

**Univerzita Palackého v Olomouci**  
**Cyriometodějská teologická fakulta**  
**Katedra křesťanské sociální práce**  
*Charitativní a sociální práce*

*Dana Vrzalíková*

*Dluhové poradenství a vliv novely insolvenčního zákona  
na jeho poskytování*

Diplomová práce

Vedoucí práce: Ing. Ester Danihelková

2020

Prohlašuji, že jsem svou diplomovou práci na téma Dluhové poradenství a vliv novely insolvenčního zákona na jeho poskytování napsala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů.

Olomouc 23.6.2020

.....  
Bc. Dana Vrzalíková DiS.

Děkuji své vedoucí práce Ing. Ester Danihelkové za všestrannou pomoc a cenné rady, které mi v průběhu mé práce s ochotou poskytovala. Dále bych chtěla poděkovat všem sociálním pracovníkům, kteří se zapojili do mého výzkumu. V neposlední řadě děkuji své rodině za podporu a porozumění, které mi poskytovali v průběhu studia.

# Obsah

Úvod.....	6
1 Dluhové poradenství jako sociální služba a způsob jeho poskytování.....	9
1.1 Základní a odborné sociální poradenství.....	9
1.2 Význam dluhového poradenství, cílové skupiny a jejich specifika .....	11
1.2.1 Senioři jako ohrožená cílová skupina.....	12
1.2.2 Osoby se zdravotním postižením jako ohrožená cílová skupina.....	12
1.2.3 Osoby bez přístřeší jako ohrožená cílová skupina .....	13
1.2.4 Děti jako ohrožená cílová skupina .....	13
1.2.5 Matky samoživitelky jako ohrožená cílová skupina .....	13
1.3 Dluh a příčiny jeho vzniku.....	14
2 Principy, cíle a sociální práce v dluhovém poradenství .....	17
2.1 Principy a cíle poradenství.....	17
2.2 Sociální práce v dluhové poradně .....	18
2.2.1 Model práce s klientem .....	18
2.2.2 Metody práce s klientem .....	20
2.3 Dluhový poradce.....	21
2.3.1 Vzdělání a vzdělávání dluhového poradce.....	22
3 Oddlužení jako možnost řešení dluhového problému .....	25
3.1 Základní pojmy v oddlužení.....	25
3.2 Průběh oddlužení.....	27
3.2.1 Příprava .....	27
3.2.2 Podání návrhu na povolení oddlužení .....	27
3.2.3 Opatření týkající se dlužníka.....	28
3.2.4 Průběh a ukončení insolvenčního řízení.....	28
3.3 Změny po novele insolvenčního zákona v roce 2017 .....	29
3.3.1 Okruh oprávněných osob .....	29
3.3.2 Odměna za sepis a podání návrhu na oddlužení.....	30
3.3.3 Akreditovaná osoba a podmínky pro akreditaci.....	30
3.4 Vývoj insolvenčního zákona v roce 2019 .....	30
4 Role Olomouckého kraje a situace v území, financování sociálních služeb.....	32

4.1	Olomoucký kraj.....	32
4.1.1	Krajský úřad Olomouckého kraje .....	32
4.1.2	Odbor sociálních věcí.....	32
4.2	Situace v Olomouckém kraji.....	37
4.2.1	Odborné sociální poradenství.....	37
4.2.2	Další subjekty.....	37
4.2.3	Exekuce v Olomouckém kraji.....	38
5	Výzkumné šetření .....	42
5.1	Cíl výzkumného šetření.....	42
5.2	Výzkumné otázky .....	42
5.3	Výzkumný design .....	42
5.4	Výzkumné metody .....	43
5.4.1	Metoda rozhovoru .....	43
5.4.2	Obsahová analýza.....	44
5.5	Průběh a struktura rozhovorů .....	44
5.6	Popis výzkumného vzorku .....	45
5.6.1	Poradna Olomouc.....	45
5.6.2	Poradna Přerov .....	46
5.6.3	Poradna Uničov .....	47
5.6.4	Poradna Zábřeh .....	47
5.7	Zpracování výzkumného šetření .....	48
5.8	Limity výzkumu.....	48
5.9	Interpretace výsledků .....	49
5.10	Dopady novelizace ve vybraných oblastech řízení poradny .....	65
5.11	Dopady novelizace na jednotlivé poradny .....	67
5.11.1	Poradna Olomouc.....	67
5.11.2	Poradna Přerov .....	68
5.11.3	Uničov .....	70
5.11.4	Poradna Zábřeh .....	71
	Závěr .....	73
	Použitá literatura .....	77
	Použité elektronické zdroje .....	79
	Použitá legislativa .....	83

Příloha č. 1 - Rozhovor č. 1, otázky (Olomouc) .....	85
Příloha č. 2 - Rozhovor č. 2, otázky (Olomouc) .....	87
Seznam tabulek .....	84

## Úvod

Poradenská činnost ve smyslu zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, zaměřená na dluhovou tematiku, je především doménou služeb odborného sociálního poradenství, ale v praxi se můžeme setkat i s dalšími druhy sociálních služeb, které řeší nepříznivou sociální situaci v oblasti dluhové problematiky klientů. Jde o činnost osob, pracovních týmů i celých specializovaných organizací, které se prostřednictvím zákonem vymezených možností snaží napravit vysoký stav zadluženosti obyvatel, ve kterém se z různých důvodů a mnohdy bez nutného aktivního přičinění, ocitli jednotlivci i celé rodiny.

Diplomová práce se zabývá tématem, které je pevně spjata s fenoménem zadluženosti resp. předdluženosti obyvatel (v jeho negativním či nezdravém smyslu), jemuž se v posledních letech pozvolna dostává prostoru ve veřejné diskusi odborné i laické veřejnosti.

Výběr tématu diplomové práce není náhodný. Dluhovému poradenství se věnuji deset let. Pravidelná novelizace insolvenčního zákona má stále citelnější dopad do fungování služby sociálního poradenství, ve kterém působím. Ačkoli pozvolné, za to postupné uvolňování bariér pro možnosti řešení situace dlužníků, aktivizuje i osoby, které v minulosti o oddlužení neměly zájem. Přestože jde o zcela první práci a výzkum svého druhu v oblasti, zaměřující se na řešení úpadku formou oddlužení a úpadkem fyzických osob, práce nemá malé ambice. Svým zaměřením, a především svými závěry přináší konkrétní hodnotu pro jednotlivá charitní zařízení sociálních služeb působící v Olomouckém kraji, kdy prostřednictvím doporučení nastiňuje možný směr a řešení, kterým by měl vývoj na podporu proti-dluhových poraden směřovat.

Velká novela tzv. insolvenčního zákona (Zákon č. 64/2017 Sb., kterým se mění zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony) v roce 2017 vytyčila milník, který podstatnou měrou změnil možnosti žadatelů, kteří po splnění daných podmínek mohou žádat o oddlužení a měla tak zásadní vliv na poskytování dluhového poradenství.

Cílem práce je zhodnotit legislativní změny v zákoně č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení a jejich vliv na poskytovatele a pracovníky ve vybraných dluhových poradnách v Olomouckém kraji. V práci jsou využity metody rozhovoru, obsahové ana-

lýzy a pozorování. Zjištěné informace jsou zpracovány metodou porovnávání a syntézy zjištěných poznatků. V práci je stanoveno celkem devět výzkumných otázek.

Diplomová práce je rozdělena do dvou částí, na část teoretickou a praktickou. Prostřednictvím jednotlivých kapitol a podkapitol teoretické části čtenář získá informační základ, který vytyčuje prostor a hranice pro vlastní výzkum, kterému je věnována část praktická.

Úvodní kapitola je věnována vymezení zkoumané problematiky s krátkým exkursem do historie vzniku služeb poradenství na našem území. Nebudou opomenuty ani zásadní publikace vztahující se k problematice.

V pořadí druhá kapitola se zabývá pojmem dluhového poradenství jakožto základního bodu diplomové práce, věnuje se jeho významu ve společnosti, specifikám a cílovým skupinám. V kapitole se dozvíme rovněž o druhém zásadním pojmu, který je hlavním důvodem a předmětem činnosti dluhových poraden, pojmu „dluh“.

Třetí kapitola pojednává o samotné realizaci dluhového poradenství – tedy sociální práci zaměřené na poradenství, nezbytných zásadách a cílech. V kapitole si přiblížíme osobu dluhového poradce, činnosti, které jsou v rámci dluhového poradenství realizovány a možnosti řešení situace před vyhlášením exekuce.

Čtvrtá kapitola se zaměřuje na oddlužení jako řešení dluhového problému osob. Definuje jeho základní pojmy a legislativu, jeho průběh od návrhu až po ukončení. Součástí kapitoly je rovněž identifikace a uvedení změn po novele v zákoně č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, jako východiska pro praktickou část práce. V neposlední řadě je kapitola věnována dalším možným změnám v insolvenčním zákoně.

Závěrečná kapitola teoretické části je věnována jednomu z důležitých subjektů, který má zásadní vliv na poskytování sociálních služeb v území – Olomouckému kraji. V kapitole se v obecné rovině dozvíme o činnostech vyšších samosprávných územních celků, které zásadně ovlivňují chod poraden. Konkrétně se dozvíme o situaci v území, o síti poraden, zadluženosti obyvatel a cílových skupinách. Kapitola se ve své části věnuje i financování sociálních služeb, resp. dluhových poraden.



Praktická část se zakládá na zhotovení výzkumného šetření u charitních poskytovatelů sociálních služeb, poskytujících služby odborného sociálního poradenství zaměřeného na dluhovou problematiku a zároveň působících v Olomouckém kraji. Charitní služby sociálního poradenství byly vybrány z důvodu jednotného cílení na osoby v dluhové pasti a také pro jednotnost v přístupu k problematice i cílové skupině.

# **1 Dluhové poradenství jako sociální služba a způsob jeho poskytování**

Téma diplomové práce je zaměřeno na poskytování sociální služby odborného sociálního poradenství v Olomouckém kraji u vybraných poskytovatelů sociálních služeb a jejich poraden. V kapitole se seznámíme s pojmem dluhového poradenství, na který budeme nahlížet z pohledu legislativy i praxe, dozvíme se bližší informace o jeho smyslu a cílových skupinách poraden. Rovněž se budeme věnovat pojmu, jenž je jedním z hlavních zájmů činnosti organizací specializujících se na dluhovou tematiku – pojmu „dluh“.

## **1.1 Základní a odborné sociální poradenství**

Novosad (2011, s. 100 – 102) definuje pojem poradenská pomoc a konzultační činnost z velmi širokého úhlu pohledu, zejména kvůli četnosti specifických orientací poradenství. Specifické poradenství, což je kategorie, do níž dluhové poradenství spadá, lze definovat jako komplex poradenských služeb pro specifickou cílovou skupinu, a to osoby znevýhodněné zdravotně či sociálně. Dané znevýhodnění mívá zpravidla dlouhodobý charakter. Následkem toho může vzniknout sekundární handicap nebo stav sociální nepohody a vyloučení.

Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách, dluhové poradenství nevymezuje jako samostatný druh služby, nýbrž dluhové poradenství je poskytováno jako specializovaný typ služby odborného sociálního poradenství (§ 37). Sociální poradenství zahrnuje základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství, přičemž základní sociální poradenství poskytují všechny sociální služby vymezené zákonem o sociálních službách. Základnímu a odbornému sociálnímu poradenství se mimo zákona věnuje i Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Ta v § 3 a § 4 jednotlivé obecné činnosti služby, které jsou stanovené zákonem, blíže rozvádí. V praxi převažuje ambulantní forma poskytování odborného sociálního poradenství, poradenství však může probíhat i terénní formou, jak definuje § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. S dluhovou problematikou se v praxi

můžeme setkat i v jiných sociálních službách. Řešení dluhových problémů mimo dluhové poradny je realizováno kupř. v rámci sociální služby terénních programů.<sup>1</sup>

**Základní sociální poradenství** obecně (při poskytování v rámci všech sociálních služeb) rozlišuje úkony: poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby a poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob, a o jiných formách pomoci, např. dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče. Dalšími úkony jsou poskytnutí informací o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a vzniku závislosti na sociální službě. Mezi činnosti se řadí také poskytnutí informací o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu (Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách).

Ve službě **odborného sociálního poradenství**, které se zaměřuje na dluhové poradenství, lze nabídnout specifické činnosti, které ostatní poradny nenabízí (Kalvoda, 2009). Odbornému sociálnímu poradenství se v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, věnuje § 37, odst. č. 3 a č. 4. Jsou zde jmenovány tři okruhy činností, které jsou předmětem služby. Vyhláška pak tyto činnosti dále rozvádí. Jde o zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (zprostředkování navazujících služeb, může jít např. o doprovod na úřady, kontaktování exekučních úřadů a soudů atd.), sociálně terapeutické činnosti (poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání, může se jednat např. o poskytování dluhového poradenství) a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (pomoc při vyřizování běžných záležitostí, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím, může jít např. o upevňování kontaktu s přirozeným sociálním prostředím)<sup>2</sup>; (Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách).

---

<sup>1</sup> Jedná se o podporu specifické cílové skupiny lidí bez přístřeší, kteří nejsou schopni navštívit ambulantně poskytovanou službu odborného sociálního poradenství se zaměřením na dluhové poradenství. Příkladem je projekt Vzestupná spirála, který rozšiřuje služby terénního programu Střediska Samaritán pro lidi bez domova Charity Olomouc (dostupné dne 9.8.2017 z: <http://kpss.olomouc.eu/katalog/poskytovatel/205-url/>).

<sup>2</sup> Výzkum probíhal ve 4 poradnách Olomouckého kraje. Při popisu některých specifických činností dluhového poradenství užívám data zjištěná při studiu dokumentů dotčených poraden či dat zjištěných při

Jak uvádí zákon o sociálních službách, poradna se může věnovat různým činnostem a různým cílovým skupinám. Vyhláška dále upřesňuje, že ve službě je potřeba se věnovat minimálně dvěma různým činnostem z následujícího výčtu: orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a vzdělávání. Konkrétní náplň si k jednotlivým činnostem a úkonům přiřazuje každá poradna samostatně (§ 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 4, písm. b) vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách).

Registrovaných odborných sociálních poraden u MPSV v České republice ke dni 1. 9. 2019 bylo celkem 532. Z registru sociálních služeb nelze zjistit kolik se jich věnuje dluhové problematice, organizace Člověk v tísni v říjnu 2017 oslovila poskytovatele služeb v rámci ČR a prosbou o zapojení do procesu tvorby Mapy dluhových poraden. (Mapa dluhových poraden, 2020)

## **1.2 Význam dluhového poradenství, cílové skupiny a jejich specifika**

Odborné sociální poradenství se, oproti základnímu poradenství, poskytuje s různým zaměřením a je určeno různým cílovým skupinám (manželské poradny, poradny pro oběti trestných činů). Orientuje se rovněž na práci s lidmi, kteří svým způsobem života způsobují konflikt se společnostmi. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kupř. explicitně neuvádí, že se jedná o manželské poradny, poradny pro zdravotně znevýhodněné či dluhové poradny. Poskytovatel odborného sociálního poradenství si může vybrat profilaci poradny, na konkrétní pomoc a praktické řešení obtížné sociální situace, s ohledem na potřeby v dané lokalitě. (Matoušek, 2008, s. 84)

Pojem dluhové poradenství řadíme do systému pomoci, kterým se společnost snaží eliminovat sociální vyloučení. Dluhová past je jistě jednou z příčin sociálního vyloučení (Člověk v tísni, 2017, s. 47).

Cílovou skupinu můžeme obecně definovat jako osoby s dluhovým problémem, avšak z pohledu zákona o sociálních službách, není jednoznačně možné nalézt ve výčtu cílových skupin takto konkrétní označení cílové skupiny, protože dluhové problémy mohou vzniknout, u rodin, seniorů, osob se zdravotním postižením, lidí bez přístřeší a dalších

---

výzkumu. Formulované informace se promítly ve všech 4 poradnách, s přihlédnutím k jejich individuálním formulacím).

skupin. Pro poradny je tak těžší vyjádřit cílovou skupinu, tedy jasně sdělit a prezentovat, komu je dluhová poradna určena.

Při procesu registrace služby druhu odborné dluhové poradenství je nutné mimo jiné vyplnit formulář, který obsahuje část, ve které musí poskytovatel vyspecifikovat okruh osob, pro které je sociální služba určena (tzn. cílovou skupinu). Vzhledem k tomu, že dluhové problémy prostupují napříč celou společností, nelze cílovou skupinu při registraci služby definovat obecně. V registru sociálních služeb u odborného sociálního poradenství zaměřeného na dluhové poradenství jsou často vymezeny následující cílové skupiny: osoby v krizi, osoby žijící rizikovým způsobem života, senioři, rodiny s dětmi a další rizikové skupiny populace. Širší vymezení cílových skupin může při procesu registrace sociální služby zapříčinit zvýšené nároky na pracovníky poradny, a to ve smyslu určité nutné přípravy na situace, které se mohou v souvislosti se specifickou cílovou skupinou objevit. Z praxe vyplývá, že se dluhový problém nevyhýbá žádné z cílových skupin, které vymezuje zákon.

Jednou z příčin předlužení obyvatel je vysoký počet nebankovních společností poskytujících snadno dostupné půjčky. Bankovních společností je nyní v České republice pouze 47, zatímco poskytovatelů nebankovních půjček bylo před 28. 2.2017 zhruba 60.000, po legislativním zásahu zůstalo v evidenci České národní banky k 1. 3. 2017 jen několik stovek registrovaných nebankovních poskytovatelů půjček. Změna nastala zpřísněním Zákona o spotřebitelském úvěru 257/2016 Sb. (OKFIN, 2017).

### **1.2.1 Senioři jako ohrožená cílová skupina**

Jednou z nejvíce ohrožených skupin, jsou nízkopříjmové skupiny obyvatel, zejména pak senioři, kteří tuto problematiku podceňují a často jsou jim závazky za pomoci exekuce sráženy z jediného příjmu. Srážkami z příjmu je pak senior ohrožen příjmovou chudobou. Proti příjemcům starobního důchodu (seniorům) bylo v rámci ČR vedeno k datu 30. 6. 2016 celkem 52 240 exekucí, k 30. 6. 2017 to bylo 54 063, k 30. 6. 2018 celkem 52 797 a k 30. 6. 2019 to bylo 52 175. Četnost exekucí u příjemců starobního důchodu se meziročně drží na přibližně stejné úrovni (ČSSZ, 2020)

### **1.2.2 Osoby se zdravotním postižením jako ohrožená cílová skupina**

Osoby se zdravotním postižením patří k dalším ohroženým skupinám, které jsou vystaveny možným exekučním srážkám z důvodu nesplácení svých pohledávek. Proti pří-

jemcům invalidního důchodu bylo v ČR vedeno k datu 30. 6. 2016 celkem 31 067 exekucí, k 30. 6. 2017 to bylo 32 429, k 30. 6. 2018 celkem 33 657 a k 30. 6. 2019 to bylo 35 547. Trend četnosti vyplácení invalidních důchodů s exekuční srážkou je meziročně vzestupný. (ČSSZ, 2020)

### **1.2.3 Osoby bez přístřeší jako ohrožená cílová skupina**

Osoby bez přístřeší jsou specifickou cílovou skupinou, do které se dle širšího pojetí kategorie ETHOS řadí **osoby bez střechy, osoby bez bytu, osoby v nevyhovujícím bydlení**. Mezi časté důvody (mnohdy jejich kombinace), které vedou ke ztrátě bydlení či využívání ambulantních nebo pobytových sociálních služeb určených pro krátkodobé bydlení pro osoby bez přístřeší patří ztráta zaměstnání, a tedy i příjmu, vztahové a rodinné problémy, užívání návykových látek, špatný zdravotní stav, zdravotní postižení, návrat z výkonu trestu a dalších institucí, nezřídka zde hraje roli ztráta bydlení z důvodů exekuce (Hradecký a kol.,2007, s. 35)

### **1.2.4 Děti jako ohrožená cílová skupina**

Jde o poměrně skrytý fenoménem, který se pouze postupně dostává do popředí zájmu. Dle serveru zaluzenedeti.cz v současné době hrozí exekuce takřka 4000 dětem, přičemž několik desítek tisíc dětí si „svůj dluh z mládí“ odneslo do dospělosti a jejich startovací čára v samostatném životě, je značně posunuta. Při vzniku dluhů bohužel hrají nemalou roli rodiče. Nezaplacením poplatků, případných pokut, zřizování „výhodnějších“ smluv (např. u mobilních operátorů) a následné nehrazení faktur či danajský dar v podobě dědictví zatíženého exekucí, to jsou možnosti, které dávají „dobrou výbavu“ pro to, aby se děti, případně mladí dospělí po dovršení plnoletosti ocitli v dluhové pasti. (Zadlužené děti, 2020)

### **1.2.5 Matky samoživitelky jako ohrožená cílová skupina**

Matky samoživitelky se stávají rizikovou skupinou nejen kvůli jejich obecně horší ekonomické situaci kvůli absenci ekonomicky aktivního partnera, ale také již jen z principu, kdy se snaží své dítě uživit a zajistit mu plnohodnotný život. „*Polovina samoživitelek bydlí v pronájmu či podnájmu, více než pětina (23 %) má nemovitost v osobním vlastnictví. Pouhá 3 % bydlí v azylovém domě, sociálním bytě nebo na ubytovně. Většinou se starají o jedno nebo dvě děti a mají zaměstnání. U Čechů činí průměrné výdaje na bydlení necelých 16 %, výdaje na bydlení spotřebují polovinu až tři čtvrtiny měsíčních příjmů samoživitelek. Příspěvek na bydlení pobírá až třetina.*“

(Výroční zpráva klubu svobodných matek, 2019, s. 2) Tíživá sociální situace je pro samoživitelky výrazně zásadnější. Kromě bydlení totiž musí svému dítěti či dětem platit stravu a další výdaje, např. na školní pomůcky, oblečení a mnoho dalších.

### 1.3 Dluh a příčiny jeho vzniku

Pojem závazek (dluh) se objevuje v Novém občanském zákoníku č. 89/2012 Sb., v platném znění, kde se v § 1721 uvádí: „*Ze závazku má věřitel vůči dlužníku právo na určité plnění jako na pohledávku a dlužník má povinnost toto právo splněním dluhu uspokojit.*“. Jde tak o vztah mezi dlužníkem a věřitelem. Obsahem závazku jsou práva a povinnosti osob v rámci onoho vztahu. Závazky mohou vznikat různým způsobem – smluvně, z protiprávního jednání (povinnost nahradit škodu), z právního jednání jiné osoby, závazek může vzniknouti z právních skutečností (narozením, zdravotní pojištění, poplatky za komunální odpad), uzavřením manželství (spoludlužnictví) či úmrtím (nabytí závazku dědictvím); (kurz Dluhové poradenství pro sociální pracovníky I. ze 7. 11. 2018).

V obecné rovině dluh označuje to, co je někdo někomu povinen splatit. Jedná se o předmět vztahu mezi věřitelem a dlužníkem, který zahrnuje nárok věřitele na získání zapůjčené částky včetně smluveného úroku a povinnost dlužníka, aby dluh vyrovnal. Z hlediska věřitele se tento vztah označuje jako pohledávka. Pohledávku lze definovat jako právo věřitele požadovat od dlužníka vyrovnání dluhu, tzv. plnění (Poradna při finanční tísni, 2017).

Dluh nemusí pro jedince znamenat znevýhodnění či dokonce vyloučení ze společnosti. Společnost Partners definuje pro tyto účely pojmem „zdravý dluh“. Může se jednat o zapůjčené finance na koupi, výstavbu nebo rekonstrukci nemovitosti. Nemovitost bude v čase svou hodnotu zvyšovat, vzhledem k čemuž se jedná o promyšlenou investici. Zodpovědně se zadluží jedinec s adekvátními příjmy, které mu pomohou dosáhnout požadované rentability, při níž si zároveň udrží svou životní úroveň. Problémem lidí je, že se často zadlužují kvůli věcem běžné spotřeby a přeceňují své možnosti dluhy splácet. (Šoba, Širůček, 2017, s. 33-34).

Zdravé zadlužení se transformuje na problémové ve chvíli, kdy jedinec začne stávající dluh řešit novým dluhem. Jedná se o jev tzv. „vytloukání klínu klínem“ (Kopřivová, 2009c, s. 23 - 24). O předlužení můžeme mluvit, pokud splátky dluhů přesáhnou více než 50 % disponibilního příjmu jedince či rodiny.

### **Dluh nebo dluhy mohou přerůst v předlužení, které má tři stupně:**

1. Neschopnost splácet komerční půjčky, spotřebitelské úvěry a podobné dluhy;
2. neschopnost platit za bydlení;
3. nedostatek prostředků na jídlo a oblečení (MPSV, 2012).

K základním principům předlužení se vztahují dle Lovritše (2008, s. 22) nedostačující příjmy, zbytečně vysoké výdaje a nedostatečná právní ochrana spotřebitele. *Nedostačující příjmy* (nezaměstnanost, nízká kvalifikace, neúspěšné podnikání, nelegální práce a riziko nezaplacení mzdy, invalidita, nemoci atd.), kdy jedinec nebo rodina nemají dlouhodobě dostatek finančních prostředků na úhradu všech měsíčních splátek a dostávají se tak do velmi obtížné situace s neschopností splácet.

*Zbytečně vysoké výdaje*, které jsou většinou způsobeny rizikovým chováním, závislostmi, neúměrnou spotřebou vůči příjmům atd. Často dochází také k impulzivnímu jednání, které vychází z lákové reklamy nebo tlaku okolí. Lidé si tak pořizují věci, kvůli kterým se zbytečně zadlužují. (Lovritš, 2008, s. 25)

*Nedostatečná právní ochrana spotřebitele* zahrnuje nedostatečnou právní regulaci, nedostatečný vzdělávací systém apod. Příliš nízké příjmy v kombinaci s vysokými výdaji vedou v jednom okamžiku ke vzniku předlužení. Pokud by byla zajištěna důsledná ochrana spotřebitele, nemuselo by k těmto případům vůbec docházet. (Lovritš, 2008, s. 26-27)

### **Shrnutí**

Dluhové poradenství není vymezenou sociální službou podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Dluhové poradenství je potřeba chápat jako specializované poradenství používající upřesňující název pro poskytování sociální služby odborného sociálního poradenství (Zákon 108/2006 Sb. § 37 a Vyhláška 505/2006 Sb. § 4). Tato činnost je zaměřena na řešení konkrétního problému, spojeného s předlužením, který postihuje osoby všech věkových kategorií napříč cílovými skupinami. Některé z nich jsou ohrožené více. Pojmem, který se jako červená nit prostupuje diplomovou prací, je pojem dluh, ať už ve spojení s dluhovým problémem (znevýhodnění) nebo dluhovým poradenstvím. Důvody jeho vzniku jsou různé a mohou souviset se závazky, které člověk získává už okamžikem svého narození smluvně, či jiných závazků. Tyto závazky nemusí být



chápány nutně v negativním smyslu. Problém nastává, když předmět závazku není plněn a nastupují sankční mechanismy k jeho vymáhání.

## 2 Principy, cíle a sociální práce v dluhovém poradenství

Samotné **poradenství** představuje velmi všestrannou činnost, na níž se podílí řada osob a organizací v nejrůznějších oborech působnosti. Obecně ji lze popsat jako profesionální vedení s využitím psychologických poznatků poradce s cílem dosažení pozitivních změn v řešené situaci jedince. V praxi může jít o předání věcných informací nebo poskytování odborných rad. Poradenství může probíhat jako podnět k rozvoji klientova růstu, nebo reakce na určitou životní situaci. (Matoušek, 2013, s. 83 - 90).

### 2.1 Principy a cíle poradenství

Poradenství, v jeho obecné rovině, i dluhové poradenství, jako jeho určitá specializace, stojí na čtyřech základních principech, mezi něž se řadí: bezplatnost, diskrétnost, ne-strannost, nezávislost (Matoušek, 2012, s. 106). V praxi se můžeme setkat s dalšími principy a zásadami, které jsou pro konkrétní poradny důležité, a které si vzaly za své při své práci s klienty, např. vzájemné respektování (DP Přerov), bezplatnost, odbornost, uplatňování vlastní vůle (DP Zábřeh), respekt, kvalita (DP Olomouc).

Poradenství je specifické také svými cíli. Ty mohou spočívat ve zprostředkování informací, které klient potřebuje získat k řešení problému, nalezení předností, slabin a účinné strategie k řešení situace, a také v získání potřebných dovedností i nového pohledu na sebe a druhé. (Novosad, 2011, s. 99-100). Mezi další cíle můžeme zařadit pomoc rozpoznat příčiny problému a realisticky je řešit, přijmout svobodné rozhodnutí a důsledky, ujasnit si cíle spolupráce, rozvíjet klientovy schopnosti.

Primárním cílem všech dluhových poraden je poskytovat poradenství ambulantní a terénní formou osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy, zejména v důsledku dluhové pasti. Cílem služby je společně najít možnosti řešení dané situace, která povedou ke stabilizaci situace jedince a k jeho návratu do společnosti (DP Uničov). (Matoušek, 2013, s. 83 - 90).

Dle organizace Člověk v tísni je *„cílem dluhového poradenství na základě dlouhodobé spolupráce pomoci lidem s finančním problémem, a také dbát na zvýšení jejich finanční gramotnosti.“* (Člověk v tísni, 2017, s. 1)

## 2.2 Sociální práce v dluhové poradně

Novosad (2009) uvádí, že poradenství je svou povahou víceoborovou (multidisciplinární) a mezioborovou (interdisciplinární) činností. K jeho účelu je nutno použít metody a nástroje při řešení mnohdy kumulovaných problémů. Dluhové poradenství se dotýká sociální, psychologické, právní, ekonomické a částečně pedagogické činnosti (oblast zvyšování finanční gramotnosti). Výsledná podoba dluhového poradenství závisí rovněž na osobě poradce, jeho kompetencích a charakteru poskytovatele.

### 2.2.1 Model práce s klientem

Při řešení svízelných situací klientů sociálních služeb je nutné získat kvalitní vstupní informace. V souvislosti s tím, že okruhy problémů mohou mít podobný základ, ale každý člověk (klient) má svůj příběh, je vhodné při individuálním přístupu při práci s klientem či se širším okruhem zainteresovaných osob, zejm. rodinou, zařadit určité kroky (postupy, etapy, modely), jejichž dodržení nám přinese dobrý základ pro další řešení situace a svým způsobem jde o nutnost. Jak výstižně uvádí Hartl *„Rozhodne-li se někdo, že se stane profesionálním poradcem, musí podstoupit výcvik. Při pohledu do literatury zjistí, že existují tucty modelů pro řešení nebo vedení problému; některé z nich přetrvávají téměř celé století. Posléze zjistí, že pokud chce pomáhat, ať již jednotlivcům, institucím, nebo celým organizačním systémům, musí některý z těchto modelů přijmout.“* (Hartl in Matoušek, 2013, s. 88)

#### 2.2.1.1 Sociální práce s jednotlivcem

V sociální práci můžeme identifikovat řadu přístupů (např. přístup orientovaný na řešení problému, na úlohy, psychosociální přístup atd.), proudů a směrů (multifunkční přístup, medicínský či terapeutický směr atd.), které se dle jejich orientace, zaměřují a přenášejí do popředí zájmu určité vybrané aspekty práce s klienty. Určité kroky, které nemohou být opomenuty, však můžeme identifikovat u všech.

Pro ilustraci se zaměříme na jeden z účelných přístupů, o kterém pojednává autorka Levická (2003, s. 28) a který dobře odráží přístup a „standartní“ proces poraden. Ten vznikl kombinací přístupů Americké a Francouzské školy. Jeho výhodou je určitá univerzálnost, a je tak vhodným nástrojem nejen pro výcvik budoucích poradců, ale je upotřebitelný i v praxi. Tento přístup je složen ze čtyř okruhů:

**1) obeznámení se s případem**

- a) *kontakt*
- b) *analýza případu (situační analýza)*
- c) *evidence*

**2) Sociální hodnocení**

- a) *sociální diagnostika*
- b) *plán práce*
- c) *volba pracovních metod*

**3) sociální intervence**

- a) *sociální terapie, rehabilitace*
- b) *poradenství*
- c) *diskuse*

**4) ukončení případu**

Zdroj: Levická, 2003, s. 41

Při prvotním kontaktu se zájemcem o službu mohou sehrát roli motivy, které vedou budoucího klienta k vyhledání pomoci. Je bezesporu rozdíl, pokud budoucí klient vyhledá pomoc sám nebo je osloven odborníkem – poradcem v terénu, či je do onoho kroku – začít řešit situaci – „dotlačen“ direktivně. Již při navazování spolupráce s klientem je nesmírně důležité jeho zapojení do problému a osoba poradce musí mít na paměti, že za klienta nesmí přebírat zodpovědnost. Role poradce je rolí „průvodcovskou“, hlavním aktérem je především klient. Komunikaci by měla být otevřená a vyžaduje určitou komunikační zručnost ze strany poradce. Jen tak bude dosaženo navázání vztahu s nutnou dávkou důvěry, která v tomto vztahu povede k postupnému odhalování problému. Při získávání informací je třeba zaměřit se na osobní a rodinnou anamnézu, včetně analýzy širšího prostředí klienta. Tyto informace jsou dávány do souvislostí, což vede k porozumění, poznání problému či konfliktu, který se má řešit, očekávání ze strany klienta a jeho možnosti. Informace jsou pečlivě zaznamenány, což může být i v pokročilých fázích spolupráce využito k hledání či udržení kontextu.

Pro stanovení sociální diagnózy a pro správnou práci založenou na faktech je nutné mít dostatek informací o klientovi, jeho osobnosti, jeho bližším i širším prostředí, o tom, kde se nachází. Po stanovení sociální diagnózy je možné vypracovat prognózy, pracovní verzi variant řešení problému. V této fázi by klient neměl být vyčleněn a je vhodné jej do vytváření variant zapojit, vysvětlovat důvody zvolených způsobů řešení. Pokud dojde k neshodě, dojde k případné korekci. Smyslem je shoda a dohoda na postupu, který bude rozpracován na jednotlivé kroky – s nutnou volbou metodických postupů, případně se zapojením dalších odborníků.

Sociální intervence je gros sociální práce s klientem, sociální pracovník poskytuje psychickou i praktickou oporu, posiluje jeho odolnost a ukazuje mu cestu k zvýšení jeho kompetencí. Přitom volí potřebné metody a nástroje v hodné ke zvládnutí zakázky. Autorka Levická uvádí několik zásad, které musí mít poradce při své práci na mysli, jako jsou: právo klienta na řešení problému v rámci jeho možností a schopností; akceptace klienta takového jaký je; hledání silných stránek klientovi osobnosti; mlčenlivost; zodpovědnost poradce za dobro rodiny klienta; zodpovědnost před klientem i sebou samým; informování, zapracování nových informací a jejich zpřístupnění klientu. Součástí celého procesu je diskuse, vzájemné ověřování, zda jde vývoj zakázky správným směrem, ověření, jak se klient vyrovnává se svou situací, zda se v průběhu neobjevily nové podstatné informace atp.

Ať už spolupráce dopadne jakkoli – vyřešení, částečné vyřešení či nevyřešení problému, či vznik jiných okolností vedoucích k ukončení zakázky, jako např. odmítnutí ze strany klienta, změna osobních poměrů klienta i poradce – neměl by být opomenuta rekapitulace případu, ohlédnutí za tím, co se podařilo a co ne, co vzájemná spolupráce přinesla. (Levická, 2003, s. 35)

### **2.2.2 Metody práce s klientem**

Konkrétními nástroji pro dosažení cílů, tedy metody práce, jsou jednoznačně opakované osobní konzultace, jejichž náplní je zejména mapování dluhů, příjmů a výdajů klienta. Klient hledá společně s poradcem optimální a reálné strategie pro řešení nepříznivé životní situace. Dalším nástrojem je podpora klienta v orientaci a vedení k získání schopnosti situaci řešit sám a o možnostech řešení své situace rozhodovat (SPES, 2007, s. 6-7). Pro naplnění poradenství se nejčastěji využívá metody osobního rozhovoru a pozorování.

Můžeme konstatovat, že dluhové poradenství se vyznačuje zejména komplexním přístupem ke klientovi a jeho životní situaci. Není zaměřeno pouze na řešení finančního problému, ale nahlíží na celou životní situaci klienta a vnímá dopady možných řešení jeho tíživé situace. (Člověk v tísní, 2017) Chci podotknout, že u dluhového poradenství je důležitou podmínkou ochota dlužníka (klienta) řešit své závazky a spolupracovat s poradnou na stanovené strategii.

## 2.3 Dluhový poradce

Pojem dluhový poradce<sup>3</sup> zákon o sociálních službách nezná. Je to sociální pracovník, který může působit v několika úrovních sociální práce (Matoušek, 2012, s. 13). Ačkoli není pozice dluhového poradce v zákoně 108/2006 Sb. Vymezena, zákon se zabývá pozicí sociálního pracovníka, kterým však dluhový poradce je. V sociální práci jsou rozlišovány činnosti na mikroúrovni, střední úrovni a makroúrovni (Matoušek, 2012, s. 15).

Dluhový poradce pracuje zejména na **mikroúrovni**, a to formou případové práce a přímých konzultací, tj. individuální podporování klientovy schopnosti vyrovnat se s problémy, na základě odborného poradenství. Na mikroúrovni se prolíná i práce se zákony, které ovlivňují život klienta. Ty musí sociální pracovník znát, chápat a umět vysvětlit klientovi. K tomu slouží aktuálně vyhlášené kurzy a školení. Poradce nepracuje jen s dluhovým problémem, hledá i cesty, jak se s ním vyrovnat. Studie provedená v Anglii v roce 2007 dokázala, že existuje spojení se sebevražednými myšlenkami a dluhovým problémem. (Meltzner a kol., 2011, s. 59)

**Střední úroveň** činností zahrnuje práci se skupinou. Příkladně můžeme uvést práci se skupinou rizikové mládeže, nezaměstnaných, zdravotně postižených atd. Zde dluhový poradce ve větší míře nepůsobí. Jako podpůrný pracovník může působit ve svépomocné skupině pro dlužníky, nebo tuto skupinu pomoci vytvořit. Další možností je i práce na zvyšování finanční gramotnosti z pozice lektora (Kopřivová, 2009b, s. 17). Svépomocnou skupinu pro dlužníky, realizovala například Charita Olomouc v rámci projektu Vzestupná spirála.

Dluhový poradce na **makroúrovni** zaopatřuje komunitní práci, vytváření a uskutečňování koncepcí na různých úrovních. Zejména sem patří činnosti na rozvojové strategii vlastní organizace až po návrhy zákonů a vyhlášek s platností regionální až celostátní. Jeho práce zahrnuje řídicí, supervizní a konzultační činnost. Na této úrovni je

---

<sup>3</sup> Generativní maskulinum

možné vyjadřovat se k připravovaným novelám zákonů<sup>4</sup>, které ovlivňují jak práci sociálního pracovníka, tak život klienta. (Kopřivová, 2009b, s. 17-18).

Náplní práce dluhového poradce je provést sociální šetření i s agendou a řešit sociálně právní problémy. Zde musíme vzít v úvahu, že problémové situace se dotýkají široké škály dílčích oblastí (Novosad, 2011, s. 92). Náplní práce je dále poskytovat sociálně právní poradenství, provádět depistáž, zabývat se potřebami obyvatel obce, kraje a koordinovat poskytování sociálních služeb (Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 109).

### **2.3.1 Vzdělání a vzdělávání dluhového poradce**

Jak uvádí Novosad a Novosadová (2009), výsledná podoba dluhového poradenství závisí na osobě poradce a jeho kompetencích. Pro tuto pozici musí poradce mít odpovídající vzdělání, a to minimálně vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu či vysokoškolské vzdělání, získaném ve studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku (Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 110).

Pro základní poradenství získá pracovník znalosti studiem. Vysokoškolská kvalifikace není v poradenské praxi dostačující, vždy se předpokládá další profesně a odborně orientované celoživotní vzdělávání. Nelze opomíjet ani dlouhodobé výcviky. Jako nezbytné se jeví i výměna zkušeností mezi kolegy a v neposlední řadě vždy pracovat s možností využití supervize, jako nezatížený náhled na práci, kterou poradce vykonává (Novosad, 2011, s. 184-185). Někteří poradci disponují i právnickým vzděláním, obvyklé je vzdělání v oblasti sociální práce (Bajer, 2009, s. 6).

Práce v dluhových poradnách vyžaduje i další znalosti a dovednosti, které jak je uvedeno výše, může poradce získat absolvováním různých kurzů neformálního vzdělávání zaměřených na dluhové poradenství. Neexistuje ale žádný ucelený systém vzdělávání sociálních pracovníků pracujících v dluhových poradnách. Vysoké školy se také cíleně nezaměřují na tuto problematiku. (Novosad, 2011, s. 112) Naproti tomu časopis sociální práce (č. 2/2009 s. 7) uvádí, že CARITAS – Vyšší odborná škola sociální v Olomouci měla ve studijním plánu i seminář nazvaný zaměřený na danou oblast.

---

<sup>4</sup> V roce 2009 se pracovnice občanského sdružení SPES vyjadřovaly k otázce lichvy, spotřebitelské směrnici, návrhu zákona o spotřebitelských stropích (Sociální práce č. 2/2009, s. 9). V roce 2017 se pracovníci poraden zahrnutých do výzkumu mohly vyjádřit ke změnám v Exekčním řádu.

Dnešní trh nabízí velké množství různých typů vzdělávání a část těchto kurzů se věnuje i oblasti dluhového poradenství. Kurzy ale na sebe většinou nijak nenavazují, opakují se každoročně, jen s reakcí na změny v dotčených zákonech. Jedná se o následující obsahy kurzů - vysvětlení základních pojmů a finančních produktů (ručitel, RPSN atd.), příčiny předlužení (obsah smlouvy, nekalé praktiky atd.), vymáhací proces (exekuce, oddlužení atd.). (Kopřivová, 2009a, s. 7)

Pro představu uvádím výběr kurzů a jejich hodinový rozsah. Společnost Remedium Praha realizuje kurz *Dluhové poradenství v sociální práci*, v rozsahu šestnácti hodin. Diecézní Charita Brno pořádá v rozsahu osmi hodin kurz *Úvod do problematiky dluhového poradenství*. (Charita ČR, 2017) *Řešení finanční situace zadlužených osob* pořádaný společností Rubikon Centrum v rozsahu osmi hodin akreditovaného vzdělávání nebo *Dluhové poradenství* společnosti Člověk v tísni v rozsahu dvaceti čtyř hodin akreditovaného vzdělávání. (Člověk v tísni, 2017)

Vzhledem ke kombinaci právní problematiky, mají v některých poradnách poradce s právním vzděláním (Kopřivová, 2009a, s. 5). Pokud nezisková organizace hledá dluhového poradce, velkou roli při výběru pracovníka mají uchazečovy získané praktické zkušenosti, a to s ohledem na danou problematiku. Důvodem je zejména to, že bude vykonávat (a měl by ovládat) činnosti individuální práce s klienty, poskytovat komplexního poradenství v oblasti dluhové problematiky, analyzovat životní situace klienta, bude poskytovat informace o možnosti podání návrhu na povolení oddlužení a pomoc s jeho vyplněním, konzultovat s klientem jeho finanční situace, podporovat klienta při aktivním řešení neschopnosti splácet dluhy a pomáhat klientovi při přípravě písemných podkladů. Pracovník se také bude vzdělávat v oblasti dluhové problematiky, ve vedení klientské dokumentace a další potřebné administrativy dle formy poskytované služby např. práce v terénu.

## **Shrnutí**

Poradenství je soubornou činností, jejímž účelem je řešení rozličných nepříznivých sociálních situací klientů služby, se snahou vedoucí k nalézání řešení mnohočetných problémů a zlepšení životní situace potřebných. Cílem dluhového poradenství je pomoc dlužníkovi nalézt efektivní způsoby řešení jeho dluhové situace. Poradna prostřednictvím poradců neřeší problémy za klienty, ale jsou poskytovány rady, díky nimž lze dosáhnout vyřešení problému vlastními silami. Cílem je rovněž motivace dlužníka



k samostatnosti, přičemž jsou uplatňovány principy bezplatnosti pomoci, diskrétnosti, nestrannosti, nezávislosti. Ochota dlužníka aktivně se zapojit do řešení vzniklé situace, je v dluhovém poradenství zásadní. Při poradenské činnosti jsou nejčastěji uplatňovány metody osobního rozhovoru a pozorování. Poradenství se dotýká řady vědních oborů. Od osoby poradce je očekáván všeobecný přehled s přesahem do různých vědních disciplín. Poradce se při své činnosti pohybuje na mikroúrovni – práce s klientem v organizaci a na makroúrovni – činnosti dané problematice s přesahem mimo organizaci. Není neobvyklé, že poradci disponují právnickým vzděláním, naprostým standardem je terciární vzdělání v oboru sociální práce.

### 3 Oddlužení jako možnost řešení dluhového problému

Oddlužení je jednou z forem insolvenčního řízení, kterým se řeší osobní bankrot jedince i firem. Je to jedna z činností v dluhových poradnách. K vymáhání pohledávek slouží zejména exekuční řízení, kterým se zabývá dluhové poradenství (Balabán, 2011, s. 388).

Úpadek lze definovat jako neschopnost splácet své závazky a jedná se o důležitý pojem, který stojí na začátku insolvenčního řízení. Insolvenční právo je v České republice upraveno zákonem č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, pro jehož označení se používá název „Insolvenční zákon“. Podle tohoto zákona se postupuje, je-li dlužník v úpadku nebo hrozícím úpadku.

#### 3.1 Základní pojmy v oddlužení

**Úpadek (dlužník v úpadku)** je definován četností věřitelů, dlužník musí mít alespoň dva věřitele. Pokud je dlužník v úpadku, je způsob řešení úpadku konkurs, oddlužení nebo reorganizace. Pojem osobní bankrot je často používaný, ale zákon zná pouze pojem úpadek. Pro účel této práce se budeme zabývat blíže oddlužením jako jedním ze způsobů řešení úpadku.

**Oddlužení** je způsob řešení úpadku dlužníka, za účelem osvobození dlužníka od dluhů. Dané oddlužení lze realizovat ve formě pětiletého splátkového kalendáře či formou zpeněžením majetkové podstaty. (Maršíková, 2015, s. 16-23)

**Dlužník v úpadku** je osoba, která má více věřitelů (nejméně dva), peněžité závazky po dobu 30 dní po lhůtě splatnosti a tyto závazky není schopen plnit (platební neschopnost) dle § 3 ods.1 insolvenčního zákona (Asociace občanských poraden, 2017, s. 42).

Dlužník musí splnit všechny tři podmínky, nejen jejich část. Typickým příkladem platební neschopnosti **dle písm. a)** je, pokud dlužníkův příjem je nižší než jeho výdaje včetně splátek jeho závazků, například z důvodu snížení příjmu, což vede k tomu, že dlužník je schopen splácet jen část svých dluhů.

Můžeme se setkat s dlužníky, kteří úmyslně přestanou platit své závazky, aby naplnili podmínku platební neschopnosti. V některých případech k tomu byli naváděni tzv. „oddlužovacími společnostmi“. Tento postup však nelze považovat za správný a může vést

k posouzení návrhu soudem jako nepoctivého a vést tak k vyhlášení konkurzu, což je pro dlužníka nejhorší možností řešení životní situace.

Zákon definuje rovněž pojem **hrozící úpadek dlužníka**. Ten nastává, pokud hrozí, že dlužník nebude moci své závazky splácet a splní i ostatní podmínky dle zákona o úpadku a způsobech jeho řešení č. 182/2006 Sb. V případě hrozícího úpadku ponechává zákon na úvaze soudu, aby v konkrétním případě posoudil, zda dlužníková situace odpovídá stavu popsanému v insolvenčním zákoně jako hrozící úpadek či nikoli.

Pod pojmem hrozící úpadek si lze představit situaci, kdy se dlužníkovi trvale sníží příjem a je zřejmé, že po zaplacení nájemného a úhrady základních životních potřeb nemá dostatek finančních prostředků na splácení většiny svých závazků, i když v době podání návrhu k soudu zatím v prodlení se splácením svých závazků není. (Besedová, 2015, s. 42)

V České republice se v červenci 2014 počet oddlužení (osobních bankrotů) snižuje a pokles pokračuje i nadále. Statistiky ukazují, že do konce června 2015 již bylo podáno skoro 117.000 návrhů na oddlužení a u necelých 85.000 lidí bylo oddlužení vyhlášeno. (Kameníčková, 2015, s. 4)

Podle poslední zprávy společnosti Crefoport s.r.o. (společnost 25 let poskytujeme kvalifikované služby v oblasti kreditních informací a správy pohledávek) o vývoji insolvenčních řízení v České republice pokles počtu insolvenčních návrhů v prvním pololetí roku 2017 zpomalil. Vliv na to měl podle analytiků společnosti vývoj v měsíci červnu, kdy počet insolvenčních návrhů vzrostl jak u firem, tak u spotřebitelů. (Crefoport, 2018)

V prvním pololetí roku 2017 bylo podáno celkem 14 846 insolvenčních návrhů, z toho 1 141 u firem a 13 705 u spotřebitelů. Celkový počet insolvenčních návrhů klesl proti pololetí 2016 o 4,92 %. V pololetí roku 2016 ve srovnání s pololetím 2015 byl pokles téměř dvojnásobný a činil 8,6 %. (Výzkum insolvence, 2016)

Řešení úpadku formou oddlužení je možné realizovat zpeněžením majetkové podstaty a plněním splátkového kalendáře. U **zpeněžení majetkové podstaty** dojde k prodeji dlužníkovy majetku a úhrady pohledávek. Situace je stejná jako konkurs s rozdílem, že v případě zpeněžení majetkové podstaty je dlužník osvobozen od zbývajících pohledávek. V případě **plnění splátkového kalendáře** dlužník po dobu pěti let hradí část ze

svých příjmů svým věřitelům. Výše splátky je stejná jako u exekuce pro přednostní pohledávky. (Balabán, 2011, s. 386)

## **3.2 Průběh oddlužení**

Prvním krokem k řešení situace je odhodlání klienta spolupracovat s poradcem na řešení dluhových problémů a domluva na řešení pomocí podání **návrhu na oddlužení**. Po společném zpracování návrhu, je potřeba tento návrh podat krajskému soudu dle příslušnosti (trvalého bydliště). Toto podání před 1.7.2017 zajišťoval dlužník, popřípadě právnická osoba v zastoupení. K zahájení řízení mohlo a dále může dojít i na základě návrhu věřitele. Tento postup, ale není běžný u klientů poraden (Balabán, 2011, s. 382). Insolvenční řízení má několik fází. Průběh jednotlivých řízení se může lišit v závislosti na okolnostech případu. Insolvenční řízení však probíhá obecně v několika fázích:

### **3.2.1 Příprava**

Předtím, než dojde k zahájení jednotlivých fází insolvenčního řízení, musí si klient s pracovníkem připravit podklady pro vyplnění formální žádosti a povinné přílohy. Tedy je potřeba si připravit přehled příjmů (zpětně za tři roky), seznam majetku (zpětně až tři roky), výpočet, který odpovídá splacení nákladů insolvenčního správce a alespoň 30 % z pohledávek (vycházejících se seznamu pohledávek). (Balabán, 2011, s. 386)

### **3.2.2 Podání návrhu na povolení oddlužení**

Zahájením, tedy podáním návrhu na povolení oddlužení, se pro dlužníka mění zejména to, že se zastavuje úročení pohledávek (nenavyšují se dlužné částky o úroky), není možné provést nařízenou exekuci a dlužník přestává splácet pohledávky (Prinz, 2014, s. 59).

Pro ozřejmění insolvenčního řízení v praxi dluhových poraden poslouží i stručný výčet výhod a nevýhod pro dlužníka. S těmito výhodami i nevýhodami jsou klienti poraden seznamováni.

#### **Výhody pro dlužníka v případě podání návrhu na povolení oddlužení:**

- Exekuci na majetek dlužníka nelze provést, a to platí i pro probíhající exekuce
- Věřitelé mají povinnost se přihlásit do 30 dní od rozhodnutí o úpadku klienta (k pozdějším přihláškám se nepřihlíží)

- Po rozhodnutí o úpadku nenarůstají smluvní úroky, poplatky, úroky z prodlení, pokuty

### **Nevýhody pro dlužníka v případě podání návrhu na povolení oddlužení:**

- Omezení možnosti nakládat s majetkem
- Musí předložit všechny rozhodné skutečnosti (majetek, příjmy, pohledávky)
- Jméno dlužníka je uvedeno v insolvenčním řízení (kdokoliv se o úpadku může dozvědět). (Balabán, 2011, s. 383)

Jednou ze změn novely zákona 182/2006 Sb. je úprava v okruhu osob, které mají možnost podat návrh. Tou nyní může být pouze akreditovaná právnická osoba, insolvenční správce, právník, exekutor nebo ekonom. Více o této změně je uvedeno v další podkapitole.

#### **3.2.3 Opatření týkající se dlužníka**

Po zahájení je nutné zamezit dalšímu zadlužování, nepodléhat naléhání věřitelů k dalším platbám (jedná se o trestný čin a je možné věřitele nahlásit insolvenčnímu soudu). Je potřeba zejména hlídat a přebírat poštu či sledovat průběh řízení na [www.justice.cz](http://www.justice.cz) v insolvenčním rejstříku, který je ze zákona veřejný. (Prinz, 2014, s. 63). Pár hodin po obdržení návrhu soudem je vyvěšena vyhláška o zahájení insolvenčního řízení (Balabán, 2011, s. 382).

Rozhodnutí o úpadku dlužníka a rozhodnutí o způsobu řešení úpadku dlužníka je spojené také s ustanovením insolvenčního správce se kterým je potřeba po celou dobu řízení komunikovat. Je také potřeba začít platit náklady insolvenčnímu správci. Odměna insolvenčního správce se strhává z příjmů dlužníka, jedná se o 1100 Kč/ měsíčně včetně DPH.

#### **3.2.4 Průběh a ukončení insolvenčního řízení**

Realizace zvoleného způsobu řešení úpadku dlužníka, kdy zejména u řešení splátkovým kalendářem, začíná srážkami prováděnými následující měsíc po doručení rozhodnutí o povolení oddlužení. Zde je potřeba také informovat insolvenčního správce o každé změně příjmu (nemocenské, změně zaměstnání).

Ukončení insolvenčního řízení provází zejména podání žádosti o odpuštění zbytku dluhu a to nejpozději 4 měsíce před skončením řízení. Po splnění všech podmínek přichází osvobození od placení zbývajících závazků, a to i těch věřitelů, kteří se do řízení nepřihlásili. Mezi podmínky splněné patří zejména uhrazení minimálně 30 % závazků, tedy splnění pětiletého plánu oddlužení. Dlužník a data o jeho insolvenčním řízení se po skončení v insolvenčním rejstříku zneprístupní veřejnosti.

Klient musí být seznámen také s možností napadnutí rozhodnutí o osvobození od závazků. Toto napadnutí může podat věřitel, pokud má podezření, že k přiznání oddlužení došlo podvodným jednáním nebo klient (dlužník) poskytl zvláštní výhodu, některému z věřitelů. Jistota přiznání oddlužení přichází až za 8 let. (Balabán, 2011, s. 388)

### **3.3 Změny po novele insolvenčního zákona v roce 2017**

Každý zákon se vyvíjí na základě zjištění, které přináší praxe a změn ve společnosti. Pojem oddlužení se stával už synonymem pro podnikatelský záměr, jehož náplní byla mystifikace neinformovaných klientů. Návrhy na oddlužení byly sepisovány za částky v rozmezí 7 tis. až 100 tis. korun. Kvalita návrhů byla velmi malá a firmy dosahovaly neoprávněných zisků. Počínaje dnem 1. 7. 2017, tedy dnem účinnosti zákona č. 64/2017 Sb., kterým se mění zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), v platném znění (dále jen „insolvenční zákon“), se snaží tento obchod omezit, stejně jako množství podaných nekvalitních návrhů na povolení oddlužení.

Změny, které se od 1. 7. 2017 začaly uplatňovat a zásadně ovlivnily počet včetně kvality sepsaných návrhů na oddlužení, můžeme rozdělit do několika oblastí:

- okruh osob, které mohou sepsat a podat návrh na povolení oddlužení,
- odměna za sepis a podání návrhu na oddlužení,
- akreditovaná osoba a podmínky pro akreditaci.

#### **3.3.1 Okruh oprávněných osob**

Sepsat a podat návrh na povolení oddlužení po novele může jen vymezená skupina osob nebo dlužník sám, pokud má právnické nebo ekonomické vzdělání (titul magistr) nebo je insolvenčním správcem. Za dlužníka může návrh podat akreditovaná osoba. Jedná se o právnickou osobu, které ministerstvo spravedlnosti udělí akreditaci, pro poskytování služeb v oblasti oddlužení. Za dlužníka může návrh podat advokát, notář, soudní exekutor nebo insolvenční správce. Změny se dotýkají i praxe podání návrhu, který se po no-

vele může podávat pouze v elektronické podobě. Musí být také opatřen schváleným elektronickým podpisem (Odpovědi na často kladené dotazy, MS, 2017).

### **3.3.2 Odměna za sepis a podání návrhu na oddlužení**

Odměna za sepis a podání návrhu přísluší advokátovi, notáři, soudnímu exekutorovi nebo insolvenčnímu správci a je pevně stanovena částkou u návrhu jedince ve výši 4.000 Kč a u manželů 6.000 Kč bez daně z přidané hodnoty. V odměně jsou zahrnuty i náklady vynaložené se sepisem návrhu. Jiné odměny daným osobám nenáleží. Odměnu nemohou vyžadovat přímo od dlužníka, ale uplatňují ji v insolvenčním řízení. Akreditované osobě nepřísluší žádná odměna za sepis a podání návrhu.

### **3.3.3 Akreditovaná osoba a podmínky pro akreditaci**

Akreditovanou osobou se může stát právnická osoba, která splní podmínky uvedené v §418b insolvenčního zákona. Akreditace se uděluje na dobu 5 let a uděluje ji Ministerstvo spravedlnosti ČR. Mezi podmínky patří vlastnické nebo jiné užívací právo právnické osoby k prostorám pro službu, bezúhonnost, veřejná prospěšnost právnické osoby, odborná způsobilost fyzické osoby (dále odborný garant), která má právní nebo ekonomické vzdělání (magisterský titul). Odborný garant musí být ve smluvním vztahu k akreditované osobě (Agentura pro sociální začleňování, 2017). Právnické osoby, které splňují výše uvedené podmínky, se nemusí akreditovat, a přesto mohou poskytovat poradenství v oddlužení. Nemohou ale za dlužníka podat návrh k příslušnému soudu.

## **3.4 Vývoj insolvenčního zákona v roce 2019**

Dne 1. 6. 2019 vstoupila v účinnost novela insolvenčního zákona provedená zákonem č. 31/2019 Sb. (*dále jen „Novela“*).

Novela ruší dosavadní podmínku pro vstup do oddlužení pouze pro žadatele, kteří byli schopni splatit alespoň 30 % svých dluhů. Nadále bude platit, že žadatel bude muset být schopen měsíčně zaplatit částku alespoň ve výši dvojnásobku odměny insolvenčního správce, tj. v případě individuálního žadatele ca 2.178 Kč měsíčně a v případě společného oddlužení manželů částku 3.267 Kč měsíčně. Pokud, ale dlužník nesplní podmínku 30 % zaplacených závazků a splatí méně, o zbytku dluhů by následně rozhodoval soud. Ten bude muset v takových případech posoudit, zda se dlužník o splacení dluhů pod dohledem insolvenčního správce dostatečně snažil a vynaložil veškeré úsilí k uspokojení svých věřitelů.

U dlužníků, kteří nebudou plnit na 30 %, může soud uložit až 100 hodin tzv. „finanční výchovy“. Jedná se o povinnost, kterou bude muset dlužník splnit během 5 ti let ve spolupráci s přidělenou sociální službou – odborného sociálního poradenství.

Novým neodzkoušeným pravidlem, které prozatím nezískalo zpětnou vazbu u příslušných (ústředních) správních orgánů, pak představuje možnost soudu uložit dlužníkovi dle návrhu insolvenčního správce povinnost využít v rozsahu nejvýše 100 hodin služby odborného sociálního poradenství poskytovaného registrovaným poskytovatelem sociálních služeb, za účelem předcházení budoucímu úpadku. Služba se bude dlužníkovi poskytovat bez úhrady nákladů. (Strnad, 2019, s. 24-32)

K oddlužení dojde, splatí-li žadatel během tří let 60 % svých dluhů nebo během pěti let 30 % dluhů. Při nedosažení této hranice schválí oddlužení soud, pokud se žadatel pod dohledem insolvenčního správce o splacení dluhů snažil. Novela vstup v platnost předpokládá k 1. 6. 2019. (Strnad, 2019, s. 24-32)

### ***Shrnutí***

Dostupnost půjček, zadlužování domácnosti, nárůst exekucí i vícečetných exekucí vede v ČR k dluhovému problému. Jednou z možností jeho řešení je podání návrhu na povolení oddlužení ke krajskému soudu. Nežřídkou jsou tyto návrhy podávány prostřednictvím dluhových poraden, které disponují akreditací udělenou Ministerstvem spravedlnosti ČR. Návrhy na povolení mohou být sepisovány a podávány i dalšími určenými osobami. Uvedené vymezení osob, ale i další podmínky, které souvisí s oddlužením – např. odměna za sepis a podání návrhu, podmínky akreditace akreditovaných osob) se začalo uplatňovat po účinnosti novely, která se některými úpravami snažila řešit paradoxní situaci mnohých dlužníků, kteří se při svých snahách o řešení problémů, dostávali do „rukou“ subjektů, jejichž pohnutky nebyly vždy nezištné a předmětem jejich zájmu byl spíše profit. Samotný vývoj a průběh insolvenčního řízení se může v jednotlivostech lišit, avšak obecně lze identifikovat jeho fáze – příprava, podání, ukončení, které jsou pro všechna řízení společné. Nesmírně důležitým úkolem je doprovázení dlužníka, který musí být poučený o všech výhodách a nevýhodách, které pro něj plynou ze započatého procesu oddlužení. Bez pevného rozhodnutí dlužníka, zodpovědně řešit svoji nepříznivou sociální situaci, lze však dosáhnout pouze dílčích úspěchů.



## **4 Role Olomouckého kraje a situace v území, financování sociálních služeb**

Diplomová práce se zabývá poradnami v rámci Olomouckého kraje. Proto bude následující kapitola zaměřena na specifika území Olomouckého kraje, představíme si zásadní úlohy (nejen) Olomouckého kraje, které souvisí s chodem sociálních služeb a neopomeneme přiblížit téma financování sociálních služeb, resp. dluhových poraden.

### **4.1 Olomoucký kraj**

Je územním samosprávným celkem – územním společenstvím občanů, kteří mají právo na samosprávu. Jako veřejnoprávní korporace, disponuje vlastním majetkem, má příjmy a hospodáří dle vlastního rozpočtu za podmínek, které stanovuje zákon. V právních vztazích vystupuje kraj svým jménem a z těchto vztahů nese vyplývající odpovědnost. Kraj dbá na péči a všestranný rozvoj svého území a potřeb občanů žijících na jeho území. Orgány kraje jsou zastupitelstvo kraje, rada kraje, hejtman kraje a krajský úřad. (Olomoucký kraj, 2017)

#### **4.1.1 Krajský úřad Olomouckého kraje**

Krajský úřad Olomouckého kraje je jedním z orgánů Olomouckého kraje. Jeho strukturu tvoří jednotlivé odbory, které se dále člení na oddělení. Dle zákona č. 129/2000 Sb., Zákon o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů, krajský úřad „*plní úkoly v samostatné působnosti uložené mu zastupitelstvem a radou a nápomáhá činnosti výborů a komisí.*“ Dále pak vykonává přenesenou působnost, tedy státní správu vyjma věcí, které jsou zákonem svěřeny zastupitelstvu, radě či jinému zvláštnímu orgánu, pokud zákon nestanoví jinak (Zákon č. 129/2000, § 66 – 67).

#### **4.1.2 Odbor sociálních věcí**

Agenda, která je zajišťována odborem sociálních věcí je četná a lze rozdělit mezi činnosti spadající do samostatné a přenesené působnosti výkonu státní správy. Tyto činnosti jsou v podmínkách Odboru sociálních věcí Krajského úřadu Olomouckého kraje rozděleny do agend 4 oddělení – Financování sociálních služeb, Plánování sociálních služeb, Sociálně-právní ochrany a Sociální pomoci. Pro potřeby textu práce se budeme blíže zabývat pouze vybranými činnostmi, týkajícími se registrace sociálních služeb (§

78 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů), procesu určení a aktualizace sítě sociálních služeb (§ 95 písm. h) 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů) a možnostem čerpání účelově určené státní dotace na sociální služby (§ 101a odst. 3 a 6 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů), tedy agend tří oddělení odboru sociálních věcí. (Olomoucký kraj, 2017)

#### **4.1.2.1 Registrace sociálních služeb**

Pro poskytování sociálních služeb je nezbytné získat příslušné oprávnění, tzv. registraci. Registrována musí být vždy konkrétní sociální služba, kterých zná zákon o sociálních službách (tj. zákon č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů) tři a třicet. Pro udělení oprávnění k poskytování sociálních služeb musí být splněny podmínky definované uvedeným zákonem a po celou dobu poskytování sociálních služeb musí být plněny povinnosti poskytovatele, včetně dodržování standardů kvality sociálních služeb.

Poradenství jako sociální službu, může poskytovat fyzická osoba, nestátní nezisková organizace, organizace zřízená obcí, organizace zřízená krajem či organizace zřízená státem (učební materiál ETF UK, s.25 online). Povinnosti poskytovatele vycházejí z § 83 – 89 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Registrování sociálních služeb se řadí do přenesené působnosti, řídí se správním řádem a tento proces je ukončen rozhodnutím o registraci. Žadatel dokládá řadu dokumentů, jako jsou zakladatelské dokumenty a doklady o registraci; rozhodnutí o schválení provozního řádu zařízení sociálních služeb vydané orgánem ochrany veřejného zdraví (u vybraných druhů služeb); doklad o vlastnickém nebo jiném právu k objektu nebo prostorám, ve kterých budou poskytovány sociální služby; doklad o neexistenci daňových nedoplatků a nedoplatků na pojistném, na penále na sociální zabezpečení, příspěvku na státní politiku zaměstnanosti a na veřejném zdravotním pojištění; čestné prohlášení; pojistná smlouva pro případ odpovědnosti za škodu; zajištění materiálních a technických podmínek pro zajištění sociální služby. Souběžně je dodán vyplněný tiskopis údajů o registrované sociální službě, do kterého jsou uvedeny všechny podstatné údaje o sociální službě, doplněný o plán finančního zajištění, popis realizace poskytované sociální služby a popis personálního zajištění. (Olomoucký kraj, 2019)

#### **4.1.2.2 Sít' sociálních služeb Olomouckého kraje**

Sít' sociálních služeb Olomouckého kraje představuje výběr určitých sociálních služeb z celkového počtu sociálních služeb, které působí v Olomouckém kraji. O zařazení do sítě služeb Olomouckého kraje rozhoduje zastupitelstvo Olomouckého kraje, a to na základě procesu posouzení potřeby konkrétní sociální služby, v souladu se Střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb.

Zařazování služeb do Sítě sociálních služeb a průběžné navyšování, nebo snižování jednotek u sociálních služeb již zařazených v Síti sociálních služeb, se souhrnně označuje jako „aktualizace sítě sociálních služeb“. Jednou ročně probíhá aktualizace jednotek u sociálních služeb zařazených v Síti sociálních služeb a jednou ročně probíhá zařazení nových sociálních služeb do Sítě sociálních služeb. Návrh aktualizované Sítě sociálních služeb je projednán ve věcně příslušné komisi Rady Olomouckého kraje a předložen ke schválení příslušným orgánům Olomouckého kraje (Postup pro aktualizaci sítě sociálních služeb Olomouckého kraje, 2018).

Žádosti jsou podávány elektronickou formou prostřednictvím webové aplikace KISSoS (Krajský informační systém sociálních služeb). Pro získání přístupu do systému je nutné zadat požadavek na určenou emailovou adresu uvedenou v Postupu, či kontaktovat osobu odpovídající za správu uživatelských účtů v systému, která poskytne potřebné informace. Ve většině případů žádost podávají poskytovatelé již fungujících sociálních služeb, avšak není neobvyklé, že žádost podávají i organizace, které, v době podání žádosti, ještě sociální službu neprovozují a žádost tak popisuje určitý záměr do budoucna. Obdobně je nastavena i druhá podoba žádosti, prostřednictvím které, poskytovatelé sociálních služeb již do sítě zařazení, žádají o navýšení jednotek pro svůj druh služby (úvazky či lůžka). V tomto případě odpadá nutnost žádat o přístup do aplikace, protože poskytovatelé, kteří jsou již do sítě sociálních služeb zařazení, tyto přístupy mají (Postup pro aktualizaci sítě sociálních služeb Olomouckého kraje, 2018).

#### **4.1.2.3 Financování sociálních služeb**

V prostředí sociálních služeb je prosazován systém vícezdrojového financování. Zdroje pro financování dluhového poradenství můžeme seřadit dle objemu, od nejvyšších struktur k nejnižším. Zdroje pro financování dluhové poradny se dále dělí na veřejné a soukromé (Besedová, 2015, s. 26-30).

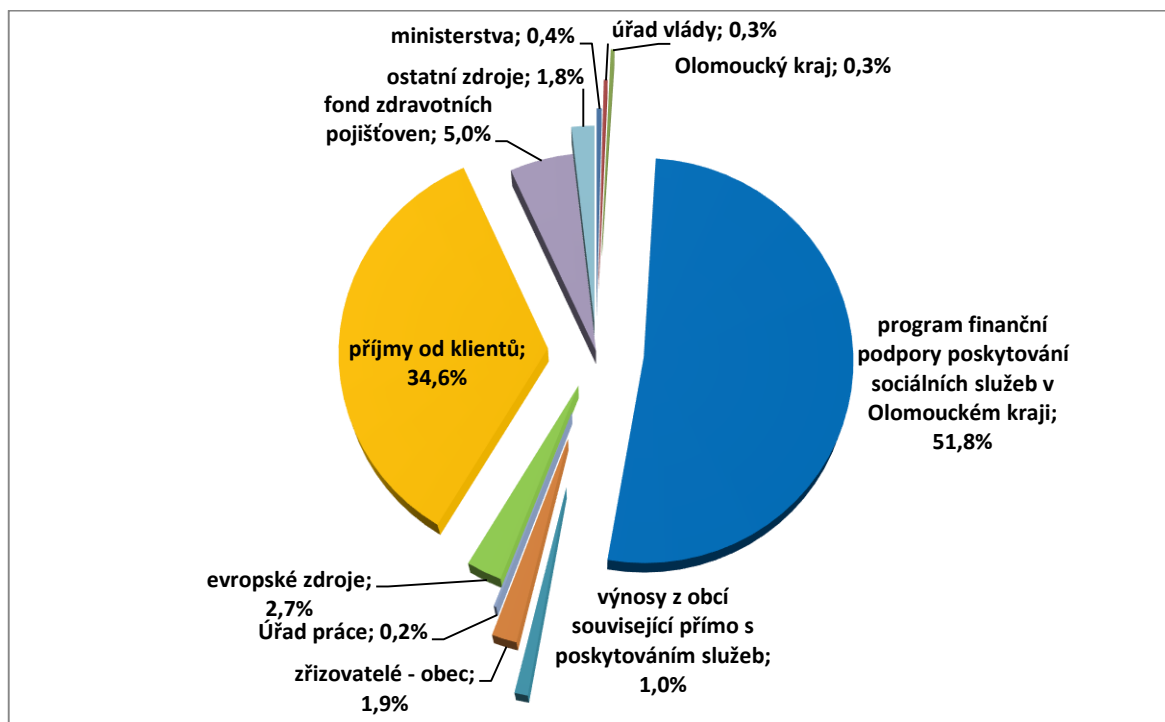
**Mezi obvyklé zdroje finančních prostředků patří kombinace:**

- úhrad od uživatelů (vč. příspěvku na péči),
- příjmů z veřejného zdravotního pojištění,
- strukturálních fondů EU a veřejných rozpočtů (včetně příspěvků zřizovatelů, které jsou poskytovány zřizovaným organizacím nebo či dotací, které jsou alokovány v dotačních programech),
- příspěvky od nadací
- účelová dotace (KISSoS Olomoucký kraj, 2019).

### **Výnosy a náklady sociálních služeb**

Jedním z významných zdrojů financování je účelová dotace ze státního rozpočtu, která je každoročně poskytnutá krajům a Hlavnímu městu Praze. Tyto finanční prostředky jsou následně přerozdělovány (v Olomouckém kraji v rámci Programu podpory sociálních služeb, Podprogram č. 1) a jsou určeny na běžné výdaje, které souvisí s chodem sociálních služeb v rozsahu stanoveném základními činnostmi. Podmínkou pro získání části účelové dotace pro určitou sociální službu je její zařazení do sítě sociálních služeb Olomouckého kraje (Akční plán Olomouckého kraje, 2020).

**Graf 1 Struktura výnosů v roce 2019 u služeb působících v Olomouckém kraji <sup>5</sup>**

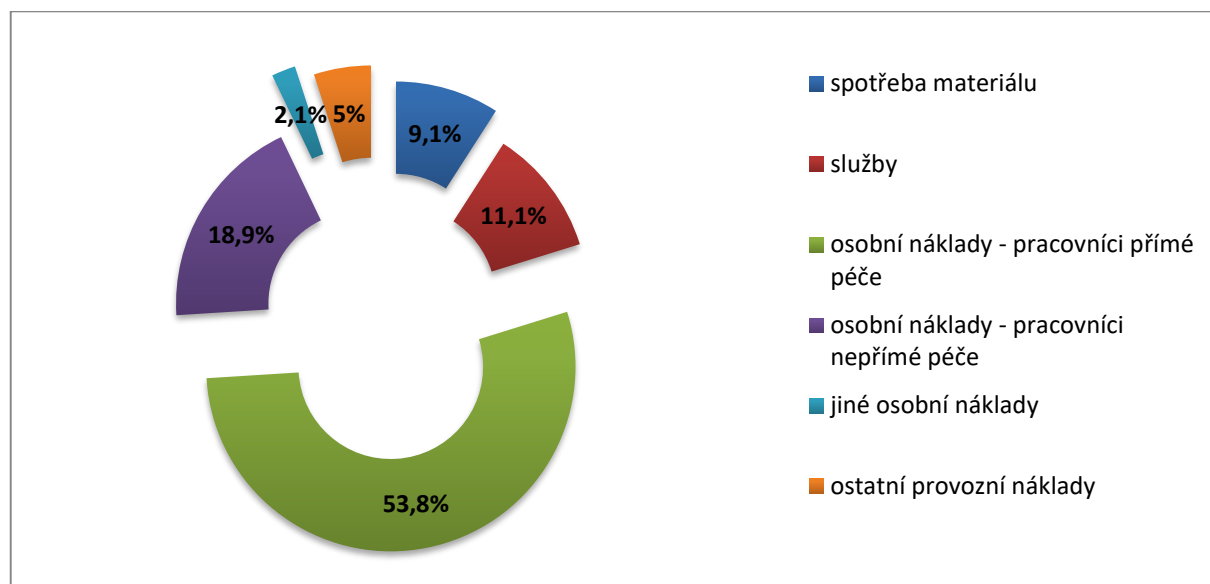


Zdroj: Akční plán rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji na rok 2021, 2020

<sup>5</sup> Souhrnné informace od 331 sociálních služeb, které poskytly data v rámci výkazové činnosti Olomouckému kraji. Jednotlivé příjmy se mezi různými druhy služeb mohou v poměru značně lišit.

Mezi nejvyšší nákladové položky při poskytování sociálních služeb patří mzdové náklady zaměstnanců, zdravotní, sociální a důchodové pojištění, potřeba materiálu, služby, energie a opravy.

**Graf 2** Struktura nákladů v roce 2019 u služeb působících v Olomouckém kraji <sup>6</sup>



Zdroj: Akční plán rozvoje sociálních služeb v Olomouckém kraji na rok 2021, 2020

Jak můžeme pozorovat, lidské zdroje tvoří nejrozsáhlejší část nákladů, a to v rámci dvou položek – pracovníci přímé péče a pracovníci nepřímé péče. Mimo jiné existují i další osobní náklady (lidské zdroje) a náklady na ně tak mohou tvořit až 81,8 % z celkových nákladů na řízení dluhové poradny či podobného subjektu.

### **Specifika dluhových poraden**

Náklady na provoz dluhové poradny se mohou lišit, zpravidla se však pohybují v řádech statisíců korun ročně na jednoho pracovníka. Jeden pracovník zvládne poskytnout službu dluhového poradenství řádově až stovkám klientů ročně.<sup>7</sup>

Činnosti v dluhové poradně jsou poskytovány bezplatně, jinak by dluhová poradna nebyla dostupná těm, kteří se ocitli ve finanční tísní. U osob ve finanční tísní nelze předpokládat placení podobných služeb. (Besedová, 2015, s. 26-30).

<sup>6</sup> Souhrnné informace od 331 sociálních služeb, které poskytly data v rámci výkazové činnosti Olomouckému kraji.

<sup>7</sup> Pozice a úvazky u ve vybraných poradnách Olomouckého kraje Poradna Olomouc – úvazku 1,2 – klientů ročně 108, Poradna Přerov – úvazku 1,65 – klientů ročně 153, Poradna Zábřeh – úvazku 2 – klientů ročně 1038, Poradna Šternberk – úvazku 1 – klientů ročně – služba nebyla poskytována, registrace od 1.12.2017 (zjištěno při výzkumu)

Z uvedeného vyplývá, že svou povahou otevřené a dostupné služby, odborné sociální poradenství ztrácí – oproti např. „péčovým“ druhům služeb – některé z možností zdrojů financování (např. příjmy z veřejného zdravotního pojištění). Pro odborné sociální poradenství, je tak nesmírně důležité být součástí krajské sítě sociálních služeb. Je samozřejmě možné sociální služby po získání oprávnění poskytovat i bez zařazení do krajské sítě, ale v tom případě by bylo nezbytné získat na celý provoz finanční prostředky z jiných zdrojů.

Mezi významné zdroje patří financování z veřejných fondů (města, kraje), ale také z prostředků EU. K tomuto účelu slouží Evropský sociální fond, který operuje prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost. Dalším zdrojem mohou být dotace kraje, jsou-li vyhlašovány, nebo příspěvek měst a obcí či individuální projekty/dotace založené na individuálních žádostech nebo spolupráce s dalšími subjekty. Soukromé zdroje pro financování dluhové poradny mohou zaopatřovat nadační fondy, v případě dluhového poradenství se jedná o nadační fondy bank (ČSOB, Komerční banka, Česká spořitelna), dále vlastní sbírky a fundraising (dle možností poskytovatele). (Besedová, 2015, s. 26-30)

## **4.2 Situace v Olomouckém kraji**

### **4.2.1 Odborné sociální poradenství**

V Olomouckém kraji působí 35 odborných sociálních poraden (Registr poskytovatelů sociálních služeb MPSV, 2019). Z tohoto počtu jsou pouze 4 poradny zaměřeny výhradně na dluhové poradenství (jejich poskytovatelé jsou jednotlivé charity působící v Olomouckém kraji) a další dvě jsou v kombinaci s dalšími službami (Registr poskytovatelů sociálních služeb MPSV, 2019). Jedná se zároveň o poradny představené níže v práci, v nichž probíhalo výzkumné šetření.

### **4.2.2 Další subjekty**

V kraji působí i další poskytovatelé sociálních služeb, kteří poskytují pomoc v oblasti dluhové problematiky. Ačkoli uvedenou činnost nerealizují přímo prostřednictvím sociální služby odborného sociálního poradenství – jde zejm. o služby terénních programů, nízkoprahových denních center či sociálně aktivizačních služeb – tyto aktivity mají pozitivní dopad ve zvyšování finanční gramotnosti a edukace klientů. Na první pohled však nemusí být zřejmé, že u některých poskytovatelů sociálních služeb, kteří se

v dobré víře snaží pomoci svým klientům, může spočívat problém v podání návrhu na povolení oddlužení. Jak jsme se dozvěděli v kapitole č. 4, sepsat a podat návrh na povolení oddlužení může jen vymezená skupina osob, případně dlužník sám za určitých podmínek. V Olomouckém kraji disponuje akreditací umožňující podání návrhu na oddlužení za dlužníka 13 subjektů (akreditovaných právnických osob), z nichž je 8 subjektů současně poskytovateli sociálních služeb. Jde o níže uvedené subjekty:

- Poradna při finanční tísni, o.p.s.
- Amálka – poradna pro oddlužení a pomoc občanům v tísni, z.s.
- Charita Přerov
- KAPPA-HELP, z.s.
- Charita Olomouc
- Charita Zábřeh
- z.s. InternetPoradna.cz
- Člověk v tísni, o.p.s.
- Díké – poradna pro oddlužení a pomoc při finanční tísni, z.s.
- SPOLEČNĚ-JEKHETANE, o.p.s.
- Lidé v nouzi, z.s.
- Středisko rozvoje sociálních služeb, o.p.s.
- Společnost Podané ruce o.p.s.

(Výpis z justice.cz, 2019)

Rovněž není neobvyklé, že poskytovatelé sociálních služeb mají navázanou spolupráci s advokátem, který návrh na povolení oddlužení podá.

#### 4.2.3 Exekuce v Olomouckém kraji

Exekuce je nyní vedena v průměru na 9,33 % obyvatel České republiky (k 31.12.2018). Výše počtu exekucí v Olomouckém kraji v přepočtu na obyvatele kraje, se pohybuje na průměrné úrovni České republiky. Následující tabulka prezentuje situaci s meziročním časovým odstupem tří let. V květnu 2020 nejsou stále dostupné aktuálnější informace než z roku 2018, vzhledem k dlouhé době tvoření statistik.

**Tabulka č. 1: Statistika exekucí v Olomouckém kraji 2016-2018**

	2016	2017	2018
Počet obyvatel v exekuci v Olomouckém kraji	49 275	47 888	41 952
Podíl obyvatel v exekuci v Olomouckém kraji	9,14 %	8,89 %	7,79 %
Počet exekucí v Olomouckém kraji	249 929	249 176	234 345

Zdroj: vlastní zpracování podle mapaexekuci, 2019

Z tabulky můžeme vyčíst, že se situace meziročně začíná zlepšovat a počet exekucí ubývá. Oproti roku 2016 bylo v roce 2018 zjištěno o téměř 15 000 exekucí méně. Situace však i nadále

zůstává alarmující vzhledem k tomu, že stále 9,97 % osob je v exekuci. Následující tabulka prezentuje výsledky v jednotlivých okresech Olomouckého kraje.

**Tabulka č. 2: Statistika exekucí fyzických osob v Olomouckém kraji**

okres	Celkový počet exekucí			Počet osob v exekuci		
	r. 2016	r. 2017	r. 2018	r. 2016	r. 2017	r. 2018
Jeseník	21 334	22 018	20 800	4 219	4 212	4 047
Šumperk	47 254	43 356	41 497	9 035	8 885	8 049
Olomouc	96 552	93 338	89 508	17 705	16 282	14 402
Prostějov	36 978	37 925	38 661	7 340	7 474	6 888
Přerov	47 811	52 539	43 879	10 958	11 035	8 566
Olomoucký kraj	249 929	249 176	234 345	49 257	47 888	41 952

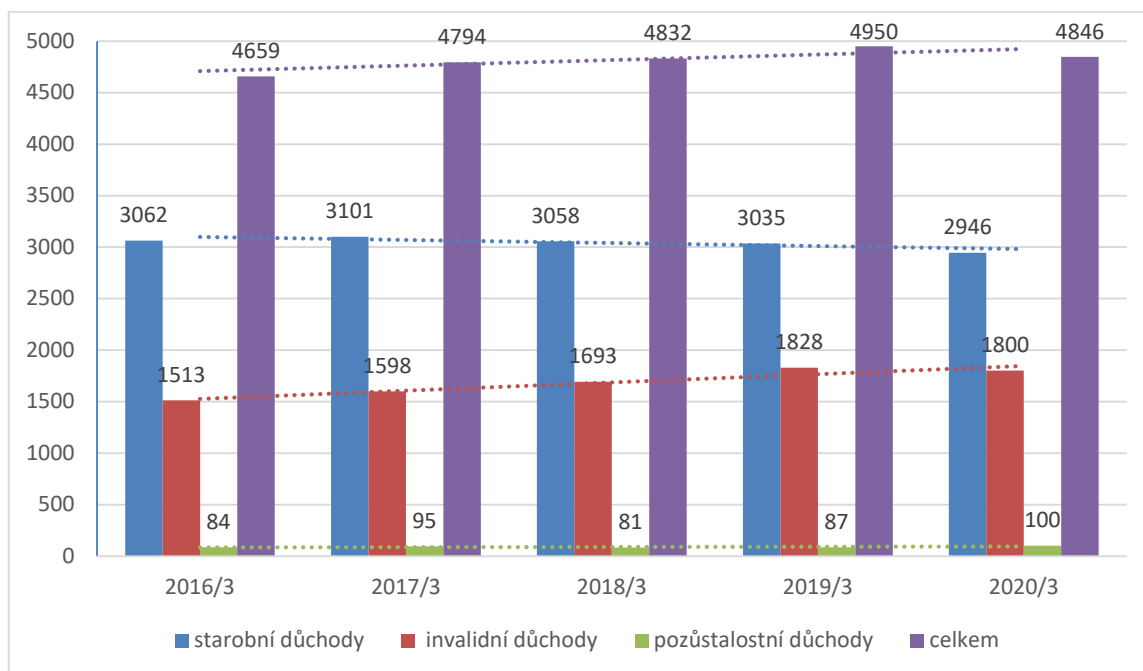
Zdroj: vlastní zpracování podle mapa exekucí, 2019

Nejzávažnější situace je v olomouckém a přerovském okrese. V jednotlivých okresech však rovnoměrně dochází k úbytku počtů osob v exekuci s výjimkou přerovského okresu, de mezi lety 2016 a 2017 došlo k mírnému zvýšení. Naproti tomu v okrese Prostějov došlo mezi lety 2017 a 2018 ke zvýšení počtu exekucí, což poukazuje na to, že se zvýšil počet exekucí na jednu osobu. Situace však i navzdory celkovému zlepšení zůstává stále závažná a naznačuje prospěšnost služeb dluhového poradenství, které evidentně mnoho lidí v olomouckém kraji potřebuje.

Značná část osob zatížených exekucí má více než dvě exekuce a 30 % osob s nařízenou exekucí jich má více než deset. Osoba s exekucí má evidentní dluhový problém a může se obrátit na bezplatné dluhové poradenství. (mapa exekucí, 2019)



**Graf 3 Počty osob pobírající důchod s exekuční srážkou – vývoj (březen příslušného roku)**



Zdroj: ČSSZ, 2020

Počty důchodců s exekucí vykazují narůstající trend s výjimkou roku 2020, kdy dochází k mírnému úbytku případů. Otázkou je, nakolik budou mít na situaci vliv sekundární dopady krize související s pandemií covid-19.

Nárůst můžeme pozorovat především u osob pobírajících invalidní důchod, kde si situace evidentně meziročně výrazně zhoršila. K mírnému nárůstu počtu exekucí došlo i u osob s pozůstalostními důchody. Naproti tomu se počet osob s exekucí u osob pobírajících starobní důchod snížil, jedná se zde o drobný klesající trend. Celkově se totiž počet osob s exekucí pobírajících důchod zvýšil o téměř 200 případů od března roku 2016. Meziročně zůstává situace v tomto ohledu stále velmi závažná.

**Tabulka 3: Počet klientů dluhových poraden v oddlužení k 30. 6. 2016**

Město	Počet klientů v dluhových poradnách v oddlužení
Olomouc	52
Přerov	26
Zábřeh	130
Uničov	15

Zdroj: vlastní zpracování z výročních zpráv analyzovaných dluhových poraden

Problematika oddlužení se týká 1859 klientů dluhových poraden provozovaných Charitou České republiky za rok 2016. (Výroční zpráva Charity Česká republika za rok 2016)

### **Shrnutí**

Podporu dluhových poraden může ovlivnit zejména krajský úřad, jehož prostřednictvím se rozdělují účelově určená dotace MPSV. Pro čerpání finančních prostředků určených na poskytování sociálních služeb z Programu finanční podpory poskytování sociálních služeb v Olomouckém kraji je podmínkou zařazení sociální služby do sítě poskytovatelů sociálních služeb v Olomouckém kraji. Olomoucký kraj mimo to každý rok vyhlašuje dotační programy a dotační tituly. Rovněž mohou poradny získat pomoc s financováním z fondů EU.

V Olomouckém kraji je dluhová situace občanů velmi závažná, a to i přestože dochází k meziročnímu poklesu. Oproti ČR, kde je nyní exekuce vedena v průměru na 9,33 % obyvatel, je v Olomouckém kraji vedena pouze na 7,79 % obyvatel. Nejzávažnější je situace v okresech Olomouc a Přerov. Zvyšuje se počet lidí s exekucí, kteří pobírají invalidní nebo pozůstalostní důchod. Největší zájem o služby dluhových poraden je v současnosti v Zábřehu.

## **5 Výzkumné šetření**

Téma výzkumné části je zaměřeno na situaci vybraných dluhových poraden v Olomouckém kraji, která byla ovlivněna změnami v podmínkách pomoci formou oddlužení (návrh na povolení oddlužení) v souvislosti s novelou insolvenčního zákona č. 182/2008 Sb. Prostřednictvím výzkumného šetření dojde ke zmapování situace ve vybraných poradnách, získané poznatky budou předány zapojeným subjektům, k jejich dalšímu využití.

### **5.1 Cíl výzkumného šetření**

Cílem práce je zhodnotit legislativní změny v zákoně č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení a jejich vliv na poskytovatele a pracovníky ve vybraných dluhových poradnách v Olomouckém kraji.

### **5.2 Výzkumné otázky**

- Výzkumná otázka č. 1 - Co od přijetí novely sociální pracovníci očekávají?
- Výzkumná otázka č. 2 - Jak se dluhové poradny připravily na přijetí novely?
- Výzkumná otázka č. 3 - Jaké proběhly změny v organizaci práce po zavedení novely?
- Výzkumná otázka č. 4 - Jak se v poradnách změnila metodická pokyny a přístup k metodice?
- Výzkumná otázka č. 5 - Jak se v poradnách změnilo vzdělávání sociálních pracovníků?
- Výzkumná otázka č. 6 - Jak se v poradnách změnila spolupráce s právníkem?
- Výzkumná otázka č. 7 - Jak se poradny postavily k pojištění jako nové povinnosti?
- Výzkumná otázka č. 8 - Jak se poradny postavily k akreditaci jako nové povinnosti?
- Výzkumná otázka č. 9 - Jakou má vypracování návrhů na oddlužení souvislost se sociální prací?

### **5.3 Výzkumný design**

Praktická část obsahuje zpracovaný kvalitativní empirický výzkum, který zjišťuje změny, které přinesla novelizace insolvenčního zákona do práce sociálních pracovníků v dluhových poradnách. Kvalitativní výzkum zkoumá konkrétní chování lidí v určitém kontextu a vždy se zaměřuje na vybraný reprezentativní vzorek, který je zpravidla úzký a limitovaný. V našem případě se jedná o čtyři pracovníce různých dluhových poraden

na území Olomouckého kraje. (Hendl, 2016)

Podoba kvalitativního výzkumu může být zpracována prostřednictvím interpretování deskriptivní zprávy, hlubokého vyprávění nebo např. prostřednictvím odpovědí na výzkumné otázky či ověřování hypotéz. Výsledky jsou vždy platné pro konkrétní zkoumaný okruh respondentů. (Chráška, 2016)

Předností kvalitativního výzkumu je především získání podrobného popisu a pohledu na zkoumání jedince nebo určité skupiny jedinců. Zkoumaný jev interpretuje v rámci jeho přirozeného prostředí, tedy v tomto případě v pracovním prostředí respondentek. Tento výzkum umožňuje studovat procesy a reagovat na aktuální situaci a podmínky. Výhodou je rovněž možnost hledání příčin a souvislostí. (Hendl, 2016)

Nevýhodou je naopak úzké zaměření kvalitativního výzkumu, jehož výsledky zpravidla nelze zobecnit na celou populaci nebo do jiného prostředí. U tohoto typu výzkumu je těžké provádět jakékoli kvantitativní predikce či hodnocení. Porovnávání výsledků tak může být čistě pouze založeno na subjektivním zkoumání, případně lze určité jevy kvantifikovat. Výsledky kvalitativního výzkumu rovněž mohou být výzkumníkem ovlivněny s ohledem na jeho osobní preference. Další nevýhodou je zejména časová náročnost sběru dat i analýza, např. v tomto výzkumu byly rozhovory prováděny s téměř ročním odstupem. (Hendl, 2016)

## **5.4 Výzkumné metody**

V práci jsou využity metody polostrukturovaného rozhovoru, obsahové analýzy a zúčastněného pozorování.

### **5.4.1 Metoda rozhovoru**

Pro sběr informací byla zvolena metoda rozhovoru. Metoda je přímo určena pro sběr dat a jejich následnou interpretaci. Rozhovor může být individuální s jednou osobou nebo skupinový, kde odpovídá více respondentů najednou. (Chráška, 2016) Pro účely práce bylo provedeno celkem 8 individuálních rozhovorů.

Rozlišujeme rozhovory dle jejich struktury. Ve strukturovaném rozhovoru jsou pokládány respondentovi otázky jednotné formulace a v přesném pořadí. Otázky nejsou doplňovány o příbuzná témata a není do nich nijak zasahováno pro možnost snadného

porovnávání. Opakem je nestructurovaný rozhovor, kdy existuje pouze stanovené téma, a nejsou připravené žádné otázky. Dodržována bývá pouze struktura tématu, např. přechod z obecných otázek na konkrétnější. (Hendl, 2016)

Kombinací obou přístupů je polostrukturovaný rozhovor, který byl vybrán jako vhodná metoda pro diplomovou práci. Pro téma jsou předem stanoveny otázky, může se však měnit jejich rozsah, pořadí, mohou být vynechávány nebo doplňovány vzhledem k momentální situaci. (Hendl, 2016)

Základním kritériem pro dosažení požadovaného výsledku je formulace otázek s ohledem na to, zda ověřují stanovené otázky výzkumu. V rámci přípravy rozhovoru tazatel jasně vymezuje zkoumanou problematiku, vytyčuje si vzorek respondentů, volí typ rozhovoru a formuluje otázky. Rozhovor se zpravidla začíná pokládáním obecných otázek a postupně se tazatel dostává do hloubky tématu nebo k osobním otázkám. (Chráška, 2016)

#### **5.4.2 Obsahová analýza**

Metoda obsahové analýzy se zakládá na studiu literárních pramenů nebo jiných dokumentů, které mají pro výzkum důležitý význam a obohacují získané informace. Tato metoda umožňuje systematicky získávat data a informace, které subjekt o své činnosti vykazuje a na základě toho lze lépe zhodnotit jeho stav. (Disman, 2011)

Metoda je využita jako doplňující. Pro tyto účely poradny poskytly své interní materiály k prostudování. Každá z poraden byla zažádána o zprostředkování těchto podkladů a všichni souhlasili. Využity byly zejména formuláře, metodiky, výroční zpráva 2016 a 2017, pokud byl k dispozici tak rozpočet dané poradny. Dále poradny doplnili informace o počtu klientů a podaných návrhů a metodikách k přímé práci.

#### **5.5 Průběh a struktura rozhovorů**

Rozhovory pro účely výzkumu diplomové práce byly realizovány s pracovníky dluhových poraden v Olomouckém kraji. Výzkumu se zúčastnili pracovníci dluhových poraden Olomouc, Přerov, Uničov a Zábřeh. Tyto poradny mají stejného poskytovatele sociálních služeb – Charitu Česká republika. V každé poradně byly provedeny dva rozhovory, jeden v roce 2017 a druhý v roce 2018. Jednalo se o polostrukturované rozhovory s délkou přibližně 40 minut. Specifikem výzkumu je možnost porovnání změn, které jednotlivé poradny v důsledku novelizací zákona zaznamenaly.

Před rozhovorem byly vybrané poradny požádány o informace, konkrétně podklady pro obsahovou analýzu. Některá data pak byla použita během rozhovoru anebo byla během rozhovoru zmíněna. Stejně bylo postupováno i v druhém kole rozhovorů v roce 2018.

První kolo rozhovorů probíhalo v průběhu března až května roku 2017. Vždy byla navštívena jedna poradna, kde probíhal rozhovor se sociální pracovnící. Hovory byly nahrávány a později přepisovány. Otázky byly pokládány strukturovaně, bylo však možné do jejich pořadí a obsahu zasahovat, přidávat otázky apod.

Druhá série rozhovorů byla provedena stejným způsobem a probíhala vždy se stejnou sociální pracovnící. Rozhovory probíhaly v březnu až dubnu 2018. Pro rozhovory byly opět připravené dotazy, které se částečně zakládaly také na obsahové analýze předchozích rozhovorů.

Rozhovory obsahovaly převážně uzavřené otázky, respondenti ovšem poskytovali rozsáhlejší odpovědi, ve kterých sdělovali i okolnosti zjišťovaných skutečností.

- Zaměření poradny – specifikace poradny, do jaké míry se zaměřuje na dluhové poradenství a návrhy na oddlužení, jaké jsou další specializace a zkušenosti
- Vzdělávání – možnosti vzdělávání, četnost a zájem o vzdělávání, spokojenost se vzděláváním a jeho kvalitou, využití vzdělávání v praxi poradny, meziroční změny v nabídkách vzdělávání
- Spolupráce s právníkem nebo advokátem – jak je četná, jak probíhá, co zahrnuje a jak je efektivní
- Pojištění – zda mají pracovníci poradny pojištění odpovědnosti, kým je hrazené
- Novelizace – očekávání od novelizace zákona 182/2006 Sb., provedené změny, vliv daných změn na chod poradny, nové povinnosti
- Administrativní zátěž – administrativní postupy, formuláře, metodiky, změny po novelizaci

## **5.6 Popis výzkumného vzorku**

Výzkum probíhal v celkem čtyřech dluhových poradnách v ČR. V každé z nich byly realizovány dva rozhovory (rok 2017 a rok 2018).

### **5.6.1 Poradna Olomouc**

První z rozhovorů proběhl dne 13.5.2017 v dluhové poradně Olomouc, druhý rozhovor proběhl téměř o rok později dne 20.3.2018. Respondentkou rozhovorů je sociální pra-

covnice poradny, která se jediná zaměřuje na dluhovou problematiku. V poradně pracuje od roku 2013. Má magisterský titul z oboru sociální práce.

Poradenství je v olomoucké poradně poskytováno od července 2014, přičemž dříve zde dluhové poradenství fungovalo v rámci projektů, např. dluhové spirála. Pracovnice se zaměřovaly zejména na dluhové poradenství pro lidi bez domova. Poradna čistě na dluhy funguje v Olomouci od července 2014. Mezi cílové skupiny se řadí pouze fyzické osoby, nikoli osoby právnické nebo OSVČ.

Když bylo v místě prováděno pouze poradenství všeobecné, nebylo možné podrobně proniknout do dluhové problematiky a poskytovat poradenství na adekvátní úrovni. Poradna měla rovněž ohrožený zdroj financování a město souhlasilo se zachováním poradny, pokud se bude zaměřovat pouze na poradenství dluhové.

Dříve do poradny klienti chodili převážně pro účely použití počítače a hledání práce na internetu, v čemž sociální práce dle názoru respondentky nespočívá. Nikdo rovněž ne navštěvoval poradnu dlouhodobě. V současnosti je situace jiná, někteří klienti dochází do poradny i více než rok v pravidelných měsíčních nebo dvoutýdenních intervalech, přičemž jsou vidět skutečné pokroky, kterých díky poradenství v dluhové oblasti dosáhli.

Sociální pracovníci zde vykonávají různé typy poradenství. Zpracovává návrhy na oddlužení, provádí insolvenční a exekuční poradenství. Zhruba 30 % času zabírají návrhy na oddlužení, 25 % exekuce, zbytek času ostatní činnosti. Vypracovávání návrhů na oddlužení zde patří mezi velmi důležité činnosti. (Olomouc, rozhovor č.1)

### **5.6.2 Poradna Přerov**

Dluhové poradenství poskytuje poradna v Přerově od roku 2010 (**název Občanská poradna a poradna pro dlužníky**) a vznikla díky vzrůstající poptávce o daný typ poradenství. Pracovníci vyzkoušeli, zda dokáží návrhy na oddlužení zpracovávat a po pozitivních zjištěních i reakcích začali činnost aktivně vykonávat. Poradna byla registrována už dřív, ale zaměřovala se obecně na občanské a rodinné právo. Ze 75 % řeší poradna jen dluhové problémy, pomáhá také v oblastech rodinného práva a občanské právo zcela ustoupilo do pozadí. Ročně má poradna 153 klientů a čas strávený nad návrhy na oddlužení činí 156 hodin. Mimo jiné v Přerově rovněž působí dluhové poradenství od organizace Člověk v tísni, které je pro lidi dostupnější z hlediska svého umístění.

První rozhovor v dluhové poradně Přerov proběhl 13.6.2017, druhý rozhovor byl realizován 22.4.2018. Respondentkou rozhovorů je vedoucí poradny i sociální pracovnice, která v poradně pracuje od jejího založení v roce 2010. Má magisterský titul z oboru teologie a bakalářský titul z oboru sociální práce.

### 5.6.3 Poradna Uničov

Dluhová poradna Uničov (**název Charitní poradna Nedlužím**) je poměrně nová a funguje od 1.1.2017, tedy byla založení pouze necelé tři měsíce před prvním rozhovorem. Poradenství zde však není novou záležitostí, poradna je náhradou za projekt, který pomáhal lidem řešit dluhové problémy s názvem „Dluhy nejsou samozřejmost.“ Na konci března 2017 měla poradna zhruba 80 klientů, z nichž čtvrtina žádá o oddlužení a potřebuje vypracovat návrh na oddlužení. Poradna věnuje 90 % času oddlužení a dluhové pastí, v první čtvrtině roku podala 17 návrhů na oddlužení.

První rozhovor v dluhové poradně Uničov proběhl dne 23.3.2017, druhý rozhovor v poradně Uničov probíhal dne 31.10.2018. Respondentkou rozhovorů je sociální pracovnice, která se dluhové problematice věnuje od roku 2015. Má bakalářský titul z oboru speciálně pedagogická andragogika. Tento rozhovor jsem rovněž doplnila o vlastní zúčastněné pozorování, které probíhá na základě mé dlouholeté praxe právě v této dluhové poradně.

### 5.6.4 Poradna Zábřeh

Poradna Zábřeh (**název Charita Zábřeh – Občanská poradna**) funguje již od roku 2002 a respondentka zde pracuje již od roku 2007, přičemž dluhovou specializaci poradna provádí od roku 2010. Jedná se o nejdéle působící poradnu ze všech respondentů, která každoročně zhotoví až 130 návrhů na oddlužení. Dle respondentky je tento stav hraniční, přičemž sama ročně zpracuje 100 návrhů a její kolegyně dalších 30 návrhů. Momentální stav zabírá veškeré kapacity vzhledem k nízkému počtu pracovníků. Zpracování návrhu zde však zabírá pouze 30 % času a další významnou část činnosti poradny zabírá řešení exekucí.

První rozhovor v dluhové poradně Zábřeh probíhal dne 14.3.2017 a druhý rozhovor v pak 21. března 2018. Respondentka rozhovorů pracuje v poradně od roku 2007. V poradně je vedoucí i sociální pracovnící. Má magisterský titul z oboru sociální práce.



## 5.7 Zpracování výzkumného šetření

Získané informace z rozhovorů byly porovnávány mezi jednotlivými poradnami i roky 2017 a 2018 prostřednictvím metody porovnávání a syntézy. Výzkum je strukturován do devíti sekcí prostřednictvím odpovědí na výzkumné otázky.

- Výzkumná otázka č. 1 - Co od přijetí novely sociální pracovnice očekávají?
- Výzkumná otázka č. 2 - Jak se dluhové poradny připravily na přijetí novely?
- Výzkumná otázka č. 3 - Jaké proběhly změny v organizaci práce po zavedení novely?
- Výzkumná otázka č. 4 - Jak se v poradnách změnila metodická pokyny a přístup k metodice?
- Výzkumná otázka č. 5 - Jak se v poradnách změnilo vzdělávání sociálních pracovníků?
- Výzkumná otázka č. 6 - Jak se v poradnách změnila spolupráce s právníkem?
- Výzkumná otázka č. 7 - Jak se poradny postavily k pojištění jako nové povinnosti?
- Výzkumná otázka č. 8 - Jak se poradny postavily k akreditaci jako nové povinnosti?
- Výzkumná otázka č. 9 - Jakou má vypracování návrhů na oddlužení souvislost se sociální prací?

## 5.8 Limity výzkumu

Jedním z hlavních limitů tohoto výzkumu je poměrně častá změna legislativy. Vliv novel insolvenčního zákona na činnost odborného sociálního poradenství vyžaduje dlouhodobý výzkum pro zjištění komplexních poznatků, zejména s ohledem na časté novelizace v průběhu platnosti insolvenčního zákona a vliv těchto novel na přímou práci s klientem v odborném sociálním poradenství. Platnost aplikace zkoumaného zákona je 4811 dnů (ke dni 1. 6. 2019) a jedná se 35. novelu včetně rušících nálezů Ústavního soudu.

Dalším limitem je více poskytovatelů odborného poradenství, které mají jiné strategie práce s klienty. V neposlední řadě je to široký záběr odborných poraden, chybějící vymezení cílové skupiny, tedy osob v dluhové pasti. Oba limity vychází ze zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, který nebyl od roku 2006 novelizován.

## 5.9 Interpretace výsledků

V každé poradně byly provedeny dva rozhovory, a to rozhovor č. 1 před novelizací a rozhovor č. 2 po ní, zhruba rok po realizaci rozhovoru prvního. V čase proto můžeme pozorovat změny, které v jednotlivých poradnách po novelizaci nastaly.

### Výzkumná otázka č. 1 - Co od přijetí novely sociální pracovnice očekávají?

**Poradna Olomouc:** Novela přinášela respondentce obavy z úbytku sociální práce a nárůstu byrokracie a také úbytku povinností klientů, které budou naopak vykonávat sociální pracovníci (např. podávání žádosti na soud). Mezi pozitivní očekávání se řadilo nucené zrušení ziskových oddlužovacích společností, se kterými byly veškeré zkušenosti velmi špatné. Klienti chodili do poradny po podání návrhu na oddlužení od ziskové společnosti, kde cena dosahovala až dvacet tisíc a práce byla provedena nekvalitně.

Názor respondentky na novelu insolvenčního zákona je převážně pozitivní, přestože ji považuje za rychlou a příliš nepromyšlenou. Oceňuje zejména to, že se klienti již nebudou dostávat do situací, kdy jsou oklamáni ziskovou firmou a jejich návrh je za neadekvátní cenu nekvalitně zhotoven. Nově se chce zaměřit zejména na oblast PR a informovat o lidi možnosti dluhového poradenství.

Mezi negativa novely řadí více administrativní zátěže a byrokracie, kdy klienti musí podepisovat mnoho dokumentů. Klienti si přestávají uvědomovat charakter sociální práce v řešení životních situací a očekávají spíše právní a administrativní pomoc. (Olomouc, rozhovor č.1)

**Poradna Přerov:** Po novelizaci respondentka očekává, že již nebude opravovat cizí návrhy. Byl docela velký problém, že od některých ziskových společností musely návrhy opravovat, což bylo poněkud komplikovanou záležitostí. Očekávala příbytek klientů a také, že klienti začnou chodit k renomovaným odborníkům pro své návrhy na oddlužení, např. k advokátům, notářům nebo exekutorům.

Očekává také, že se klienti budou spoléhat na poradny a pociťovat menší odpovědnost za svůj návrh na oddlužení, čehož klienti využijí. Rovněž bude těžší přimět klienty k aktivitě, jelikož se jedná zpravidla o lidi, co své problémy neřeší a odkládají. Očekává nárůst počtu klientů v podobě krachujících podnikatelů, kterým se poradna také věnuje. (Přerov, rozhovor č. 1)

**Poradna Uničov:** Od novely očekává respondentka spíše negativní vliv, kvůli zvýšení počtu klientů od ziskových společností, který nebudou schopni kapacitně unést a návrhy budou náročnější na zpracování. Nebudou se odesílat papírovou formou, vše se bude muset skenovat, což zvýší časovou náročnost na každého klienta. Hlavní negativní vliv vidí respondentka ve zvýšení odpovědnosti a větší nezávislosti klientů, kterým se snižují povinnosti.

Konkrétní pozitivní změny pro poradnu respondentka neočekávala. Novelizace bude výhodnější pro klienty, pro něž zpracování návrhu nebude tak finančně náročné. OSVČ v poradně Uničov přijímali již od založení a od novely očekávají zjednodušení práce s těmito klienty. Respondentka považuje za nutné se ohledně novelizace 2017 vzdělávat za účelem nabytí nových odpovědností a nesouhlasí se snížením odpovědnosti dlužníků. (Uničov, rozhovor č. 1)

**Poradna Zábřeh:** Přestože mají v současnosti kompletně vytížené kapacity, neplánují personální posílení po novelizaci 2017. Respondentka uvádí, že jejich současné objednacích lhůty pro klienty v délce dvou týdnů jsou vyhovující.

Poradna počítá navýšením administrativních povinností důsledku novelizace i akreditace, kvůli čemuž navštěvují školení, kde zjišťují, jaké budou požadavky soudu a nové povinnosti. Plánují také zavedení podepsaného poučení klienta. Za hlavní organizační změnu považuje respondentka nutnost zasílání dokumentace přes datovou schránku, kterou považuje za náročnou. Jedná se o jeden z důvodů, kvůli němuž výše prezentovaná poradna Uničov svou datovou schránku nezřídila a nezískala tak akreditaci. Obavou respondentky kvůli novelizaci je, že pro včasné doplnění informací od klientů pro soud, nebude tyto informace od klientů schopna sehnat v požadovaném čase.

Jako negativum v nadcházející novelizaci vidí skutečnost, že klienti ztratí svou samostatnost a zájem o spolupráci. Poradna si značně zakládá na tom, že se klient aktivně snaží jednat sám za sebe a svou situaci řeší. Poradna po novelizaci bude nucena přebrat značné množství záležitostí, které původně musel učinit sám klient.

Respondentka dále poukazuje na to, že přestože budou ziskové společnosti většinou zakázány, v praxi budou na trhu působit dále, avšak pouze za nižší poplatky. S ohledem na očekávaný nárůst klientů, respondentka očekává prodloužení čekacích lhůt v poradně.

Poradna současně řeší i dlužníky OSVČ, některé čekatele z této kategorie je však kvůli současným komplikacím odmítají přijmout až do novelizace 2017, kdy proběhne zjednodušení. Jako příklad komplikací uvádí respondentka případ jednoho klienta, se kterým kvůli oddlužení nekomunikovala jeho zdravotní pojišťovna, a v důsledku toho byl nucen následně kvůli chybějící dokumentaci uhradit soudní výlohy ve výši 50.000 Kč. Z tohoto důvodu budou jeho návrh podávat až po novelizaci. (Zábřeh, rozhovor č. 1)

**Zhodnocení:** Očekávaným pozitivním dopadem je především omezení činností nemorálního obchodu s návrhy na oddlužení. Zároveň také navýšení byrokratické povinnosti a snížení povinností samotných klientů, což naopak představuje negativní dopad novely.

### **Výzkumná otázka č. 2 - Jak se dluhové poradny připravily na přijetí novely?**

**Poradna Olomouc:** V květnu 2017 organizace měla vyhovující počty klientů, respondentka neměla však pro sebe zástupce v období dovolené, což v poradně někdy způsobovalo problémy s nedostatkem personálu. Na změny v insolvenčním zákoně od července 2017 se nijak výrazně poradna nepřipravovala, ani nebyly podnikány kroky pro zaopatření potenciálního nástupu většího počtu klientů. Ze strany vedoucího nebyly podnikány žádné kroky nebo strategie, pouze se o změnách informoval. (Olomouc, rozhovor č.1)

**Poradna Přerov:** Oproti Olomouci se Přerovská poradna potýkala s mírným nedostatkem klientely, před novelizací měli volnou kapacitu. Strategii, jak postupovat při nárůstu počtu klientů poradna neměla, rozhoduje se dle nastávající situace.

Dle názoru respondentky se novelizace snaží o větší digitalizaci práce v insolvenční. Na změny se připravili studiem nových informací, uzavřením nové smlouvy s advokátem Mgr. Vlčkem, který se stal garantem a snaží se také řešit otázku digitalizace postupů. (Přerov, rozhovor č. 1)

**Poradna Uničov:** Oproti předešlým poradnám se Uničovská poradna na novelizaci předem připravovala. Jedna z pracovníků byla na školení, zřídili datové schránky, elektronické podpisy a celkově provedli i další aktivity, aby nebyli po vstoupení novely v platnosti překvapeni. Komunikují i s hlavním vedením charity, v rámci strategického přístupu chystali zřídit pořadník. Strategicky se poradna na očekávaný nárůst klientů připravila zřízením dvou poboček v blízkých městech, čímž se zvýší a uvolní kapacity. Kvůli novelizaci 2017 si poradna rovněž nechává vytvořit právní podporu, aby nemohli

být napadnuti ze strany klientů, že něco nedodrželi nebo kvůli nim nedošlo ke schválení návrhu. (Uničov, rozhovor č. 1)

**Poradna Zábřeh:** V poradně nebyly učiněny žádné zvláštní kroky pro přijetí novelizace.

**Zhodnocení:** Přípravy na přijetí novelizace probíhaly v různém rozsahu. Pouze v poradně Uničov byly učiněny řádné přípravy v podobě přípravy na akreditaci a získávání nového vzdělání. Naproti tomu je vhodné zmínit, že poradna Přerov měla získanou akreditaci již v době realizace prvního rozhovoru, což poukazuje na probíhající přípravy.

### **Výzkumná otázka č. 3 - Jaké proběhly změny v organizaci práce po zavedení novelly?**

**Poradna Olomouc:** Do roku 2018 organizace zaznamenala nárůst počtu klientů, vzhledem k lepšímu PR a změně prostředí, kdy se služba přestěhovala na klidnější místo. Dluhové poradenství také přestaly vykonávat některé nekvalifikované organizace, magistráty či obecné poradny. Po novele začala poradna pracovat okamžitě a změnám se i bez větší přípravy dokázala přizpůsobit. V praxi se jednalo především o technické změny, konverzi, elektronický podpis atd.

Vysvětlování postupu podání návrhu zabírá v současnosti pracovníkům mnoho času a zjišťují také, zda klient splňuje podmínky. Řeší s ním postup průběhu podání až po schválení návrhu, informují jej o průběhu oddlužení, jak se orientovat v insolvenčním rejstříku, reagovat na věřitele, jak se chovat k exekutorům a jak nahlásit změny na mzdovém oddělení. (Olomouc, rozhovor č.2)

Po novele insolvenčního návrhu je na pracovníky kladeno více požadavků. Návrhy skekují a zasílají na soud, musí zpracovávat jakékoliv doplnění návrhu na oddlužení, což dříve mohl doplnit klient. Zvýšil se počet klientů na oddlužení, pracovníci nesou odpovědnost za sepsání návrhu, proto museli vytvořit různá poučení pro klienta (viz metodika), které podepisuje, a tím se pracovníci chrání. Vysvětlování ohledně nových administrativních postupů rovněž zabírá delší čas a konzultace jsou delší. Vzdělávání pracovníků je průběžné a novinky se nechystají.

Odpovědnost klientů se sice zmenšila, zvýšení počtu nezodpovědných klientů však neroste. Jejich postoj se odvíjí od jejich osobnosti a charakteru, nikoli od jejich zákonných povinností

Ziskové společnosti dle pozorování respondentky však stále fungují, obavy z přílivu jejich klientů se nenaplnily. Klienti, co mají prostředky pro zaplacení návrhu, do poradny nechodí. Dochází zde klienti, jež nemají na zaplacení poplatků daných firmami a poradna se poté stará o jejich celkovou životní situaci. Poradna také pořádá workshopy s cílem osvěty dluhového poradenství. (Olomouc, rozhovor č.2)

**Poradna Přerov:** Poradna podala v první polovině roku 2017 celkem 25 návrhů na oddlužení a v druhé polovině stejný počet. Zásadní změna však byla zaznamenána s příchodem roku 2018, kdy v jednom měsíci bylo podáno deset návrhů. Objem času při práci s klientem zůstává stejný. Lidé se v 75 % případů obrací na poradnu s dluhovými problémy.

Mírné zpomalení bylo zaznamenáno první týden v červenci 2017, kvůli absenci elektronického podpisu, což však bylo rychle dohnáno a nedošlo k žádným prodlevám. Stejně jako v poradně Olomouc, ani zde nebyl do týmu přijat nový člen a personální situace zůstává stejná.

Od novely je o něco složitější výpočet insolvenčního návrhu, protože se zde přidala záloha na insolvenčního správce a poplatky za každou přihlášku, což je třeba klientům objasnit. Naopak jednodušší je postup se závazky z podnikání, protože klienti již nemusí shánět souhlas věřitele z podnikání, čímž se v době před novelou 2017 často protahovalo zpracovávání insolvenčního návrhu. Složitost na výpočtech však přidává přítomnost OSVČ, zejména je rozdíl v tom, jestli už klient podnikal dříve v minulosti nebo teprve začíná.

Po novele se však nedá odhadnout, jak dlouho jednotlivé fáze insolvenčního řízení budou trvat, což klienti často chtějí znát předem. Sledují průběh řízení do jeho schválení a zdá se, že od novely, kdy se přezkum přesunul na insolvenčního správce, se doba od povolení oddlužení do jeho schválení protáhla. Respondentka však nebyla schopna kvantifikovat o kolik času. Jedná se však pouze o dílčí změny, žádná zásadní změna přímo v poradenství nenastala.

Klienti musí být výrazněji upozorňováni na nutnost spolupráce. Musí zkontaktovat exekutory, výpis z centrální evidence exekucí a dodat další podklady. Vše s metodickým návodem od poradny, což proces urychluje a nedochází k nesrovnalostem. Celkově přinesla novela 2017 poradně převážně dílčí změny, se kterými si dokázali poradit. Poradna má více klientely a práce, což však bylo všem pracovníkům kompenzováno zvýšením mezd.

Poradna se také před novelizací potýkala s nedostatkem financí, její dotace nepokrývaly ani provoz poradenství, proto zároveň neustále pracují na hledání dalších finančních zdrojů. V roce 2017 se zvýšily mzdy díky novým dotacím, vyšší však byly i výdaje za kancelářské potřeby a náklady na školení zůstaly stejné. Mzdy se zvedly všem sociálním pracovníkům. O vyjednávání možnosti zvýšení dotací respondentka nemá přehled, zajišťuje to ředitelka organizace. (Přerov, rozhovor č. 2)

**Poradna Uničov:** Od novelizace sociální pracovnice poradny (respondentka) zpracovává návrhy na oddlužení. Po novelizaci byly podklady pro klienty upraveny tak, aby klient dostal více informací ke svému oddlužení. Nově poradna zpracovává také seznam závazků v excelové tabulce, která ulehčuje pracovníkům práci při vyčíslování celkového stavu závazků klienta. V pracovní se zaměřují zejména na poučení klienta o práci před podáním návrhu, v průběhu řízení a po schválení oddlužení. Zároveň se zaměřují také na celou životní situaci klienta, jeho solventnost a schopnost návratu do běžného života. Zmíněné poučení klienta zahrnuje předání informativního letáku. Současný leták i poučení klienta považuje respondentka za dostačující, v případě potřeby dochází k jejich aktualizování na základě upravené legislativy.

Při postupu podání návrhu na oddlužení, práce s každým klientem probíhá individuálně a většinou je nutné vysvětlování opakovat. Během spolupráce vysvětlují pouze krok, který bude následovat, a na další postup se v poradenství zaměřují později. Někteří klienti vyžadují více času pro vysvětlení podání návrhu i celé situace, konkrétní časovou jednotku respondentka nekvalifikovala. Pro mnohé klienty je oddlužení složitým procesem a pracovníci často musí vynaložit velké množství času a trpělivosti pro jejich obeznámení s novou životní situací.

Práci poradny novelizace roku 2017 nezpomalila, zejména díky aktivní přípravě předem. Advokát poradny začal návrhy podávat téměř okamžitě po novelizaci. Implemen-

tování novelizace a nových postupů zabralo v poradně zhruba dva dny, činnosti zahrnovaly zejména pomoc advokáta, a aktualizování letáků pro dlužníky.

Na pracovišti nejsou zaměstnání noví poradci. Poradna se rozšířila tím, že v roce 2018 otevřela nové pracoviště. Zvýšení počtu klientů proto souvisí s otevřením nového pracoviště, do něhož směřují klienti převyšující kapacity. Lze konstatovat, že došlo k výraznému nárůstu klienty. Kapacity jsou z 85 – 90 % zaplněny v obou pracovištích dluhové poradny Uničov. Toto rozšíření neprobíhalo v souvislosti s novelou 2017. Dle názoru respondentky je změna, která po novelizaci nastala zásadní, advokát má vyšší nároky na zpracování návrhu, což respondentka považuje za výhodu pro klienty.

Pro rok 2019 plánuje poradna přijetí dalšího pracovníka pro pracoviště Uničov a plánuje také dlouhodobé vzdělání v oblasti dluhového poradenství z prostředků Olomouckého kraje. (Uničov, rozhovor č. 2)

Náklady poradny se zvýšily zejména zaměstnáním nového pracovníka, neproběhlo však přímé zvýšení nákladů v důsledku novelizace 2017. S ohledem na otevření nového pracoviště poradna Uničov počítá i se zvýšením dotace od města. Novelizace také přinesla užší a efektivnější spolupráci s advokátem. Podání návrhu se dle názoru respondentky a neurychlilo, protože celý proces u soudu trvá stejnou dobu, a to v rozsahu 3 až 9 měsíců.

Obava o úbytku odpovědného jednání klientů se nepotvrdila. Problémoví klienti, kteří si myslí, že za ně poradna vyřeší veškeré související činnosti, se v praxi poradny vyskytovali ve stejné míře i před novelizací 2017.

**Poradna Zábřeh:** Respondentka uvádí, že provádění návrhu na oddlužení je v současnosti výrazně těžší a tvoří zhruba 60 % činností, které v poradně věnují. Mezi další činnosti se dále řadí rozvody a řešení exekucí. V roce 2017 zpracovala poradna zhruba stejný počet návrhu na oddlužení, konkrétně 133.

Před novelizací poradna neměla příliš čas a kapacity vytvářet projekty, s financováním jim pomáhá půjčovna kompenzačních pomůcek, která sídlí ve stejné budově. Přesto se však poradna považuje za dobře financovanou a většinu prostředků získává od města či kraje. Poradna po novelizaci zažádala o dotace z krajských a obecních fondů, jelikož požaduje personální posílení v podobě zaměstnání nové pracovnice. Personální rozšíření dle respondentky však neprobíhá v souvislosti s novelizací 2017.



Nemorální praktiky ziskových firem byly v praxi poradny zaznamenány také v roce 2017 i po novelizaci. Forma nemorálního vytváření návrhu na oddlužení se pozoruje především ze strany advokátů, kteří za vypracování vyžadují desetitisícové částky a následně je účtují jakožto jiné úkony. V poradně byla posílena administrace, klienti v současnosti podepisují 4 dokumenty: souhlas s citlivými údaji, poučení dlužníka, prohlášení dlužníka a plnou moc.

V poradně se zvýšil čas práce s každým jednotlivým klientem a vysvětlování celého procesu a podávání návrhů na oddlužení se stalo složitějším. Čas práce s klientem prodlužuje také kontrola návrhu v elektronické podobě, na kterou respondentka není zvyklá. Po novelizaci začali návrhy na oddlužení podávat díky předešlé přípravě téměř okamžitě. Zapracování změn jim stejně jako u předešlých poraden nezabralo příliš času, jednalo se zhruba o jeden až dva dny práce navíc.

Jako hlavní změnu oproti předešlé právní úpravě respondentka uvádí zejména posílení administrativy. Potvrdila se také její předešlá negativní očekávání. Od svých klientů potřebuje kvůli požadavkům u soudu dodávat potřebné informace od klientů do 7 dní, komunikace s klienty však neumožňuje dodržovat tuto lhůtu a musí proto žádat o prodloužení. Výhodou pro ní je, že dokumentaci do datové schránky vkládá personální pracovník. Pozitivním východiskem však zůstává, že klienti musí dále vyvíjet vlastní iniciativu pro zlepšení své životní situace. (Zábřeh, rozhovor č. 2)

**Zhodnocení:** Organizace práce a pracovní postupy se v důsledku novelizace v poradnách zvýšily nároky na administraci, jak bylo očekáváno. Došlo rovněž ke zvýšení počtu klientů, ovšem nikoli v takovém rozsahu, aby byla práce nezvladatelná. V některých poradnách se zlepšilo financování a došlo i ke zvýšení platů sociálních pracovníků. Zvýšily se časové nároky na práci s klienty, což společně s nárůstem jejich počtu znamená zvýšení nároků na práci zaměstnanců poraden. Pozitivem je především očekávaný úbytek nemorálního obchodu s návrhy na oddlužení, přestože tato praxe v některých oblastech stále přetrvává.

**Výzkumná otázka č. 4 - Jak se v poradnách změnila metodická pokyny a přístup k metodice?**

**Poradna Olomouc:** Vzdělávání v oblasti je v poradně dodržováno dle zákona, bylo však nutné zpracovat metodiky a postupy, jak jednat s klientem, jelikož v oblasti dluhů

existuje mnoho zákonných předpisů, které je nutné dodržovat. Sociální pracovníci nemají všechny potřebné znalosti a vzdělání a spolupráce s právníkem zde byla nutná. (Olomouc, rozhovor č.1)

Pro práci byly po novelizaci zhotoveny nové podklady, a to „*Poučení dlužníka*“, „*Prohlášení dlužníka*“ a „*Formulář na plnou moc*.“ Jinou metodiku pro podávání návrhů zatím v poradně nevytvořili a ani nad tím neuvažují. Leták o oddlužení mají a dávají jej klientovi až je situace aktuální, tedy pokud splňuje podmínky. Na začátku spolupráce většinou leták klienti ztrácí. O zhotovení letáku s obecnými informacemi o oddlužení organizace neuvažuje. (Olomouc, rozhovor č.2)

**Poradna Přerov:** Metodický postup pro práci s klienty před novelizací poradna neměla, hodlali se rozhodnout v praxi podle situace, zda je podobné věci potřeba zavést. Pracovníci chtěli, aby klienti si sami zjišťovali, v jaké výši mají dluhy, k čemuž jim je poskytnut postup. Některým je k tomu poskytována i asistence. Kroky, které musí sami učinit, jsou klientům vysvětlovány hned na počátku spolupráce. (Přerov, rozhovor č. 1)

Pro klienty byl po novelizaci nově zhotoven formulář „*Informace pro zpracování insolvenčního návrhu*“, který vyplní sociální pracovník a „*Prohlášení klienta pro účely oddlužení*“, které podepisuje klient a zakládá si svou kopii, protože jsou zde sepsány jeho povinnosti. Poslední novou dokumentací je formulář na plnou moc. Do stávající metodiky byl rovněž vložen nový odstavec o pracovním postupu. Metodická příprava na novelizaci je ze strany poradny Přerov na dobré úrovni. Informativní leták získává klient při první návštěvě. (Přerov, rozhovor č. 2)

**Poradně Uničov:** Již ve svých počátcích měli zpracovanou metodiku, pracovní postupy, které se neustále upravují a zlepšují, aby lépe odpovídaly vývoji v oblasti dluhové problematiky. (Uničov, rozhovor č. 1)

**Poradna Zábřeh:** Poradna nemá zpracovanou žádnou metodiku pro práci s klientem, poradenství řeší dle vlastních postupů a praxe. V případě, že by byla potřeba zaučit nového pracovníka, jeho zaučení bude probíhat ústně a dle preferencí pracovníků. (Zábřeh, rozhovor č. 1) Po novelizaci se situace nijak nezměnila.

**Zhodnocení:** Změny můžeme pozorovat především v poradnách Olomouc a Zábřeh, kde byla metodika posílena o nové materiály při komunikaci s dlužníkem a předávání pravomocí. V poradnách Uničov a Zábřeh naopak ke změnám nedošlo.

## **Výzkumná otázka č. 5 - Jak se v poradnách změnilo vzdělávání sociálních pracovníků?**

**Poradna Olomouc:** V roce 2017 respondentka uvedla, že stále postrádá možnosti vzdělávání v oblasti sociální práce se zadluženým klientem. V literatuře byly cílové skupiny převážně zaměřeny na seniory a chybí postupy práce s dluhovými klienty, způsoby, jak je motivovat a jak s nimi celkově pracovat po komunikační stránce. Respondentka pro poradnu sestavila vlastní materiál pro postupy práce s klientem. Rozdělila klienty na ty s příjmem a bez příjmu, na co se soustředit a jak s klientem komunikovat. Součástí je i leták o exekuci a oddlužení přímo pro klienty.

Před rokem 2017 neexistovaly na trhu možnosti, jak se efektivně v oblasti dluhového poradenství v souvislosti s insolvencí vzdělávat. Nedostatky byly znát zejména v počátcích spolupráce s novými sociálními pracovníky, pro které neexistovaly řádné metodické postupy a materiály, ze kterých bylo možné se vzdělávat. Čtení zákonů pro ni nebylo dostačující, jelikož sociální pracovnice nemá vzdělání v oblasti práva. Rozšíření vzdělávacích možností je pro dluhové poradce významně pozitivní změnou. Od roku 2017 vzdělávání zahrnuje podstatnou stránku práce dluhového poradce. (Olomouc, rozhovor č.1)

**Poradna Přerov:** Pracovníci poradny Přerov se vzdělávají aktivněji než pracovníci z Olomouce. Každoročně dojíždí na tří denní kurzy do Ostravy a Brna. Vzděláváním tráví ročně tři dny čistého času jen pro oblast dluhové problematiky. Mimo jiné absolvují také školení zaměřené na sociální práci nebo zpracování emocí. Rozhovor byl realizován ve stejném období jako u poradny Olomouc, respondentka z Přerova se však jeví v oblasti vzdělávání otevřenější a informovanější. Snaží se hledat nové možnosti vzdělávání, absolvované kurzy byly primárně určeny pro insolvenční správce a jejich pracovníky.

Mimo jiné se pracovníci také aktivně vzdělávají v oblasti insolvenčního řízení a exekuce. Oblasti vzdělávání jsou sice rozsáhlejší, v poradně Olomouc se však vzdělávání věnují pravidelněji a s rovnoměrnějším rozložením vzdělávacích aktivit. Oproti Olomouckým pracovníkům se respondentka z Přerova studiu problematiky doma nevěnuje nikdy a v práci pouze příležitostně.

Kvalita vzdělávání dle názoru respondentky trochu kolísá. Jsou školení, která jsou

vysloveně dobrá jako např. každoroční setkávání s Mgr. Krhutem na KS v Ostravě zaměřené na změny insolvenčního zákona nebo školení od Diecézní charity Brno s Mgr. Kozákem. U některých školení v této problematice naráží s kolegyní na problém, že se tam často sejdou lidé s různou úrovní znalostí. Na jednom školení se sejdou začátečníci s hodně pokročilými, což způsobuje rozkol v průběhu školení. Jede se podle začátečníků, což je pochopitelné, ale tempo pro znalostně pokročilé je příliš pomalé, jako v případě školení od Remedia. Přestože nebylo určeno pro začátečníky, řešily se zde úplné základy. Nabídka vzdělávání se oproti minulým letům dle názoru respondentky hodně zlepšila. Dříve skutečně bylo nutné možnosti vzdělávání náročně vyhledávat a často se jevilo, že žádné nejsou. (Přerov, rozhovor č. 1)

Přestože se přístup ke vzdělávání z dlouhodobého hlediska nezměnil, v souvislosti s novelou 2017 pracovníci absolvovali třídní kurz v Praze. V minulosti o podobné kurzy ze strany pracovníků poradny zájem nebyl, respondentka rovněž poukazuje na zvýšení nákladů v souvislosti s tímto kurzem i novou administrativou. Nároky na vzdělávání však v běžné praxi poradny zůstávají stejné. (Přerov, rozhovor č. 2)

**Rozhovor Uničov:** Respondentka se jako sociální pracovník v oblasti oddlužení vzdělává od roku 2016, kurzy měla naplánované a studuje také v práci a doma samostatně. (Uničov, rozhovor č. 1)

Dosud však v oblasti vzdělávání ke změnám nedošlo a nezvýšily se nároky na něj po novelizaci insolvenčního zákona 2017. V roce 2019 byla naplánována další školení, která budou sestavena na míru pro potřeby poradny Uničov a zároveň poradna pořádá i vlastní školení. (Uničov, rozhovor č. 2)

**Poradna Zábřeh:** Respondentka se vzdělává povinně dle zákona 24 hodin, některé vzdělávací aktivity ovšem nemají potvrzené, např. od Krajského soudu v Ostravě. Tato pořádaná školení však respondentka považuje za nejdůležitější a nebere ohled na to, že ji nejsou do zákonného rozsahu započítávány.

Oproti jiným poradnám považuje respondentka trh nabídek před rokem 2017 za dostatečný, ovšem poukazuje na to, že kvalita vzdělání je velmi nízká. Na školení se setkávají se situacemi, kdy školitel má malou kvalifikaci nebo formuluje některé novelizace a zákony nepravdivě. S ohledem na to, že se jí kvalifikace zvyšuje, považuje stav možná

za stále méně adekvátní a kvalitní. Oceňuje zejména spolupráci se školitelem z praxe. (Zábřeh, rozhovor č. 1)

Poradna po novelizaci neposílila vzdělávání pracovníků. Respondentka své kolegyně vzdělává zpravidla sama. (Zábřeh, rozhovor č. 2)

**Zhodnocení:** U problematiky vzdělávání můžeme především pozorovat změny, které ovšem přímo nesouvisí s novelizací insolvenčního zákona. Dochází spíše ke zlepšování obecné nabídky vzdělávání na trhu, přestože kvalita některých kurzů je pochybná. Poradny Uničov a Zábřeh přístup ke vzdělání nezměnily prakticky vůbec.

### **Výzkumná otázka č. 6 - Jak se v poradnách změnila spolupráce s právníkem?**

**Poradna Olomouc:** Před zavedením změn byla právní pomoc získávána pouze příležitostně od různých právníků, konkrétně 1-2x za dva měsíce. Získané informace byly velmi obecné a pro dluhovou problematiku dost nedostačující. Za cenu 500 Kč za hodinu měli také k dispozici právní poradenství po e-mailu, které však bylo rovněž nedostatečné. Služby právníka tak původně byly pouze zprostředkovávány nárazově a neexistovala zde systematická spolupráce.

V březnu 2017 však poradna navázala spolupráci s Právnickou fakultou UP a právní poradenství získávají osobně od studentů vyšších ročníků. Poradna vždy získá možné řešení příkladu osobně a je i písemně zaznamenáno. Polovina až třetina právního poradenství zde směřuje do oblasti oddlužení. Studenti do služby docházejí s právní pomocí každých 14 dní. (Olomouc, rozhovor č.1)

Nově **po novelizaci začala organizace pro potřeby akreditace spolupracovat s právníčkou** a studenti z Právnické fakulty UP zde rovněž docházejí dále na stáž. Stážisti přichází jednou za 14 dní a odvedou 4 hodiny práce a pak pracují doma s dokumenty, stejně jako před novelizací. Metodika pro spolupráci s právníkem neexistuje, poradna ji nemá zájem zhotovovat. (Olomouc, rozhovor č.2)

**Poradna Přerov:** S právníkem před novelizací 2017 spolupracovali v menší míře. Trvale spolupracují s Mgr. Vlkem, který poradenství poskytuje zdarma. Řeší s ním především složitější případy insolvence, jejich průběh a exekuce. Mgr. Vlk je insolvenční

správce s vlastní kanceláří. Spolupráce probíhala v časových intervalech zhruba jednou za 2-3 týdny. (Přerov, rozhovor č. 1)

S právníkem poradna po novelizaci spolupracuje aktivněji, setkávají se osobně, ale pouze jednou za dva měsíce. Většina komunikace probíhá telefonicky a e-mailem. Nad zpracováním metodiky pro práci s právníkem poradna stále neuvažuje. Mají jen písemnou dohodu o spolupráci a klienty v oddlužení evidují zvlášť. Spolupráce se zakládá převážně na ústní domluvě. Právník má vlastní metodiku pro předávání klientů pro oddlužení do poradny. Nedělá vůbec návrhy, jen je příležitostně kontroluje po pracovnících poradny. Poradna se na něj obrací u složitějších případů, kdy mají klienti v majetku nemovitosti nebo mají vysoký počet věřitelů. Jeho poradenství je pro organizaci nezbytné. (Přerov, rozhovor č. 2)

**Poradna Uničov:** Poradna příležitostně spolupracovala s právníkem z vedlejšího města písemně nebo telefonicky, k osobním setkáním nedocházelo. Jeho služeb bylo potřeba zhruba dvakrát až třikrát do měsíce, zhruba na tři hodiny s výjimkou složitějších případů, kdy je spolupráce intenzivnější. Z 90 % komunikují ohledně oddlužení a náklady na právní služby činí 500 Kč za hodinu. (Uničov, rozhovor č. 1)

**Po novelizaci se spolupráce posílila. Spolupracující advokát podává veškeré návrhy na povolení oddlužení, které poradna zpracuje.** V průběhu řízení také kontroluje, které pohledávky by měl dlužník popírat a hlídá průběh řízení. Služba právníka je nadále využívána, poslední dobou ve větší míře díky náročnějším případům. Probíhá pravidelně v časových intervalech každé zhruba 2 až 3 týdny, **trvá ovšem zpravidla déle než před novelizací.** Pro poradnu je při podávání návrhů důležitý zejména právník, který ovšem nemá funkci garanta, jelikož poradna stále nemá akreditaci. S právníkem spolupracuje na základě smlouvy a insolvenční správce nechává dlužníky jen podepsat protokol s přihlášenými dluhy. (Uničov, rozhovor č. 2)

**Poradna Zábřeh:** S právníkem poradna spolupracuje přes email a telefonicky, po praktické stránce s tím však dle respondentky téměř nic neřeší a jejich spolupráce se vztahuje zejména k občansko-právním věcem. Právník, se kterým spolupracují, nemá specializaci pro insolvenční a jeho znalosti v této oblasti proto nejsou dostačující, v některých případech ani ne na úrovni pracovníků poradny Zábřeh.

Poradna plánuje akreditaci a tohoto právníka si zároveň zvolila jako svého garanta. Ne-očekává však, že by spolupráce po akreditaci posílila. Zatímco právník sepisuje návrhy na oddlužení pouze okrajově, poradna jich zpracovává desítky. Spolupráci s ním považují spíše za formální a předepsanou ze zákona. (Zábřeh, rozhovor č. 1)

Poradna ani po novelizaci neuvažuje nad zpracováním metodiky práce s právníkem a ani ji nepovažuje za potřebnou. Uvažuje nad ní pouze jako nad formalitou pro potřeby akreditace. V oblasti návrhu na oddlužení spolupracují se stejným právníkem, jeho práce se však tohoto tématu netýká. Právník zde vypomáhá zejména v oblastech občanského a rodinného práva. **Prakticky proto zůstávají téměř bez právní podpory a působení právníka je pouze formální.** (Zábřeh, rozhovor č. 2)

**Zhodnocení:** Pozorovat především můžeme rozmanitost přístupu jednotlivých poraden. Zatímco poradny Přerov a Uničov aktivně spolupracují s právníkem a po novelizaci spolupráci ještě posílily, poradna Zábřeh považuje spolupráci s právníkem spíše za zbytečnou formalitu. Zajímavým řešením je spolupráce se stážísty z Právnické fakulty UP v poradně Olomouc, která se jeví jako velmi efektivní.

#### **Výzkumná otázka č. 7 - Jak se poradny postavily k pojištění jako nové povinnosti?**

**Poradna Olomouc:** Novela přinesla také povinnosti vůči škodám. Respondentka se proto nechala pojistit ještě před jejím přijetím. Pojištění ovšem není hrazeno zaměstnavatelem a respondentka si jej rovněž musela zajistit sama. (Olomouc, rozhovor č. 1)

**Poradna Přerov:** Otázka pojištění byla v poradně nedořešená, respondentka je dlouhodobě na vlastní náklady pojištěna proti škodě u zaměstnavatele, její kolegyně však ne. Nově byl vytvořen letáček pro klienty, kde je uvedeno, jaké kroky mají sami podniknout. Postup však kvůli nesrovnalostem v praxi hodlají ještě zpřesnit a systematicky informovat klienty také o riziku prodeje nemovitosti. (Přerov, rozhovor č. 1)

**Poradna Uničov:** Organizace je pojištěna (stejně jako ostatní samostatné Charity), a kromě státních dotací se snaží o získávání dalších dotací a zdrojů. Pojistku odpovědnosti vůči zaměstnavateli si respondent hradí pouze z poloviny a z druhé jí hradí zaměstnavatel. (Uničov, rozhovor č. 1)

**Poradna Zábřeh:** Respondentka není pojištěna vůbec, zvažuje pojistit se kvůli novele. Pojištěná je pouze její kolegyně, která k práci využívá služební vůz. Tato pojistka jí není proplácena zaměstnavatelem. (Zábřeh, rozhovor č. 1)

**Zhodnocení:** Pojištění je pro pracovníky novou povinností, ke které se staví spíše neodpovědně a berou ji jako nutnost. Pouze jedna pracovnice (Olomouc) je dlouhodobě pojištěna, ostatní před zavedením novely pojištění pouze zvažovali nebo úplně ignorovali.

**Výzkumná otázka č. 8 - Jak se poradny postavily k akreditaci jako nové povinnosti?**

**Poradna Olomouc:** Respondentka uvádí, že pokud by nebyli akreditovaná organizace a nemohli poskytovat návrhy a oddlužení, a vzhledem k malému počtu klientů by poradna stála před existenční krizí. (Olomouc, rozhovor č. 1)

Pro potřebu akreditace je dle názoru respondentky právník pouze formální záležitost a není pro práci důležitý, jelikož vše konzultuje se studenty. Návrhy podávají v rámci přechodné doby, na akreditaci dle tvrzení respondentky nemá organizace čas. Akreditace dosud neproběhla, poradna se chystá na její implementaci pouze s ohledem na dodržení zákonné lhůty jednoho roku od novelizace. O akreditaci zatím nezažádali, proto mají jen dobrovolnickou smlouvu s právníkem. Nezaměstnali ani žádného nového pracovníka, personální situace je stejná. (Olomouc, rozhovor č.2)

**Poradna Přerov:** Jako první v arcidiecézi Olomouc získala dluhová poradna Přerov akreditaci, a to v září 2017. Akreditace zabrala dva dny práce a náklady byly pouze minimální. Z vlastních zdrojů bylo hrazeno pouze zřízení elektronického podpisu a náklady na konverzi jsou z 90 % hrazeny klienty. Finanční náhradu poskytuje poradna pouze u sociálně nejslabších případů. Veškerá administrativa byla řešena e-mailem, což znamená nulové náklady pro poradnu. (Přerov, rozhovor č. 2)

**Poradna Uničov:** Při řešení akreditace je pro poradna Uničov největší překážkou vstup do datové schránky organizace, což je komplikace, kterou zatím nebyli schopni řešit. (Uničov, rozhovor č. 2)



**Poradna Zábřeh:** Akreditaci prozatím poradna nemá, plánují ji v nadcházejících měsících dodělat. Plánovaný čas, který se bude věnovat poradna akreditaci, činí pouze jeden den. (Zábřeh, rozhovor č. 2)

**Zhodnocení:** V době konání rozhovorů byla akreditace povinností s dlouhodobou lhůtou pro dodržení a jednotlivé poradny se k této problematice postavily velmi odlišně. Upozornit chci zejména na odpovědný přístup poradny Přerov, která akreditaci realizovala s předstihem a bez komplikací. Proces měl minimální náklady z hlediska času a financí, čímž může jít ostatním poradnám příkladem. Všechny poradny se akreditovaly v řádné době stanovené zákonem, jejich přístup k této povinnosti se však u jednotlivých poraden značně lišil.

### **Výzkumná otázka č. 9 - Jakou má vypracování návrhů na oddlužení souvislost se sociální prací?**

**Poradna Olomouc:** Zpracování návrhů je specifická a rozmanitá práce, zejména s ohledem na individualitu jednotlivých klientů. Tato oblast se blízko dotýká sociální práce, ovšem pouze v částech, kde dochází ke komunikaci se zadluženým jedincem. Zpracování samotného návrhu je poměrně rozsáhlá byrokratická činnost. Délka spolupráce s osobou, která potřebuje vypracovat návrh na oddlužení se odvíjí u každého klienta individuálně. Každý klient musí dodat potřebné podklady a reagovat na požadavky a doporučení sociálního pracovníka. Každý klient má rovněž odlišné množství podkladů ke zpracování případu. Případy, kdy je člověk zadlužený jeden rok nebo deset let jsou od sebe diametrálně odlišné. Čím delší a rozsáhlejší je zadluženost, tím delší je taky práce sociálního pracovníka. U složitých případů může vypracování návrhu zabrat až 40 hodin čistého času, jak tomu bylo u jednoho případu oddlužení v Olomoucké poradně. Hlavní souvislost se sociální prací zde tkví v tom, že se poradci snaží lidem najít dlouhodobé a efektivní řešení jejich dluhových problémů, a právě oddlužení je cestou, jak se dostat z této nepříznivé životní situace. (Olomouc, rozhovor č. 1)

**Poradna Přerov:** Podávání návrhů na oddlužení je dle názoru respondentky stále sociální prací, dokonce více než jiné služby právního poradenství. Oddlužení totiž vyžaduje systematickou práci s klientem, a hlavně při zpracovávání návrhů existuje velký prostor pro samotnou práci klienta na změně a řešení své sociální situace. Tvorba návrhů je dle jejího názoru smysluplnější činnost než radit v rodinném občanském právu. (Přerov, rozhovor č. 1)

Jak uvádí respondentka: „Když se člověk rozhodne obrátit se na Charitu s řešením insolvenčního návrhu, znamená to, že je na tom už opravdu špatně a uvědomuje si, že potřebuje něco změnit a také to změnit chce.“ Pro sociální pracovníky je to správná výchozí pozice pro práci. Podpora v dluhovém poradenství od charity je komplexní, řeší se po administrativní i emoční stránce. (Přerov, rozhovor č. 1)

**Poradna Uničov:** Zpracovávání návrhu na oddlužení nepovažuje respondentka za přímou sociální práci, která se dle jejího názoru soustřeďuje spíše na práci s člověkem a jeho začlenění do společnosti. Sociální práce je s klienty prováděná jako součást poradenství. S klienty řeší jejich životní situace a sociální práce zároveň spočívá například v tom, že vybraným klientům v nouzi poskytují také potravinovou a materiální pomoc. Pokud je také případně potřeba, odkáže je na jiné registrované služby Charity, kde jim pomohou v dalších oblastech. (Uničov, rozhovor č. 1)

**Poradna Zábřeh:** Respondentka návrhy na oddlužení zpracovává již od začátku svého působení v poradně v roce 2010 a dle jejího názoru tudíž tato činnost sociální práci patří jako její nedílná součást. (Zábřeh, rozhovor č. 1)

**Zhodnocení:** V tomto ohledu můžeme zaznamenat především názorovou rozmanitost a odlišné pohledy sociálních pracovníků na danou problematiku. Osobně se nejvíce přikláním k názoru první respondentky (poradna Olomouc), která tvrdí, že komunikace s dlužníkem a pomoc v nepříznivé životní situaci je sociální prací, zatímco zpracování samotného návrhu je spíše záležitost byrokratická.

## 5.10 Dopady novelizace ve vybraných oblastech řízení poradny

Dopady novelizace a shrnutí výsledků výzkumů je strukturováno dle položených výzkumných otázek, na které výzkum přináší odpovědi.

**Před novelizací insolvenčního zákona respondentky hovořily o svých očekáváních,** týkajících se na dopadů novely na jejich práci. Očekávaným pozitivním dopadem je především omezení činností nemorálního obchodu s návrhy na oddlužení. Zároveň také navýšení byrokratické povinnosti a snížení povinností samotných klientů, což naopak představuje negativní dopad.

**Přípravy na přijetí novelizace** probíhaly v různém rozsahu. Pouze v poradně Uničov byly učiněny řádné přípravy v podobě přípravy na akreditaci a získávání nového vzdě-

lání. Rovněž je vhodné zmínit, že poradna Přerov měla získanou akreditaci již v době realizace prvního rozhovoru, což poukazuje na aktivně probíhající přípravy.

V druhém rozhovoru o rok později pak **hovořily o skutečných dopadech, které novela na jejich práci měla.** Organizace práce a pracovní postupy se v důsledku novelizace v poradnách zvýšily nároky na administraci, jak bylo očekáváno. Došlo rovněž ke zvýšení počtu klientů, ovšem nikoli v takovém rozsahu, aby byla práce nevladatelná. Tyto obavy se nenaplnily. V některých poradnách se zlepšilo financování a došlo i ke zvýšení platů sociálních pracovníků. Zvýšily se časové nároky na práci s klienty, což společně s nárůstem jejich počtu znamená zvýšení nároků na práci zaměstnanců poraden. Pozitivem je především očekávaný úbytek nemorálního obchodu s návrhy na oddlužení, přestože tato praxe v některých oblastech stále přetrvává.

**Změny v metodice a přístupu k ní** můžeme pozorovat především v poradnách Olomouc a Zábřeh, kde byla metodika posílena o nové materiály při komunikaci s dlužníkem a předávání pravomocí. V poradnách Uničov a Zábřeh naopak ke změnám nedošlo.

V problematice **vzdělávání** můžeme především pozorovat změny, které ovšem přímo nesouvisí s novelizací insolvenčního zákona. Dochází spíše ke zlepšování obecné nabídky vzdělávání na trhu, přestože kvalita některých kurzů je stále nedostatečná. Poradny Uničov a Zábřeh přístup ke vzdělání nezměnily prakticky vůbec.

**U spolupráce s právníkem** můžeme pozorovat rozmanitost přístupu jednotlivých poraden. Zatímco poradny Přerov a Uničov aktivně spolupracují s právníkem a po novelizaci spolupráci ještě posílily, poradna Zábřeh považuje spolupráci s právníkem spíše za zbytečnou formalitu. Zajímavým řešením je spolupráce se stážisty z Právnické fakulty UP v poradně Olomouc, která se jeví jako velmi efektivní.

**Pojištění** je pro pracovníky novou povinností, ke které se staví spíše neodpovědně a berou ji jako nutnost. Pouze jedna pracovnice (Olomouc) je dlouhodobě pojištěna, ostatní před zavedením novely pojištění pouze zvažovali nebo úplně ignorovali.

V době konání rozhovorů byla **akreditace** povinností s dlouhodobou lhůtou pro dodržení a jednotlivé poradny se k této problematice postavily velmi odlišně. Upozornit chci zejména na odpovědný přístup poradny Přerov, která akreditaci realizovala s předstihem a bez komplikací. Proces měl minimální náklady z hlediska času a financí, čímž může

jít ostatním poradnám příkladem. Všechny poradny se akreditovaly v řádné době stanovené zákonem, jejich přístup k této povinnosti se však u jednotlivých poraden značně lišil. Společnými znaky byl ovšem relativní nezájem a pohled na akreditaci jako na nutnou či zbytečnou formalitu.

Výzkum je rovněž doplněn o **názor respondentek na problematiku zpracovávání návrhů na oddlužení v souvislosti se sociální prací**. V tomto ohledu můžeme zaznamenat především názorovou rozmanitost a odlišné pohledy sociálních pracovníků na danou problematiku. Osobně se nejvíce přikláním k názoru pracovnice olomoucké poradny, která tvrdí, že komunikace s dlužníkem a pomoc v nepříznivé životní situaci je sociální prací, zatímco zpracování samotného návrhu je spíše záležitostí byrokratická.

## 5.11 Dopady novelizace na jednotlivé poradny

V jednotlivých poradnách došlo často ke značným organizačním změnám, proto v práci uvádím i hodnocení z pohledu jednotlivých poraden. V této části jsou shrnuty změny, kterými poradny v období novelizace insolvenčního zákona prošly.

### 5.11.1 Poradna Olomouc

V poradně Olomouc došlo v době po novelizaci insolvenčního zákona k pozitivním i negativním změnám či dopadům, které jsou shrnuty v následující tabulce. Vystihnuty jsou i nedostatky v podobě chybějících materiálů.

**Tabulka 4: Hodnocení dopadů a změn v poradně Olomouc**

Pozitiva	Negativa
Pravidelná setkání s právníčkou	Chybějící materiály pro sociální práci s dlužníky
Spolupráce s Právnickou fakultou UP	Neexistuje metodika pro spolupráci s právníkem
Nová metodika	Více času při poradenství na osobu
Přestěhování se do atraktivnější lokality	Žádná personální změna (stále nemá zástupce)
Workshopy s cílem osvěty dluhového	Chybějící akreditace

poradenství	
Zlepšení PR	Nutnost platit pojištění na vlastní náklady
Více vzdělávacích příležitostí	Stále fungující ziskové společnosti v okolí
Dotace	Více administrace
Více klientely	Na pracovníky je kladeno více nároků

Zdroj: vlastní zpracování

Pozitivem po zavedení novely 2017 je pravidelná spolupráce s právníky na dobré úrovni. Poradna si vytvořila novou metodiku, má lepší PR, více klientů a přestěhovala se do atraktivnější lokality. Nutno podotknout, že stěhování není s novelizací spojováno. Chybí jí však potřebná akreditace a prodloužil se čas jednání s každým jedním klientem. Přestože poradna zaznamenávala již před novelou personální nedostatky, k žádné změně nedošlo.

Poradna nezaznamenala mnoho příležitostí, pouze lepší možnosti pro vzdělávání, které však stále nejsou na dostatečné úrovni. Hrozby naopak spočívají ve složitější administraci a větších nárocích na pracovníky, což není kompenzováno např. zvýšením platu. V okolí stále nelegálně fungují ziskové společnosti pro tvorbu návrhů na oddlužení. V poradně Olomouc byl zaznamenán zvýšený počet klientů i organizační změny. Došlo ke zvýšení výdajů i náročnosti administrace. Nedošlo však ke zvýšení nároků na vzdělávání a poradna dosud nezískala akreditaci.

### 5.11.2 Poradna Přerov

V poradně Přerov došlo v době po novelizaci insolvenčního zákona k pozitivním i negativním změnám či dopadům, které jsou shrnuty v následující tabulce.

**Tabulka 5: Hodnocení dopadů a změn v poradně Přerov**

Pozitiva	Negativa
Žádné zásadní změny v poradenství	Setkání s právníkem jen 1 za 2 měsíce
Rychlé přizpůsobení se novele	Neexistuje metodika pro spolupráci s právníkem

Nová metodika na dobré úrovni	Vyšší výdaje na kancelářské potřeby
Třídenní školení v Praze	Nepravidelné vzdělávání
Bezplatný právník	Nedořešené pojištění
Rychlá akreditace s minimálními náklady	Zaznamenali složitější výpočty
Zvýšení mezd pracovníků	Zaznamenali prodloužení doby od povolení po schválení oddlužení
Více vzdělávacích příležitostí	Nové výpočty pro OSVČ
Dotace	Klienti musí být výrazněji upozorňováni na nutnost spolupráce
Právník posílá své klienty do poradny pro tvorbu návrhů	
Jednodušší spolupráce s podnikateli	

Zdroj: vlastní zpracování

Dluhová poradna Přerov je oproti Olomouci pokročilejší zejména ve vzdělávání a umí nacházet lepší příležitosti i materiály. Vzdělávání zde však není pravidelné a většinou se soustřeďuje do intenzivních kurzů. V souvislosti s novelizací se zvýšila míra spolupráce s právníkem, probíhá však telefonicky a setkání se pořádají pouze jednou za dva měsíce. Zvýšily se rovněž některé výdaje. Na druhou stranu zaznamenala poradna prudký nárůst klientely a pracovníci absolvovali třídenní školení v Praze. Poradna Přerov se rychle akreditovala s nízkými náklady a její metodika je na dobré úrovni.

Příležitostí pro pracovníky je zejména zvýšení jejich mezd, čímž se kompenzuje větší složitost práce a počet klientů poradny. Právník, se kterým poradna spolupracuje, do poradny posílá nové zájemce o zhotovení návrhu na oddlužení. Hrozbou poradny je lépe situovaná poradna v centru města a zvýšení složitosti práce s administrativou i klienty.

Poradna Přerov zaznamenala nárůst počtu klientů i organizační a administrativní změny. Zvýšily se také nároky na vzdělávání, nikoli však v dlouhodobém horizontu. V souvislosti s novelizací absolvovali pracovníci třídenní kurz v Praze. V běžné praxi

zůstávají nároky na vzdělávání stejné. Jako první v arcidiecézi Olomouc získala poradna v Přerově akreditaci, a to v září 2017. Náklady byly minimální ani nedošlo ke zvýšení nákladů v důsledku novelizace. Přesto však došlo ke zvýšení administrativní náročnosti a posílení spolupráce s právníkem. Tato poradna již nezaznamenává výskyt nemorálního obchodu s návrhy na oddlužení po novelizaci roku 2017.

### 5.11.3 Uničov

V poradně Uničov došlo v době po novelizaci insolvenčního zákona k pozitivním i negativním změnám či dopadům, které jsou shrnuty v následující tabulce.

**Tabulka 6: Hodnocení dopadů a změn v poradně Uničov**

<b>Pozitiva</b>	<b>Negativa</b>
Aktivní příprava na novelizaci 2017	Registrovaná poradna funguje teprve krátce (v době novelizace 2017)
Otevření nového pracoviště	Složitá práce s klienty
Připravená a zpracovaná metodika	Složitost řízení více oddělených pracovišť
Silná sociální práce	
Silná spolupráce s právníkem	
Zvýšení dotace na provoz z fondů EU	
Vzdělávání z prostředků kraje	
Odpovědné jednání klientů	

Zdroj: vlastní zpracování

Z rozhovoru byly u poradny Uničov zjištěny převážně pozitiva. Tato poradna jedná organizovaně a systematicky, přestože registrovaná funguje teprve relativně krátkou dobu. Pracovníci mají zájem o vzdělávání, poradna má propracovanou metodiku, mají pevnou spolupráci s advokátem a jejich vztah k sociální práci s klienty je rovněž velmi kladný. Došlo také k otevření nového pracoviště. Práce s klienty je však v této poradně poměrně složitá a hrozbou mohou být další nadcházející novelizace insolvenčního zákona. Po-

radna Uničov má rovněž mnoho příležitostí, město jim zvyšuje dotace na provoz a vzdělávání čerpají z bezplatné nabídky Olomouckého kraje.

Stejně jako předchozí poradny zaznamenala dluhová poradna Uničov nárůst klientů, organizační změny i zvýšení náročnosti administrace. U této poradny jako u jediné došlo ke zvýšení náročnosti na vzdělávání pracovníků. Také došlo k posílení spolupráce s advokátem, výdaje se nezvýšily a v okolí vymizel nemorální obchod s návrhy na oddlužení. Naproti tomu poradna dosud nezískala akreditaci.

#### 5.11.4 Poradna Zábřeh

V poradně Zábřeh došlo v době po novelizaci insolvenčního zákona k pozitivním i negativním změnám či dopadům, které jsou shrnuty v následující tabulce.

**Tabulka 7: Hodnocení dopadů a změn v poradně Zábřeh**

Pozitiva	Negativa
Vzdělání a zkušenosti pracovníků	Minimální spolupráce s právníkem
Administrativní pracovník	Nebylo posíleno vzdělávání
Aktivní klienti	Neexistuje metodika práce s klientem
Dlouhodobé fungování	Chybějící akreditace
Možnosti kvalitnějšího vzdělávání a vnitřního vzdělávání	Výskyt nemorálního obchodu
	Prodloužení času jednání s klientem

Zdroj: vlastní zpracování

Hlavním pozitivem jsou zkušenosti a vzdělání pracovníků poradny. Výhodou je také dlouhodobé fungování, aktivní klienti a přítomnost personálního pracovníka, který zjednodušuje a urychluje pracovní procesy. Naproti tomu poradna minimálně spolupracuje s právníkem, nemá akreditaci a nebylo posíleno vzdělávání. Poradna rovněž nemá metodiku pro práci s klientem, zvýšilo se však množství dokumentů, které klienti podepisují. Hrozbou je stále se vyskytující nemorální obchod a návrhy na oddlužení, prodloužení času jednání s klientem a možnosti další novelizace insolvenčního zákona. Na



trhu však již existují kvalitnější formy vzdělávání a možnosti získání dotací na provoz a vzdělávání, jak je tomu u poradny Uničov.

I v dluhové poradně Zábřeh došlo k nárůstu počtu klientů a organizačním změnám. Stejně tak se zvýšila i náročnost administrace. K posílení spolupráce s právníkem, získání akreditace a zvýšení nároků na vzdělávání v této poradně nedošlo. V okolí byl rovněž zaznamenán nemorální obchod s návrhy na oddlužení. Naproti tomu po novelizaci nedošlo ke zvýšení výdajů. Jak můžeme pozorovat, dopady na jednotlivé poradny i oblasti sociální práce v dluhovém poradenství jsou rozsáhlé a pracovníci si tak musí zvykat na nové požadavky české legislativy. Na základě výsledků výzkumu však můžeme usoudit, že je tato činnost pro sociální pracovnice velmi náročná.

## **Závěr**

Dluhové poradenství není vymezenou sociální službou podle zákona č. 108/2006 Sb., O sociálních službách. Dluhové poradenství je potřeba chápat jako specializované poradenství používající upřesňující název pro poskytování sociální služby odborného sociálního poradenství (zákon 108/2006 Sb. § 37). Odborné sociální poradenství se, oproti základnímu poradenství, poskytuje s různým zaměřením a je určeno různým cílovým skupinám (manželské poradny, poradny pro oběti trestných činů). Poskytovatelé sociální služby odborného sociálního poradenství se snaží, aby široká veřejnost a případní zájemci o službu rozpoznali předmět poradenské činnosti z názvu poradny.

Cílem práce je zjistit vliv zákonných změn, které se promítly účinností zákona 182/2006 Sb. o úpadku a způsobech jeho řešení (novela účinná od 1.6.2017), na poskytování sociální služby dluhového poradenství (odborné sociální poradenství). Diplomová práce se zaměřuje na novelizaci insolvenčního zákona v roce 2017 a způsob, kterým ovlivnila vybrané dluhové poradny v Olomouckém kraji. V práci byly využity metody polostrukturovaného rozhovoru, obsahové analýzy a zúčastněného pozorování. Cíle práce byly ověřovány prostřednictvím devíti výzkumných otázek.

Všechny poradny zaznamenaly v souvislosti s novelizací insolvenčního zákona v roce 2017 změny, zejména po stránce organizační a administrativní. Dokázaly se však přizpůsobit a ve svých lokalitách nadále úspěšně fungují.

Přípravy na přijetí novelizace probíhaly v různém rozsahu, většinou ovšem proběhly minimální nebo žádné. Pouze v poradně Uničov byly učiněny řádné přípravy v podobě přípravy na akreditaci a získávání nového vzdělání.

Sociální pracovnice v poradnách očekávaly pozitivní dopady především v omezení činností nemorálního obchodu s návrhy na oddlužení. Tento předpoklad se bohužel zcela nepotvrdil a v některých oblastech olomouckého kraje tyto praktiky stále přetrvávaly i po stanovení maximální výše odměny za vypracování návrhu na oddlužení. Pracovnice očekávaly také navýšení byrokratické povinnosti, což se jednoznačně potvrdilo. Očekáváno bylo rovněž snížení povinností samotných klientů a tím i snížení jejich odpovědnosti za řešení problémů. Tato problematika se však odvíjí od individuálního přístupu samotných klientů a legislativa na ni nemá významný vliv.

Došlo rovněž ke zvýšení počtu klientů, ovšem nikoli v takovém rozsahu, aby byla práce nezvladatelná. Zvýšily se časové nároky na práci s klienty, což společně s nárůstem jejich počtu znamená zvýšení nároků na práci zaměstnanců poraden. V některých poradnách se zlepšilo financování a došlo i ke zvýšení platů sociálních pracovníků.

Změny v metodice a přístupu k ní můžeme pozorovat především v posílení metodik o nové materiály při komunikaci s dlužníkem a předávání pravomocí. V problematice vzdělávání můžeme především pozorovat změny, které ovšem přímo nesouvisí s novelizací insolvenčního zákona. Dochází spíše ke zlepšování obecné nabídky vzdělávání na trhu, přestože kvalita některých kurzů je stále nedostatečná.

U spolupráce s právníkem můžeme pozorovat rozmanitost přístupu jednotlivých poraden. Zatímco poradny Přerov a Uničov aktivně spolupracují s právníkem a po novelizaci spolupráci ještě posílily, poradna Zábřeh považuje spolupráci s právníkem spíše za zbytečnou formalitu. Zajímavým řešením je spolupráce se stážisty z Právnické fakulty UP v poradně Olomouc, která se jeví jako velmi efektivní.

Pojištění i akreditace jsou pro pracovníky novou povinností, ke které se staví spíše neodpovědně a berou ji jako nutnost. Pouze jedna pracovnice (Olomouc) je dlouhodobě pojištěna, ostatní před zavedením novely pojištění pouze zvažovali nebo úplně ignorovali. V době konání rozhovorů byla akreditována pouze dluhová poradna Přerov. Největší bariérou dluhových poraden je získávání akreditace a s tím spojené zřízení datové schránky.

Situaci týkající se dopadů novelizace insolvenčního zákona práce rovněž hodnotí z pohledu jednotlivých poraden. V poradně Olomouc byl zaznamenán zvýšený počet klientů i organizační změny. Došlo ke zvýšení výdajů i náročnosti administrace. Pozitivní změnou po zavedení novely 2017 je pravidelná spolupráce s právníky na dobré úrovni. Poradna si vytvořila novou metodiku, má lepší PR, více klientů a přestěhovala se do atraktivnější lokality. Chybí jí však potřebná akreditace a prodloužil se čas jednání s každým jedním klientem. Přestože poradna zaznamenávala již před novelou personální nedostatky, k žádné ovšem změně nedošlo.

Poradna v Přerově zaznamenala rovněž nárůst počtu klientů i organizační a administrativní změny. Zvýšily se také nároky na vzdělávání, nikoli však v dlouhodobém horizontu. V souvislosti s novelizací absolvovali pracovníci třídní kurz v Praze. Jako první

v Arcidiecézní charitě Olomouc získala poradna Přerov akreditaci, a to v září 2017. Náklady byly minimální ani nedošlo ke zvýšení nákladů v důsledku novelizace. Přesto však došlo ke zvýšení administrativní i finanční náročnosti a posílení spolupráce s právníkem. Tato poradna již nezaznamenává výskyt nemorální obchodu s návrhy na oddlužení po novelizaci roku 2017. Dluhová poradna Přerov je oproti Olomouci pokročilejší zejména ve vzdělávání a umí nacházet lepší příležitosti i materiály. Vzdělávání zde však není pravidelné a většinou se soustřeďuje do intenzivních kurzů. V souvislosti s novelizací se zvýšila míra spolupráce s právníkem, probíhá však telefonicky a setkání se pořádají pouze jednou za dva měsíce. Zvýšily se rovněž některé výdaje a poradna Přerov se poměrně rychle akreditovala s nízkými náklady a její metodika je na dobré úrovni. Příležitostí pro pracovníky je zejména zvýšení jejich mezd, čímž se kompenzuje větší složitost práce a počet klientů poradny. Právník, se kterým poradna spolupracuje, do poradny posílá nové zájemce o zhotovení návrhu na oddlužení.

Stejně jako předchozí poradny zaznamenala dluhová poradna Uničov nárůst klientů, organizační změny i zvýšení náročnosti administrace. U této poradny jako u jediné došlo ke zvýšení náročnosti na vzdělávání pracovníků. Také došlo k posílení spolupráce s advokátem, výdaje se zvýšily (navýšení úvazků pracovníků) a v okolí vymizel nemorální obchod s návrhy na oddlužení. Naproti tomu poradna dosud nezískala akreditaci. Z rozhovoru byly u poradny Uničov zjištěny převážně pozitivní dopady. Tato poradna jedná organizovaně a systematicky, přestože jako registrovaná služba funguje teprve relativně krátkou dobu. Pracovníci mají zájem o vzdělávání, poradna má propracovanou metodiku, pevnou spolupráci s advokátem a jejich vztah k sociální práci s klienty je rovněž velmi kladný. Došlo také k otevření nového pracoviště. Práce s klienty je však v této poradně poměrně složitá. Poradna Uničov má rovněž mnoho příležitostí, město jim zvyšuje dotace na provoz a vzdělávání je čerpají z bezplatné nabídky Olomouckého kraje.

I v dluhové poradně Zábřeh došlo k nárůstu počtu klientů a organizačním změnám. Stejně tak se zvýšila i náročnost administrace. K posílení spolupráce s právníkem, získání akreditace a zvýšení nároků na vzdělávání v této poradně nedošlo. V okolí byl rovněž zaznamenán nemorální obchod s návrhy na oddlužení. Naproti tomu po novelizaci nedošlo ke zvýšení výdajů. Hlavní silnou stránkou jsou zkušenosti a vzdělání pracovníků poradny. Výhodou je také dlouhodobé fungování, aktivní klienti a přítomnost personálního pracovníka, který zjednodušuje a urychluje pracovní procesy. Naproti tomu porad-

na minimálně spolupracuje s právníkem, nemá akreditaci a nebylo posíláno vzdělávání. Poradna rovněž nemá metodiku pro práci s klientem, zvýšilo se však množství dokumentů, které klienti podepisují. Potíží je stále se vyskytující nemorální obchod a návrhy na oddlužení, prodloužení času jednání s klientem a možnosti další novelizace insolvenčního zákona. Na trhu však již existují kvalitnější formy vzdělávání a možnosti získání dotací na provoz a vzdělávání, jak je tomu u poradny Uničov.

Námětem pro pokračování výzkumu je zjistit, jak se dluhové poradny Olomouc, Přerov, Uničov a Zábřeh přizpůsobily novelizacím insolvenčního zákona dalších letech, zejména rozsáhlé novelizaci v roce 2019.

Výzkum přináší zjištění, že novelizace insolvenčního zákona má na práci sociálních pracovníků dopad rozsáhlý. Pro pracovníky je důležité se pravidelně vzdělávat v aktuálních informacích, a především musí být flexibilní a umět se těmto změnám přizpůsobit. Novelizace insolvenčního zákona v roce 2017 totiž nebyla poslední, dalšími významnými změnami prošel zákon v roce 2019 a změny jsou očekávány i v nadcházejících letech. Mnoho dlužníků rovněž zasáhla pandemie covid-19 a kvůli jejím dopadům se jejich příjmy snížily. Práce sociálních pracovníků v dluhové problematice proto v současnosti nabývá na významu.

## Použitá literatura

BALABÁN, Z. a kol. (2011). *Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti*. 2., aktualiz. vyd. Praha: COFET. ISBN: 978-80-904396-1-0

BESEDOVÁ, M. (2015), Vytváření sítí dluhového poradenství – Metodika (s. 26 – 30, 41- 52 ). Úřad vlády ČR – Odbor pro sociální začleňování. ISBN: 978-80-7440-091-9

BUCHTOVÁ, B. (2001). Sociální psychologie nezaměstnanosti. In: Výrost, J. (Eds.), *Aplikovaná sociální psychologie II*. (s. 79 – 110). Praha: Grada Publishing.

Doporučení pro dluhovou problematiku (2017). Praha: Charita Česká republika

FUCHS, F. (2010) Kudy ven z dluhové pasti. *Jihomoravská konference k problematice chudoby a sociálního vyloučení*. (s. 58-63). Brno: Magistrát města Brna.

HOŘČIČKOVÁ, R. (2008). *Dluhové poradenství v občanských poradnách: současnost a návrhy pro další rozvoj* (diplomová práce). Praha: Univerzita Karlova.

KALVODA, H. (2009) Občanské poradny chtějí poskytovat komplexní a vysoce odborné dluhové poradenství. *Časopis Sociální práce/sociální práce* č. 2/2009

KOPŘIVOVÁ, J. (2009a). Člověk v tísní realizuje terénní sociální práci jako účinnou variantu dluhového poradenství. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 2, s. 10 -13.

KOPŘIVOVÁ, J. (2009b). Dluhové nesnáze klientů občanských poraden nelze přičítat současné ekonomické krizi. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 2, s. 21 – 23.

KOPŘIVOVÁ, J. (2009c). Žít zcela bez dluhů se jistě dá i v dnešní moderní společnosti, tvrdí ředitel poradny. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 2, s. 14 – 16.

KOPŘIVOVÁ, J. (2010a). Azylový dům v Kojetíně pomáhá matkám s dětmi v – nejen finanční – tísní. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 1, s. 21 – 23.

KOPŘIVOVÁ, J. (2010b). Jedním z důsledků pobytu ve vězení může být vzrůstající zadluženost. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 1, s. 18 – 20.

LOVRITŠ, V. (2014). Čas zkusit to jinak: koncepční zpráva IQ Roma servis, o.s. Brno: IQ Roma servis, 2008. ISBN 978-80-904028-3-6.

MARŠÍKOVÁ, J. (2015) Insolvenční řízení z pohledu dlužníka a věřitele se vzory a judikaturou. 4. upravené vydání. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. Pro praxi. ISBN 978-80-7380-568-5.

MATOUŠEK, Oldřich. (2012) Základy sociální práce. Vyd. 3. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0211-0.

MATOUŠEK, Oldřich. (2013) Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich. (2007) Sociální služby Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-467-0.

MAZÁKOVÁ, M. (2015). *Způsoby práce se zadluženým klientem* (absolventská práce). Olomouc: CARITAS – Vyšší odborná škola sociální.

NOVOSAD, Libor. (2011). Tělesné postižení jako fenomén i životní realita: diskurzivní pohledy na tělo, tělesnost, pohyb, člověka a tělesné postižení. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-873-9.

NOVOSAD, L., NOVOSÁDOVÁ, M. (2009). Možné deficity v oblasti funkční gramotnosti a občanské orientovanosti jako rizikový faktor i potencionální spouštěč zadlužování občanů se zdravotním postižením. Teoretická východiska a shrnutí zkušeností z poradenské praxe. *Sociální práce/Sociální práca*, č. 2, s. 74 – 79.

PRINZ, P. (2014). Práce s klienty projektu Vzestupná spirála. *Ztráta domova v kontextu zadlužení. Sborník z konference* (s. 38 - 53). Olomouc: Charita Olomouc.

SDRUŽENÍ SPES. (2007). *Formy pomoci předluženým občanům. Manuál Sdružení SPES pro školení sociálních pracovníků a pracovníků nevládních neziskových organizací a charit*. Centrum politických analýz.

ŠOBA, Oldřich a Martin ŠIRŮČEK. (2017) Finanční matematika v praxi. 2., aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing, Partners. ISBN 978-80-271-0250-1.

## **Použité elektronické zdroje**

Akreditované kurzy dluhového poradenství [online] 2017 [cit. 18. 8. 2017]. Dostupné z: <https://www.clovekvtisni.cz/cs/clanky/akreditovane-kurzy-dluhove-poradenstvi>

Akreditované kurzy dluhového poradenství [online] 2017 [cit. 18. 8. 2017]. Dostupné z: <http://vzdelavanidchb.charita.cz/akreditovane-kurzy/pravo-a-legislativa/uvod-do-problematiky-dluhoveho-poradenstvi/>

Akreditované kurzy dluhového poradenství [online] 2017 [cit. 18. 8. 2017]. Dostupné z: <https://www.clovekvtisni.cz/cs/clanky/akreditovane-kurzy-dluhove-poradenstvi>

Aplikace mezioborového přístupu v sociální práci – učební materiál ETF UK, [online] 2017 [cit. 18. 8. 2017]. Dostupné z: [https://is.jabok.cz/do/JA10/954367/955284/955300/Mezioborovy\\_pristup\\_v\\_SP\\_-\\_ucebni\\_text.pdf](https://is.jabok.cz/do/JA10/954367/955284/955300/Mezioborovy_pristup_v_SP_-_ucebni_text.pdf)

Crefoport s.r.o. - Vývoj insolvenčí v ČR v roce 2017 [cit. 15. 9. 2019]. Dostupné z: [http://crefoport.cz/wp-content/uploads/2018/09/TZ\\_Insolvence\\_2017.pdf](http://crefoport.cz/wp-content/uploads/2018/09/TZ_Insolvence_2017.pdf)

Akviziční služby pro rodiny s dětmi [online] 2017 [cit. 9.8. 2017]. Dostupné z: <https://www.clovekvtisni.cz/cs/clanky/pruvodce-moravskou-tisni-socialne-aktivizacni-sluzby-pro-rodiny-s-detmi-sas?src=308>

AUTORSKÝ TÝM AOP. *Kvalita v občanských poradnách*. Praha: AOP, 2006, s. 29-32.

ČNB [online] 2017 [cit. 31. 8. 2017]. Dostupné z: <http://www.cncb.cz/>

Člověk v tísní [online] 2017 [cit. 15. 9. 2017]. Dostupné z: <https://www.clovekvtisni.cz/media/publications/757/file/1498836816-cvt-vz2016-navigace-lg-3.pdf>

Člověk v tísní – nabídka zaměstnání [online] 2017 [cit. 16. 8. 2017]. Dostupné z: <https://www.clovekvtisni.cz/cs/nabidka-zamestnani/535>

Dluhové poradenství – Plzeň [online] 2017 [cit. 16. 8. 2017]. Dostupné z: <https://www.clovekvtisni.cz/cs/socialni-prace/pobocka/plzen/dluhove-poradenstvi>



Dluh obyvatel stoupá [online] 2017 [cit. 18. 8. 2017]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/ekonomika/447068-dluh-obyvatel-stoupl-v-pololetu-o-devet-procent-na-2-06-bilionu.html>

Insolvenční rejstřík [online] 2017 [cit. 18. 8. 2017]. Dostupné z: [www.justice.cz](http://www.justice.cz)

Jak pomáháme [online] 2017 [cit. 18. 8. 2017]. Dostupné z: [www.charita.cz/jak-pomahame/socialni-a-zdravotni-sluzby/pro-lidi-v-tizive-socialni-situaci](http://www.charita.cz/jak-pomahame/socialni-a-zdravotni-sluzby/pro-lidi-v-tizive-socialni-situaci)

Které společnosti požádaly o licenci ČNB [online] 2017 [cit. 4.9. 2017]. Dostupné z: <http://www.okfin.cz/magazin/ktere-spolecnosti-pozadaly-o-licenci-cnb>

Kurz dluhového poradenství [online] 2017 [cit. 18. 8. 2017]. Dostupné z: <http://www.remedium.cz/vzdelavaci-programy/kurz-dluhove-poradenstvi-v-socialni-praci.php>

Kurz dluhového poradenství v sociální práci [online] 2017 [cit. 16. 8. 2017]. Dostupné z: <http://www.remedium.cz/vzdelavaci-programy/kurz-dluhove-poradenstvi-v-socialni-praci.php>

Licence ČNB [online] 2017 [cit. 4. 9. 2017]. Dostupné z: <http://www.okfin.cz/magazin/ktere-spolecnosti-pozadaly-o-licenci-cnb>

Mapa exekucí [online] 2017 [cit. 16. 8. 2017]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/finance/mapa-exekuci/r~a23a9056187c11e782e8002590604f2e/?redirected=1502979120>

Meltzer, H., Bebbington, P., Brugha, T., Jenkins, R., McManus, S., Dennis, M. S. (2011): Personal debt and suicidal ideation. *Psychological Medicine*, č. 41, s. 771 – 778. Dostupné z: <http://dx.doi.org/10.1017/S0033291710001261>

MPSV, Registrace Charita Zábřeh 2017 [online] 2017 [cit. 13. 9. 2019]. Dostupné z: [http://iregistr.mpsv.cz/socreg/detail\\_sluzby.do?736c=43ebd5053eacf796&SUBSESION\\_ID=1572867402267\\_2](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/detail_sluzby.do?736c=43ebd5053eacf796&SUBSESION_ID=1572867402267_2)

Muj BIZ – Váš rádce pro Byznys [online] 2017 [cit. 26. 9. 2017]. Dostupné z: <http://www.mujbiz.cz/zpravicky/v-cervenci-zacne-platit-novela-insolvencniho-zakona>

Nabídka zaměstnání – Člověk v tísní [online] 2017 [cit. 18. 8. 2017]. Dostupné z: <https://www.clovekvtisni.cz/cs/nabidka-zamestnani/535> 16.8.2017)

Osobních bankrotů je nejméně od roku 2011 [online] 2017 [cit. 18. 8. 2017]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/finance/osobnich-bankrotu-bylo-loni-nejmene-od-roku-2011/r~5877a6e4d33411e683bb002590604f2e/>

Počet Čechů v dluhové pasti roste [online] 2017 [cit. 31. 8. 2017]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/finance/pocet-cechu-v-dluhove-pasti-roste-vetsina-exekuci-nema-sanci/r~69ba9468145511e7b7fa0025900fea04/?redirected=1504206158>

Projekty finanční gramotnosti [online] 2017 [cit. 18. 8. 2017]. Dostupné z: <https://www.partners.cz/cs/projekty/den-financni-gramotnosti/>

Poskytovatelé sociálních služeb [online] 2017 [cit. 9.8. 2017]. Dostupné z: <http://kpss.olomouc.eu/katalog/poskytovatel/205-url/>

Pokles počtu insolvenčních návrhů pokračuje [online] 2017 [cit. 28. 8. 2017]. Dostupné z: <http://www.vyzkuminsolvence.cz/zpravodajstvi/creditreform-pokles-poctu-insolvencnich-navrhu-pokracuje-je-ale-pomalejsi.html>

Průběh insolvenčního řízení [online] 2017 [cit. 11. 9. 2017]. Dostupné z: <http://insolvenzni-zakon.justice.cz/obecne-informace/dluznik/prubeh-insolvenčního-řízení.html>

Průvodce moravskou tísní - sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi [online] 2017 [cit. 11. 9. 2017]. Dostupné z: <https://www.clovekvtisni.cz/cs/clanky/pruvodce-moravskou-tisni-socialne-aktivizacni-sluzby-pro-rodiny-s-detmi-sas?src=308>

Předlužení [online] 2012 [cit. 18. 8. 2017]. Dostupné z: <http://ey2010.mpsv.cz/predluzeni/>

Řešení finanční situace předlužených osob [online] 2017 [cit. 18. 8. 2017]. Dostupné z: <http://www.rubikoncentrum.cz/reseni-financni-situace-predluzenych-osob-i.php>

Registr poskytovatelů sociálních služeb [online] 2017 [cit. 9.8. 2017]. Dostupné z: [http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani\\_sluzby.do?pg=1&zaok=&sd=odborn%C3%A9+s](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?pg=1&zaok=&sd=odborn%C3%A9+s)

oci%C3%A1ln%C3%AD+poradenstv%C3%AD&zak=Olomouck%C3%BD&SUBSESION\_ID=1502270083799\_2#results

Seznamy regulovaných a registrovaných subjektů finančního trhu [online] 2017 [cit. 4. 9. 2017]. Dostupné z: [https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB24.SUBJECTS\\_COUNTS\\_2](https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB24.SUBJECTS_COUNTS_2)

Seznam exekutorů [online] 2017 [cit. 31. 8. 2017]. Dostupné z: <http://www.ekcr.cz/seznam-exekutoru>

Sipon, S., Othman, K., Ghani, Z. A., Radzi, H. M. (2014). The Impact of religiosity on financial debt and debt stress. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. č. 140, s. 300 – 306. [on-line] 2017 [cit. 17. 11. 2017]. Dostupné z: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814033503>.

Sociální práce – dluhové poradenství Plzeň [online] 2017 [cit. 16. 8. 2017]. Dostupné z: <https://www.clovekvtisni.cz/cs/socialni-prace/pobocka/plzen/dluhove-poradenstvi>

ŠMEJKAL, David. Poradna při finanční tísní – workshop 2017 [online] 2017 [cit. 25. 9. 2018]. Dostupné z: [https://www.financnitisen.cz/tiskove\\_zpravy.php](https://www.financnitisen.cz/tiskove_zpravy.php)

TRYGGED, S. (2012). Embedded counselling in advisory work with clients in debt. In *Journal of Social Work Practise*. č. 26, s. 245 – 258. [on-line] 2017 [cit. 12. 11. 2017]. Dostupné z: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=46fd26e9-41d1-49b5-ad1a-d222cab7ce09%40sessionmgr115&vid=2&hid=120>.

Úvod do dluhového poradenství – kurz [online] 2017 [cit. 18. 8. 2017]. Dostupné z: <http://vzdelavanidchb.charita.cz/akreditovane-kurzy/pravo-a-legislativa/uvod-do-problematiky-dluhoveho-poradenstvi/>

Zásadní novela oddlužení je mrtvá [online] 2017 [cit. 20. 9. 2017]. Dostupné z: <http://www.vyzkuminsolvence.cz/zpravodajstvi/zasadni-novela-oddluzeni-je-mrtva.html>

Zadlužení domácnosti – vývoj od 1.1. 2006 do 1.1.2017. [online] 2017 [cit. 18. 8. 2017]. Dostupné z: <http://www.kurzy.cz/cnb/ekonomika/celkove-zadluzeni-domacnosti-v-mil-kc/>

Změna ve způsobu dodávání zásilek [online] 2017 [cit. 5.9. 2017]. Dostupné z: <https://www.ceskaposta.cz/-/zmena-ve-zpusobu-dodavani-doporucenych-zasilek-vlozeni-do-schranky>

Zvyšování finanční gramotnosti společnosti Partners [online] 2017 [cit. 5.9. 2017]. Dostupné z: <https://www.partners.cz/cs/projekty/den-financni-gramotnosti/>

### **Použitá legislativa**

Novela Insolvenčního zákona - platná dnem 1. 7. 2017, tedy dnem účinnosti zákona č. 64/2017 Sb., kterým se mění zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon).

Novela Insolvenčního zákona - platná dnem 1. 6. 2019, tedy dnem účinnosti zákona č. 31/2019 Sb., kterým se mění zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon).

Vyhláška 505/2006 - Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Zákon č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi

Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách

Zákon o úpadku a způsobech jeho řešení č. 182/2006 Sb.

## **Seznam tabulek**

Tabulka č. 1: Statistika exekucí v Olomouckém kraji 2016-2018 .....	38
Tabulka č. 2: Statistika exekucí fyzických osob v Olomouckém kraji .....	40
Tabulka 3: Počet klientů dluhových poraden v oddlužení k 30. 6. 2016.....	41
Tabulka 4: Hodnocení dopadů a změn v poradně Olomouc.....	67
Tabulka 5: Hodnocení dopadů a změn v poradně Přerov.....	68
Tabulka 6: Hodnocení dopadů a změn v poradně Uničov.....	69
Tabulka 7: Hodnocení dopadů a změn v poradně Zábřeh.....	70

## **Seznam grafů**

Graf 1: Struktura výnosů v roce 2019 u služeb působících v Olomouckém kraji .....	35
Graf 2: Struktura nákladů v roce 2019 u služeb působících v Olomouckém kraji .....	36

## **Příloha č. 1 - Rozhovor č. 1, otázky (Olomouc)**

1. Od kdy poskytujete dluhové poradenství?
2. To znamená, že jste to takto cítili, že se musíte zaměřit čistě na dluhy, těch klientů už bylo tolik, že jste to chtěli vydělit?
3. Takže teď už se soustředíte na dluhy. Já se zeptám, kolik myslíš, že ti zabere času, práce s člověkem, kterým se už zpracovává návrh na povolení oddlužení a zahrň tam i to, kdy sonduješ terén, zda na to ten člověk dosáhne či nedosáhne, protože to je taky ta stejná práce?
4. Jenom kdybys kvalifikovaně měla odhadnout, jestli 50 % času je návrh na oddlužení, nebo to převažuje?
5. Když se teď vrátím k začátku tak jaké ty máš vzdělání pro tuhle práci, předpokládám, že jako sociální pracovnice určitě vzdělání v sociální oblast...ano ano a mě teď spíš zajímá to další vzdělávání v rámci dluhové poradny, jestli se držíte zákona, 24 hodin či tomu věnuješ více času?
6. Já se možná ještě vrátím, ať mi to neuběhne úplně, to vzdělávání tedy teď vnímáš už líp, nebo že na trhu je už víc, pochopila jsem i to, že ti ten trh nenabízel možnosti, aby ses na tuto práci připravila?
7. Já se teď zeptám na poměr, kolik času ti zabere vzdělávání vzhledem k návrhu ke zpracování návrhu?
8. Zůstaneme ještě u toho právníka, vím, že jste ze začátku neměli právníka a teď je stav jaký?
9. Ještě se zeptám, vzhledem k oddlužení, zda jsou otázky na právníky směřovány na tuto problematiku oddlužení?
10. Ta novela zákona přináší nějaké povinnosti, ale já se zeptám, teď zda ty jsi sama pojištěna, vzhledem ke škodě vůči organizaci?
11. Jsou úvazky, tedy vy máte jeden celý úvazek a pak úvazek na manažerskou funkci?
12. Máš v této chvíli kapacitu přijímat klienty?
13. Když jsi teď začala to očekávání novely, rovnou tak můžeme navázat, cítím obavy, je tedy něco, co už podnikáte?
14. Když jsme otevřeli očekávání, kromě obav z nárůstu klientů, je tam ještě něco, co by mohlo ovlivnit vás a co by ovlivnilo klienty?

15. A myslíš, že je tam pro klienta i něco pozitivního? Že se teď klienti dostanou do dobrých rukou?
16. K tomu mě napadá, že spousta lidí neví, a to se mi pojí s tou obavou, že pokud budou vědět, tak kdo to bude dělat?
17. Teď na začátku jsi mluvila, že ti chyběl postup, metodika práce s klientem, ty sama si teď něco píšeš?
18. Já tak ještě to projedu, mě ještě napadají ty obavy z té novely?
19. Když si řekla - více administrativní zátěže, pokud by se tyto obavy naplnily, jak dalece vnímáš, že je tam ještě ta sociální práce, jak dalece řešíš ještě jejich životní situaci?
20. A co takový podnikatelé? Zejména OSVČ?
21. Ale tito lidé jsou teď zahrnuti do toho oddlužení?
22. Napadá tě ještě, co je důležité pro to dluhové poradenství? Ještě nezaznělo kolikrát teď chodí právní pomoc?

## **Příloha č. 2 - Rozhovor č. 2, otázky (Olomouc)**

1. Z prvního rozhovoru vyplynulo, že jsi věnovala 30 % času oddlužení a podali jste v první polovině roku 9 a v druhé polovině 6 návrhů (rok 2017), nastala změna oproti roku 2016, více nebo méně času, více návrhů? Pořád počítám i s časem, který věnuji přípravě bez jednání klienta.
2. Máte změnu v podpoře služby právníkem?
3. Neměli jste metodiku spolupráce s právníkem, tu stále nemáte, nepřemýšlíte nad jejím zpracováním?
4. Jak funguje spolupráce se stážisty z UP PF?
5. Je pro vás při podávání návrhu důležitý garant právník?
6. Máte tedy akreditace?
7. Připravili jste nově podklady, které při návrhu podáváte, podklady pro klienta?
8. A uvažuje nad tím?
9. Předkládáte i informativní leták při začátku dojednávání zakázky o pomoci a podání návrhu na oddlužení?
10. Neuvažujete o dalším letáku s obecnými informacemi o oddlužení?
11. Kolik času věnuješ vysvětlování postupu podání návrhu?
12. Kdy jste začali v druhé polovině roku podávat návrhy? Zpomalila Vás novela?
13. Kolik času zabralo zapracování změny?
14. Kolik času jste věnovali akreditaci?
15. Přijali jste někoho nového do týmu, který vám s podáním pomáhá? Ne.
16. Nastala zásadní změna v poradenství po novele insolvenčního návrhu?
17. Chystáte nějaké novinky ve vzdělávání?
18. Změny ve financování, máte větší dotaci nebo spíše náklady než v letech 2016 a 2017?
19. Vyjednávali jste možnost zvýšení dotací?



20. Je nějaká platforma, která by se touto otázkou a obecně otázkou prestiže poradenství zabývala nebo podnikáte něco v této oblasti?
21. Naplnili se vaše očekávání - obavy? (obavou bylo více práce za klienta a administrativy)
22. Další obavou bylo, že klienti nebudou aktivní, jen budou chtít zdarma zpracovat návrh?