



PROVOZNÍ ŘÁD PORADNY PRO DLUŽNÍKY

Provozní řád upravuje podmínky poskytování služby dluhového poradenství v Poradně pro dlužníky Sdružení SPES. (Dále jen poradna).

Podmínky a rozsah poskytovaných služeb

- Poradna poskytuje služby lidem v obtížné majetkové situaci do které se dostali v důsledku předlužení. Pomáhá jim najít orientaci a řešení, informuje je o jejich právech a povinnostech, podporuje je v samostatném zvládnání problémů.
- Poradna je službou, poskytující **poradenství**. Neposkytuje finanční prostředky.
- Poradci jsou odborně vyškolení sociální pracovníci a poskytují uživatelům poradenství v jejich obtížné životní situaci způsobené předlužením jejich domácnosti. Nabízí pomoc v těchto oblastech:

- Pomoc dlužníkům přezkoumáním všech nároků na dávky sociální péče nebo sociální pomoci, na které by mohli dosáhnout na základě informací od klienta.
 - Sdělení informací o úskalích života na dluh.
 - Poskytnutí informací o způsobech možnostech a průběhu exekuce.
 - Snaha zabránit opětovného zadlužení.
 - Pomoc při rozeznávání mezi celospolečenskými příčinami a vlastní účastí na vzniku předlužení domácnosti a podpora při nevezetí odpovědnosti za své závazky.
 - Podpora při hledání pomoci v oblasti řešení psychických a sociálních.
 - Informace, na které další instituce se může klient obrátit.
- Poskytuje informace o možnostech, právech a povinnostech klienta, stejně jako věřitelů. Nabízí způsoby řešení konkrétní zakázky, se kterou klient přichází – pomáhá utřídit informace, upřesnit zakázku, zvolit priority, výklad pojmů, zákonů a podobně.



- Podpora nebo případná pomoc při navázání kontaktů s věřiteli a nastínění možných forem vyjednávání – splátkové kalendáře, odklady, snížení splátek, konsolidace, korespondence s věřiteli.
- Pomoc klientům při znovu získání přehledu o finanční situaci jejich domácností - zpracování plánů věřitelů, plánu hospodaření domácnosti, vytvoření splátkového kalendáře, třídění spisové dokumentace atd.
- Poradna neprovádí výpočty daní, poplatků, důchodů, pojištění, dávek státní sociální podpory a péče, úroků, mezd, dovolené. Neradí v komerčních záležitostech. Poradna nezastupuje u soudu, poradci neseписují za uživatele podání k soudu a jiné dokumenty. Poradna není právní poradnou, manželskou poradnou, psychologickou poradnou, poradnou pro pomoc se závislostmi, není poradnou pro děti nebo osoby s omezenou způsobilostí k právním úkonům, například osoby mentálně postižené. Poradna neposkytuje kompenzační pomůcky, ubytování ani finanční prostředky. Poradna dále neposkytuje rady v pracovně právních vztazích a zaměstnanosti, neřeší majetkoprávní vztahy a náhrady škody.
- Poradna poskytuje poradenství občanům České republiky, tak i cizincům a dalším osobám za předpokladu, že komunikují v českém jazyce na úrovni, kterou pro využití služby potřebují nebo si zajistí tlumočnicka, asistenta, pomůcky či jiný prostředek, který takovou komunikaci umožní.
- Poradna poskytuje informace o jiných pomáhajících organizacích a v odůvodněných případech na ně odkazuje.
- Délka jedné konzultace nemá přesahovat 50 minut a všem konzultacím předchází telefonické objednání ze strany klienta. **V případě, že je klient objednání na určitou hodinu musí se dostavit nejpozději do 20 minut po jejím začátku. V opačném případě má poradce právo ho odmítnout.**



- Při řešení složitějších problémů /platí i pro Návrh na povolení oddlužení/ může poradce případ konzultovat s externími specialisty a uživatel tak může být objednán na další termín.

Principy poskytovaných služeb

- Služby poradny jsou bezplatné.
- O informacích, které poradna od uživatele získá, zachovává naprostou diskrétnost. Uživatel má možnost zůstat v anonymitě. Při řešení sporů je poradna nestranná a ve svém jednání je nezávislá na jakýchkoli vnějších subjektech nebo institucích.
- Poradna zaznamenává nezbytné informace o klientovi a jeho situaci. Klient je oprávněn do těchto záznamů nahlížet, vyjadřovat se k nim. Do záznamu mohou nahlíželi zaměstnanci Sdružení SPES a osoby vykonávající studentskou praxi, odbornou stáž, nebo jsou jinak vázáni ke Sdružení SPES a písemně složili slib mlčenlivosti.
- Klient souhlasí s tím, aby **údaje byli využívány pro statistické účely, archivaci a další účely organizace**, a to za podmínky, že Sdružení SPES nikde neuvede identifikační údaje, ani jiné citlivé údaje, jako je: jméno, adresa, rodné číslo, datum narození, číslo účtu, čísla smluv a jiných podání. Tyto informace Sdružení SPES nezveřejní ani o příbuzných klienta či osobách blízkých.
- Poradci v poradně jsou navzájem zastupitelní.
- Poradna uplatňuje politiku rovných příležitostí, v případě diskriminačního chování může být uživatel na své jednání upozorněn.



Před poskytnutím služeb poradny:

- Zájemce o poskytnutí služby se na poradnu může obracet v návštěvních hodinách osobně, telefonicky nebo písemně.

Osobně: na adrese : Sdružení SPES, o.s. Dolní náměstí 27/38, Olomouc 779 00

Otevírací hodiny poradenského centra:

Pondělí

8:30 - 11.30 a 12.30 - 15.30 hod.

Úterý

8:30 - 11.30 a 12.30 - 15.30 hod.

Středa

8:30 - 11.30 a 12.30 - 15.30 hod.

Telefonicky na čísle : 777 723 598

E – mail: spes@pomocsdluhy.cz

Web: www.pomocsdluhy.cz

Objednání na následující týden je možné vždy ve čtvrtek od 9.00 hod a to pouze telefonicky
Telefonické konzultace pouze ve čtvrtek od 9.00 - 13.00 hod.

- Sdružení SPES si vyhrazuje možnost změny či omezení provozu poskytovaných služeb. Veškeré informace o změnách a omezeních jsou zveřejněny na webu sdružení, v sekci aktuality. Takto zveřejněné informace jsou brány jako dostatečné upozornění pro zájemce o službu.
- V případě osobního a telefonického dotazu reaguje poradna bezprostředně, v případě manilového dotazu reaguje poradna vždy v pátku, a to podle pořadí příchozích mailů.
- Poradce informuje zájemce o poskytnutí služby srozumitelným způsobem o podmínkách, za kterých mu může být poradenství poskytnuto. **Pokud zájemce s těmito podmínkami souhlasí, uzavírá s poradnou ústní dohodu o poskytování služeb.** Okamžikem uzavření dohody se ze zájemce stává klient se všemi právy a povinnostmi z toho vyplývajícími.



- Klientovi může být odmítnuto poskytnutí služby v případě, že poradna neposkytuje službu, o kterou žádá nebo nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby. Při nedostatečné kapacitě odkáže poradna klienta na jiný termín nebo jinou instituci.
- Jednání s klientem může být přerušeno, jestliže je pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek a chová-li se vůči pracovníkům poradny agresivně, nebo nespolupracuje-li s pracovníkem poradny. Dále může být spolupráce s klientem přerušena, jestliže se klient nedostaví na konzultace a nebyl – li řádně omluven. Služby poradny lze využít opakovaně.

Poradenský rozhovor:

- Klient má právo na bezpečné a diskrétní prostředí k řešení svého problému. Klient má právo zvolit, co bude předmětem rozhovoru a svůj problém popsat poradci. Poradce mapuje otázkami uživatelskou situaci, zjišťuje, čeho chce uživatel dosáhnout.
- Klient získává věcné informace a návrhy řešení, která odpovídají jeho situaci, možnostem a schopnostem. S poradcem pak váží klady a zápory navržených řešení.
- Klient má právo zvolit si, kterou z navržených možností využije a je ve svém rozhodnutí plně respektován. **Veškerá rozhodnutí, které klient provádí jsou jeho rozhodnutí a nese za ně odpovědnost.**
- Klient má právo plánovat spolu s poradcem konkrétní kroky řešení svého problému, přicházet do poradny opakovaně po celou dobu trvání svých obtíží.



Ukončení poradenského rozhovoru:

- **Klient má právo službu ukončit kdykoli bez udání důvodu.**
- Poskytování služby ze strany poradny je ukončeno dosažením uživatelova cíle nebo vyčerpáním možností poradny. Uživateli je pak nabídnuta alternativa, kam se při řešení svého problému obrátit.

Pravidla pro podávání stížností:

- Klient má právo si stěžovat na kvalitu poskytnuté služby vedoucímu poradny, kterou je Bc. Andrea Běhálková, DiS., předsedkyně Rady Sdružení SPES. Stížnost je možno podat písemně či ústně.

Závěrečné ustanovení

- Sdružení SPES **neposkytuje právní zastoupení u soudů či jiných orgánů** a nikdy nejedná za klienta. **Veškeré úkony činím svým vlastním jménem a nesu za ně odpovědnost.** Sdružení SPES ani jeho pracovníci a studenti nejsou odpovědni za případnou škodu vzniklou v souvislosti s poskytováním pomoci.

Provozní řád Poradny pro dlužníky byl schválen Radou Sdružení SPES