

## Detailní rozpis KA 2 + KA 3

---

### **KA 2 Asistované vymáhání výživného – služba**

Realizace aktivity - poskytování služby - má dvě fáze. První stabilizuje klienta a připravuje ho na proces vymáhání výživného, včetně seznámení s různými situacemi, které mohou v tomto procesu nastat. Druhá fáze pak probíhá jako doprovázení klienta celým procesem vymáhání výživného. V této aktivitě vyžadujeme aktivní účast klienta při řešení jeho situace, protože na základě zkušeností víme, že určitá část klientů se dostává do stejné situace opakovaně (proto posilujeme princip prevence), nebo situaci řešit nechce a má z ní strach (psychologická pomoc), anebo neumí i po získání výživného stabilizovat svůj domácí rozpočet (finanční poradenství). Proto kromě přímého vymáhání výživného chceme klienty také připravovat na to, aby problémům uměli efektivně předcházet a v případě nutnosti je sami řešit.

#### **1) STABILIZACE - Procesy před vstupem do vyjednávání s institucemi**

Obvyklá doba od převzetí případu do vymáhání výživného trvá několik měsíců, v závislosti na tom, co vše je/není k danému případu k dispozici. Rozsah poskytovaných služeb je velmi individuální a zahrnuje psychologické, právní a finanční poradenství. Toto poradenství je poskytováno nad rámec a mimo pravomoci jednotlivých úřadů a má sloužit ke stabilizaci klienta. Klient má vědět, do jakých procesů vstupuje, že je v právu, má být na tyto úkony připraven, a zároveň být v takovém psychickém stavu, aby je dokázal zvládnout až do konce. Klientům bude také nabídnuto, aby využil možnost smířícího řešení jako prvotní instanci řešení jejich problému.

Jednotlivé kroky zahrnují:

- Posouzení individuálního případu;
- V návaznosti na vstupní pohovor - konkrétní specifikace postupu pro daného zástupce CS; příprava individuálního harmonogramu a nastavení procesu;
- nastavení komunikačních a kontrolních mechanismů – to bude probíhat formou prezenčního individuálního pohovoru s odborníkem, při kterém ještě mohou být navrženy další podpůrné poradenské činnosti, bude-li to situace vyžadovat:

a) zajištění bezpečí a stability – pokud se klient bude cítit nejistý, což se stává, např. v případě, kdy podává trestní oznámení na svého bývalého partnera, bude zajištěné psychologické poradenství. Tato část aktivity bude také zahrnovat konzultace a terapeutické rozhovory s CS, která se ocitla v jinak obtížných podmínkách, které psychicky nezvládá (kromě finančních a právních záležitostí např. rodinné problémy, rozpad rodiny, hrozba odebrání dítěte, obavy z partnera, sociální izolace);

b) zajištění právního minima – pro CS, aby nabyla povědomí z oblasti práva, bude-li to situace vyžadovat, a to zejména v oblastech, které jdou nad rámec vymáhání výživného (např. ve vztahu k zaměstnání, sociální a zdravotní pojištění, povinnosti a práva, ochrana dítěte - jednání s OSPOD, rodinné právo, určování otcovství, dotazy na právní problematiku související s životní situací CS, apod.);

c) doplňkové finanční poradenství – jako follow up aktivita individuálního charakteru z oblasti financí - konsolidace půjček a dalších finančních závazků, posouzení pojistných smluv, plánování rodinných výdajů, osobní bankrot, exekuce, vymáhání dluhů.

## **2) REALIZACE - Doprovod při řešení situace ve spolupráci s úřady veřejné správy**

Může se týkat Policie ČR, soudů, exekutorského úřadu, Odboru sociálních věcí. V této chvíli odborný pracovník doprovází klienta jednotlivými kroky asistovaného vymáhání výživného a tyto kroky/proces klientovi vysvětluje. Individuální přístup je v této fázi nevyhnutný, protože každý klient vstoupí do jiné typu jednání.

Jednotlivé kroky zahrnují:

- Zpracování kompletní agendy spojené s vymáháním výživného;
- Příprava materiálů potřebných k zahájení procesu vymáhání dluhu, zajištění opisů, ověření apod.;
- Příprava smlouvy o právní pomoci a plné moci k zastupování;
- Digitalizace dokumentů, digitální konverze, zajištění elektronických podpisů pro CS a ve spolupráci s CS - CS se tímto učí základní právní postupy a kroky, proto je vhodné, aby na tom také participovala - má to vzdělávací charakter);
- Komunikace s exekutorskými úřady - doprovázení CS při komunikaci s exekutorskými úřady v případě uvalení exekuce (vzdělávací efekt pro CS, pokud do toho bude zapojena)
- Zajištění bezplatných služeb exekutora v případě již probíhající exekuce

### **KA3 Evaluce poskytovaných služeb**

Cílem KA je stále sledovat kvalitu služby a zahrnovat do ní všechny stakeholdery, kterých se poskytování tohoto druhu služby týká. Evaluce poskytované služby bude realizována z toho důvodu, aby byla zajištěn stálý monitoring kvality poskytované služby, a zároveň bude využívána i k evaluaci dopadů a cílů projektu, tj. přímého přínosu pro cílovou skupinu. Bude se zaměřovat na výsledky a dopady služby. Evaluační dizajn bude nastavený tak, aby bylo možné posoudit platnost, reálnost, dosažitelnost a relevanci předem stanovených cílů a indikátorů.

Realizace M1-M24

#### **Formy realizace:**

##### **1) Zpětná vazba získaná od klientů a vypořádání podnětů – posuzování aspektu relevance**

- a) Poradna - cílem je poskytnout první aktivní informaci pro potenciální zájemce o služby, zodpovídat dotazy klientů, a zároveň vytvořit prostor pro získání zpětné vazby od klientů. Poradna bude mít několik forem – zelená linka/online poradna/facebook a odpovědi budou individuální charakter. Z nejčastějších /typických otázek bude vytvořena rubrika FAQ. Pro tento účel budou optimalizovány všechny typy poradny do uživatelsky přívětivých formátů, a dále bude zajištěna jejich aktivní a pravidelná redakce.
- b) Dotazník hodnocení kvality poskytnuté služby – vyplní každý obsloužený klient; hodnotíme také dosažitelnost poskytovaných služeb

Dále proběhne evaluce provozu služby a jejích výsledků ve struktuře hard data a soft data (M12, M22):

A) tzv. hard data:

- Počet zájemců v členění na kraje
- Počet klientů v členění na kraje

- Poskytnutí kompletního doprovázení – výsledek = min. první splátka výživného
- Zapojení jednotlivých členů týmu – rozsah práce/klient

B) tzv. soft data

- Popis spolupráce na pilotním pracovišti – popis dobré praxe, nejčastějších situací a řešení nejčastějších situací formou kazuistiky

**2) Spolupráce s úřady veřejné správy – platnost a realnost poskytované služby**

V této sub-aktivitě proběhne úvodní setkání s OSPOD, kde budou představeny metodické materiály a postupy při poskytování služeb při asistovaném vymáhání dluhu na výživném. Dále proběhne informování OSPOD o projektu - představení postupů a metodik, seznámení s metodikami a nastavení kritérií a procesu spolupráce mezi žadatelem a OSPOD při výběru CS pro vstup do projektu, seznámení s postupy při předávání informací o CS (ochrana osobních údajů) mezi OSPOD a žadatelem.

Zapojení:

- Styčný pracovník pro komunikaci s OSPOD = vedoucí odborného týmu
- Garant projektu pro veřejnou správu – Mgr. Zdeňka Kučná - referent sociálně-právní ochrany dětí, odbor sociálních věcí, Moravskoslezský kraj- Krajský úřad

V pravidelných intervalech bude probíhat komunikace mezi vedoucím odborného týmu a garantem projektu pro veřejnou správu a budou probírány jednotlivé aspekty poskytované služby s ohledem na implementaci služby/odkazu na službu do agendy sociálních pracovníků. Garant pro veřejnou správu bude poskytování služby připomínkovat ze strany úřadů veřejné správy a poskytovat zpětnou vazbu k záležitostem souvisejícím s procesy implementovanými v sociální práci, které v souvislosti s poskytovanou službou vzniknou.

V druhém roce projektu proběhne setkání mezi vedoucím týmu a představiteli odborů sociální práce (celkem 12 setkání) na úrovni kraje (případně magistrátů), kde budou představeny průběžné výsledky projektu.

M22-M24

Závěrečná evaluace projektu a zprostředkování výsledků projektu všem subjektům veřejné správy zapojeným do realizace projektu.