

Manuál pro pracovníky věznic

Jak zajistit videokonzultaci s dluhovým poradcem

Služba je určena lidem ve výkonu trestu, kteří potřebují řešit dluhy, exekuce, sporné pohledávky nebo oddlužení.



Dluhová poradna Člověka v tísni

1. Co je virtuální dluhové poradenství

Virtuální dluhové poradenství umožňuje lidem ve výkonu trestu konzultovat jejich dluhovou situaci přímo s odborným dluhovým poradcem. Konzultace probíhá online prostřednictvím Webexu, tedy v chráněném virtuálním prostředí. Klient komunikuje přímo s poradcem a podle potřeby s ním může při konzultaci projít také dokumenty týkající se jeho dluhů.

Služba je určena zejména k řešení:

- exekucí,
- dluhů a jejich vymáhání,
- neoprávněně nebo sporně vymáhaných pohledávek,
- možností oddlužení,
- komunikace s věřiteli a exekutory,
- orientace v dluhové situaci,
- dalších problémů souvisejících s dluhy.

DŮLEŽITÉ

Pracovník věznice nemusí předem posuzovat možnosti řešení dluhové situace klienta. Konečné vyhodnocení a návrh postupu je v kompetenci dluhového poradce.

2. Komu službu přednostně nabízet

Aby mělo dluhové poradenství co největší praktický dopad, je vhodné službu přednostně nabízet odsouzeným, u kterých je reálné, že bude možné jejich dluhovou situaci v dohledné době aktivně řešit.

Typicky půjde zejména o:

- odsouzené před výstupem, u nichž je vhodné začít připravovat řešení dluhů ještě před návratem na svobodu,
- odsouzené s kratšími tresty, kteří se budou v dohledné době vracet do běžného života,
- pracující odsouzené s pravidelným příjmem, u kterých může být reálné například řešení prostřednictvím oddlužení,
- klienty, kteří mají o řešení své situace zájem a jsou připraveni s poradcem spolupracovat.

NEJDE O PEVNÁ VSTUPNÍ KRITÉRIA

Uvedené skupiny klientů představují doporučené okruhy osob, u nichž lze očekávat největší praktický přínos služby. Nejedná se však o závazná vstupní kritéria. Konečné posouzení vhodnosti a možností řešení konkrétní situace náleží dluhovému poradci.

3. Objednání první konzultace

První kontakt se objednává prostřednictvím rezervačního systému videoporadny určené pro osoby ve výkonu trestu. Rezervaci je možné učinit nejdříve 7 dní před termínem konzultace.

<https://jakprezidluhy.cz/videoporadna/videoporadna-pro-veznice/>

**ČTVRTKY 8:00 - 10:00 a
15:00 - 18:00**

Přednostní termíny pro klienty věznic.

Čtvrteční blok je vhodné využívat především pro první konzultace nových klientů.

Pro další návazné konzultace, pokud si je rovnou nedomluví poradce, lze objednat prostřednictvím rezervačního systému běžné videoporadny. Rezervaci je možné učinit nejdříve 7 dní před termínem konzultace.

<https://jakprezidluhy.cz/videoporadna/>

**V pondělí až pátek mezi
10:00 a 15:00.**

Využít lze volné termíny, však nejsou pro věznice rezervovány a jsou dostupné i běžným klientům poradny.

4. Co vyplnit do rezervačního systému

Pracovník věznice vybere volný termín a vytvoří rezervaci. Do formuláře doporučujeme zadávat údaje následujícím způsobem:

Příklad:

CELÉ JMÉNO	Název věznice + iniciály klienta. Příklad: Věznice Stráž pod Ralskem – J. N.
E-MAIL	E-mail pracovníka věznice, který konzultaci organizačně zajišťuje. Na tento e-mail přijde potvrzení rezervace a navazující komunikace s poradcem.
TELEFON	Kontaktní telefon pracovníka nebo pracoviště pro případ organizačních komplikací.
STRUČNÝ POPIS PROBLÉMU	Stačí krátce: několik exekucí / zájem o oddlužení / klient neví, komu a kolik dluží / sporná pohledávka / srážky z příjmů / dluh na výživném / zmapování situace před propuštěním.
KRAJ BYDLIŠTĚ	Kraj, ke kterému má klient vztah – zpravidla podle bydliště nebo místa, kam se bude po propuštění vracet.

Do formuláře není potřeba zapisovat podrobný příběh klienta ani citlivé osobní údaje.

5. Co se stane po vytvoření rezervace

Po odeslání rezervace bude termín přidělen konkrétnímu dluhovému poradci. Administrátorka potvrdí rezervaci e-mailem pracovníkovi věznice. V potvrzení bude zřejmé datum konzultace a délka konzultace.

Teprve poté pracovník věznice vytvoří pro tento termín schůzku ve Webexu a pozvánku odešle na e-mail poradenstvi.vtos@clovekvtsni.cz

Prostřednictvím tohoto emailu můžete konzultaci i rušit nebo upravovat čas domluvné schůzky.

Postup v šesti krocích:

1	2	3	4	5	6
Klient projeví zájem	Pracovník vytvoří rezervaci	Poradna potvrdí poradce	Věznice vytvoří schůzku ve Webexu	Pozvánka na poradenstvi.vtos@clovekvtsni.cz	Proběhne konzultace

6. Co připravit před konzultací

Pokud je to možné, je vhodné klienta předem informovat, aby si na konzultaci vzal všechny dostupné doklady související s jeho dluhy.

Mohou to být například:

- exekuční příkazy a výpis exekucí,
- dopisy od exekutorů,
- soudní rozhodnutí a platební rozkazy,
- smlouvy o půjčkách a úvěrech,
- výzvy k zaplacení a dopisy od inkasních společností,
- insolvenční dokumenty a přehled pohledávek,
- další listiny, kterým klient nerozumí nebo které potřebuje s poradcem řešit.

Není podmínkou mít všechny dokumenty. Konzultace může proběhnout i tehdy, pokud klient zatím žádné podklady nemá.

7. V den konzultace

V DEN KONZULTACE

Aby mohla konzultace proběhnout bez zbytečných komplikací, je potřeba předem zajistit:

- ✓ **STABILNÍ PŘIPOJENÍ** dostatečnou kapacitu dat pro plynulý videohovor
- ✓ **FUNKČNÍ KAMERU** aby poradce mohl s klientem komunikovat obrazem
- ✓ **DOBŘÍ ZVUK** funkční mikrofon a reproduktory nebo sluchátka
- ✓ **KLIDNÉ PROSTŘEDÍ** ve kterém bude klient poradci dobře rozumět
- ✓ **DOKUMENTACI K DLUHŮM** všechny potřebné podklady nebo alespoň ty, které má k dispozici

Pokud klient některé dokumenty nemá, konzultaci není nutné rušit. Poradce může začít situaci mapovat a domluvit, co bude potřeba dále dohledat.

8. Souhlas klienta a osobní údaje

Při konzultaci bude potřeba pracovat s některými osobními údaji klienta.

SOUHLAS LZE ZÍSKAT BĚHEM VIDEOKONZULTACE

Souhlas se zpracováním osobních údajů lze získat prostřednictvím vyjádření klienta během videokonzultace. Poradce klientovi vysvětlí potřebné informace a jeho souhlas zaznamená podle pravidel služby.

Proto není nutné kvůli prvnímu objednání předávat poradně rozsáhlé osobní údaje. Do rezervačního formuláře doporučujeme uvádět pouze údaje nezbytné pro organizaci konzultace.

9. Jak probíhá samotná konzultace

Počáteční konzultace bude trvat cca 30 minut. Na začátku konzultace se poradce s klientem domluví na tom:

- co klient potřebuje řešit,
- jaká je jeho současná dluhová situace,
- co je možné řešit již během první schůzky,
- jaké dokumenty nebo další informace bude potřeba získat,
- zda bude potřeba další konzultace.

ROZDĚLENÍ ROLÍ

Pracovník věznice zajišťuje především organizační a technické podmínky pro spojení. Samotné dluhové poradenství vede poradce.

10. Co když se problém nevyřeší při první konzultaci

První konzultace často slouží zejména k:

ZMAPOVÁNÍ SITUACE → DALŠÍ POSTUP → DOKUMENTY → NAVAZUJÍCÍ PRÁCE

Pokud je potřeba pokračovat, další termín si zpravidla domluví přímo poradce.

Konkrétní poradce se s klientem domluví, kdy by bylo vhodné uskutečnit další konzultaci a jak dlouhý čas je pro ni potřeba vyhradit. Následně předá tuto informaci administrátorce organizace, která požádá pracovníka věznice o zajištění konzultace s konkrétním klientem v dohodnutém termínu a rozsahu.

Navazující konzultace budou zpravidla probíhat opět ve čtvrtek, případně v jiném dni podle dohody s danou věznicí a časových možností poradce. Cílem je zachovat kontinuitu spolupráce a zajistit, aby klienta pokud možno i nadále provázel stejný poradce.

11. S čím může být potřeba součinnost věznice

Pokud poradce s klientem řeší konkrétní kroky, zejména přípravu oddlužení, může být potřeba součinnost pracovníků věznice. Odsouzený nebo v některých případech poradce se mohou obrátit na pracovníka věznice zejména s žádostí o pomoc při zajištění následujících úkonů a podkladů:

SOUČINNOST VĚZNICE MŮŽE BÝT DŮLEŽITÁ ZEJMÉNA PŘI ODDLUŽENÍ

Podle konkrétní situace může být potřeba zajistit např.:

- ✓ **OVĚŘENÍ PODPISU** možnost ověření podpisu klienta na potřebných dokumentech
- ✓ **PŘEHLED PŘÍJMŮ** potvrzení nebo výpis příjmů ze systému věznice
- ✓ **VÝPLATNÍ PÁSKY** výplatní pásky nebo jiné doklady o pracovním příjmu ve výkonu trestu
- ✓ **ODESLÁNÍ DOKUMENTŮ** možnost odeslat potřebné dokumenty poštou a předat navazující korespondenci

12. Důležité kontakty

Kamila Vodňanská

Administrátorka rezervací, vyřizuje rezervace, zasílá informace o rezervaci, ruší rezervace, domlouvá poradce vše přes pracovní e-mail poradenstvi.vtos@clovekvtsni.cz

kamila.vodnanska@clovekvtsni.cz | +420 734 428 235

Anna Rojas

Odpovědná za technický chod rezervačního systému.

anna.rojas@clovekvtsni.cz | +420 606 641 975

Vlastimila Sachrová

Odpovědná osoba za spolupráci s věznicemi.

vlastimila.sachrova@clovekvtsni.cz | +420 602 363 026