

## Národný projekt

### Bezplatné dlhové poradenstvo

<b>Operačný program:</b>	Ľudské zdroje
<b>Žiadateľ:</b>	Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny
<b>Kód projektu v ITMS2014+:</b>	312081BKZ8
<b>Celkové oprávnené výdavky projektu:</b>	13 476 730,30 Eur
<b>Požadovaná výška NFP:</b>	13 476 730,30 Eur

<b>Prioritná os:</b>	8 REACT-EU
<b>Investičná priorita:</b>	8.1 Podpora nápravy dôsledkov krízy v kontexte pandémie COVID-19 a príprava zelenej, digitálnej a odolnej obnovy hospodárstva
<b>Špecifický cieľ:</b>	8.1.1 Podpora nápravy dôsledkov krízy v kontexte pandémie COVID-19 a príprava zelenej, digitálnej a odolnej obnovy hospodárstva

<b>Miesto realizácie projektu</b>	
<b>Štát:</b>	Slovenská republika
<b>Región NUTS II:</b>	Západné Slovensko / Stredné Slovensko / Východné Slovensko
<b>Vyšší územný celok NUTS III:</b>	Trnavský kraj / Trenčiansky kraj / Nitriansky kraj / Banskobystrický kraj / Žilinský kraj / Prešovský kraj / Košický kraj / Bratislavský kraj

<b>Popis projektu</b>	
<p>Hlavným cieľom NP je prispieť k fungujúcemu úverovému prostrediu spájaním záujmov dlžníkov a veriteľov, zvyšovaním šancí dlžníkov na získanie pôžičky a šancí veriteľov na ich splatenie. Cieľom je postupnou zmenou myslenia a správania dlžníkov vytvoriť predpoklady na úplné splatenie ich dlhov, pripraviť ich na nové životné príležitosti a na vyplatenie spravodlivých nárokov veriteľov. Pomoc pre dlžníkov bude zabezpečená vysokou odbornosťou s ľudským rešpektom ku klientovi tak, aby bola poskytnutá nová šanca človeku bez ohľadu na jeho súčasné ťažkosti. Človek, ktorý sa ocitne v ťažkej finančnej kríze potrebuje nielen ekonomicko-finančné poradenstvo, ale takisto aj právne poradenstvo a často krát aj psychologické poradenstvo.</p>	

<b>Popis východiskovej situácie</b>	
<p>Slovenská republika patrí medzi niekoľko krajín EÚ, ktoré ešte neposkytujú nadmerne zadlženému obyvateľstvu bezplatné dlhové poradenstvo. Vysoko rozvinuté systémy dlhového poradenstva existujú v súčasnosti okrem iných krajín EHP najmä v nasledujúcich 14 krajinách: v Nemecku, Rakúsku, Francúzsku, Holandsku, Luxembursku, Dánsku, Švédsku, Fínsku, Islande, Írsku, Poľsku, Českej republike, Švajčiarsku, Veľkej Británii a postupne sa budujú a rozvíjajú v Rumunsku a v ďalších krajinách. V marci 2017 sa Európska komisia vo svojom akčnom pláne Consumer Financial Services Action Plan zaviazala vykonať účinné kroky proti nadmernému zadlženiu obyvateľstva. V rokoch 2008 a 2013 Európska komisia publikovala dve rozsiahle štúdie o nadmernej zadlženosti domácností, z ktorých v oboch prípadoch vyplynulo, že personalizované dlhové poradenstvo patrí medzi najúčinnnejšie nástroje, ktorými sa dá čeliť nadmernému zadlžovaniu. Dňa 10.10.2018 sa z iniciatívy eurokomisárky pre spravodlivosť, spotrebiteľské veci a rodovú rovnosť stretlo v Bruseli Fórum záujmových skupín k dlhovému poradenstvu (Stakeholders Forum on Debt Advice), na ktorom zástupcovia z odvetvia finančných a dlhových služieb, dlhový poradcovia, charity, spotrebiteľské organizácie, experti z oblasti verejnej správy a akademickej sféry vyjadrili potrebu výmeny skúseností v tejto oblasti a konštatovali, že dlhové poradenstvo je winwin riešením pre dlžníkov aj veriteľov a súčasne prináša pozitívny sociálny aj ekonomický dopad. Európska komisia sa zaviazala ďalej pracovať na dostupnosti dlhového poradenstva v členských štátoch a vytvárať súbor nástrojov na pomoc tým, ktorí takéto dlhové poradenstvo budú poskytovať, ako aj propagovať v rámci EÚ, budú budovať jeho programy a kapacity a podporia výmenu skúseností z dlhového poradenstva v rámci EÚ.</p> <p>V rámci EÚ pôsobí strešná organizácia bezplatného dlhového poradenstva, ktorou je ECDN (European Consumer Debt Network – <a href="http://ecdnet.eu/">http://ecdnet.eu/</a>) ako strešnou európskou organizáciou boja proti nadmernému zadlženiu a finančnej exklúzii. ECDN združuje 41 organizácií dlhového poradenstva, vzdelávacích, výskumných a spotrebiteľských organizácií z 18 krajín Európy. Pre medzinárodnú výmenu relevantných skúseností a budovanie nášho vlastného know-how je dôležité, aby sa slovenská sieť BDP (napr. cestou ÚPSVaR) stala už od samého začiatku členom ECDN s tzv. aktívnym členstvom, aby mohla ovplyvňovať vývoj dlhového poradenstva v EÚ aj vo vlastnej krajine, ale najmä aby rozvinula komunikáciu s tými, ktorí majú z bezplatného dlhového poradenstva už dlhoročné praktické skúsenosti. Slovensko nemá zatiaľ v ECDN aktívneho člena.</p> <p>Ďalšou celoeurópskou sieťou, ktorá má podobné ciele ako tento projekt, je EAPN (European Anti-Poverty</p>	

Network, <https://www.eapn.eu/>) ako najväčšia európska sieť národných, regionálnych a lokálnych organizácií aktívnych v boji proti chudobe a sociálnej exklúzii, zdržujúca 31 národných organizácií a 13 európskych organizácií. Slovensko je tu reprezentované Slovenskou sieťou proti chudobe (<https://sapn.info/>) s viac ako 30 členmi z radov zainteresovaných občianskych združení a fyzických osôb. Pre projekt je dôležité aktívne spolupracovať s SAPN, nie byť jej členom. Východiskové dokumenty na regionálnej, národnej a európskej úrovni, ktoré priamo súvisia s realizáciou NP

Agenda 2030,

Stratégia Európa 2020,

Programové vyhlásenie vlády Slovenskej republiky na obdobie rokov 2020 – 2024,

Národná rámcová stratégia podpory sociálneho začlenenia a boja proti chudobe (2015),

Aktualizácia Národnej rámcovej stratégie podpory sociálneho začlenenia a boja proti chudobe, vrátane vyhodnotenia,

Stratégia Slovenskej republiky pre integráciu Rómov do roku 2020 schválená Uznesením vlády Slovenskej republiky č. 1/2012 z 11.01.2012,- Stratégia Národnej banky Slovenska na podporu finančnej gramotnosti, Revízia výdavkov na skupiny ohrozené chudobou alebo sociálnym vylúčením -Záverečná správa, Stratégia rovnosti, inklúzie a participácie Rómov do roku 2030, schválená na rokovaní vlády SR 7.4.2021 uznesením vlády SR č. 181/2021.

Vo väčšine vyššie uvedených krajín sa dlhové poradenstvo stalo dôležitou témou sociálnej politiky štátu v čase, keď sa nachádzali v obdobnej situácii ako je dnes Slovenská republika, t. j. v čase, kedy u nich došlo k uvoľneniu systému osobných bankrotov, čím počet osobných bankrotov prudko vzrástol. V Slovenskej republike bola legislatíva o osobných bankrotoch (tzv. oddĺžení) liberalizovaná najmä od marca 2017 na základe vtedajšej novely zákona č. 7/2005 Z.z. o konkurze a reštrukturalizácii v znení neskorších predpisov. Za viac než 12 rokov platnosti prísnejšieho práva osobných bankrotov (2005-2017) zbankrotovalo cca 3500 fyzických osôb-nepodnikateľov, kým za 3 roky od liberalizácie právnej úpravy (2017-2020) už zbankrotovalo cca 40 000 fyzických osôb-nepodnikateľov, t. j. priemerný ročný počet bankrotujúcich sa zvýšil na 46-násobok. Pritom neexistuje žiaden účinný systém, ktorý by čo i len čiastočne garantoval po osobnom bankrote zmenu ich ekonomického správania a dával by predpoklad, že sa po 10-ročnej zákonnej lehote neocitnú v bankrote znova, s výnimkou poskytovania právnej pomoci Centrom právnej pomoci v konaní o oddĺžení podľa zákona č. 377/2016 Z. z., ktorý zvyšuje ochranu dlžníka a zvyšuje dostupnosť vymaniť sa z dlhovej pasce.

Podľa štatistického zisťovania o príjmoch a životných podmienkach domácností EÚ SILC 2019 publikovaného EUROSTAT-om je na Slovensku 11,9% ľudí ohrozených chudobou (638 009 ľudí), t. j. majú príjem pod 60% mediánu národného ekvivalentného disponibilného príjmu v SR.

Analýzy z činnosti dlhových poradní v rôznych krajinách ukázali, že každé euro vložené štátom do fungovania bezplatného dlhového poradenstva prináša návratnosť 3,00 až 5,30 eur dôsledkom zníženia sociálnych dávok pre nadmerne zadlžených, zvýšenia miery ich zamestnanosti, prijatím dlhodobého (stabilného) a lepšie plateného zamestnania klientom (dôsledkom eliminácie jeho obáv z exekúcie jeho príjmov a pod.). Zároveň zahraničné analýzy ukazujú, že vybudovanie naozaj prepracovaných a kvalitných procesov dlhového poradenstva (najmä s dôrazom na emaily a chatbot) umožňuje následne znížiť náklady poskytovania dlhového poradenstva na jednu tretinu, čo si však vyžaduje nastavenie myslenia klientov tak, aby tieto metódy poradenstva akceptovali. Výskumy z Veľkej Británie ukazujú, že s dlhovým poradenstvom je celkovo spokojná veľká väčšina klientov (61% deklaruje, že im dlhové poradenstvo pomohlo oddlžiť sa, 85% deklaruje, že získali užitočné informácie). Staršie výskumy z Nemecka poukazujú na fakt, že suma dlhov klientov klesla celkovo až o 33%.

V rámci NP BDP sa plánuje poskytovať pomoc všetkým osobám, ktoré sú ohrozené chudobou a sociálnym vylúčením, na základe doplnenia kompetencie Ústredia PSVR v kompetenčnom zákone, ktorá sa bude týkať realizácie projektov zameraných na poskytovanie bezplatného poradenstva pre fyzické osoby pri riešení ich problémov s dlhmi.

Legislatívnou úpravou bezplatného dlhového poradenstva v kompetenčnom zákone sa stanovením pracovnej náplne poradcov predídeme kolíziám so zákonmi: - č. 586/2003 Z.z. o advokácii a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „živnostenský zákon“),

- č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, - č. 199/1994 Z.z. o psychologickej činnosti a Slovenskej

komore psychológov v znení neskorších predpisov.

## Spôsob realizácie aktivít projektu

### Hlavná aktivita: **Podpora poskytovania bezplatného dlhového poradenstva**

Národný projekt bude realizovaný prostredníctvom hlavnej aktivity "Podpora poskytovania bezplatného dlhového poradenstva" s finančnou podporou na mzdy zamestnancov, ktorí sa budú podieľať na priamej realizácii všetkých podaktivít projektu. Podpora a pomoc bude poskytovaná pre všetky osoby cieľových skupín bezplatne, ako forma bezplatného poradenstva na všeobecnej úrovni v rámci verejne prospešného záujmu pre všetky osoby CS.

Aktivita bude realizovaná prostredníctvom nasledujúcich podaktivít:

#### • **Podaktivita 1 – Vytvorenie BDP**

V rámci projektu bude vytvorených 46 bezplatných dlhových poradní v pôsobnosti Ústredia PSVR. V každej z nich budú vytvorené 3 odborné pracovné miesta dlhových poradcov senior/junior (z toho 1 poradca pre oblasť ekonomickú, 1 poradca pre oblasť právnu, 1 poradca pre oblasť psychologickú). Celkovo bude vytvorených 184 pracovných pozícií. Z toho bude 138 pracovných pozícií pre dlhových poradcov a 46 pracovných pozícií pre zamestnancov poradenského back office. Pracovné postavenie týchto zamestnancov bude vychádzať zo zákona č. 522/2003 Z. z. o výkone prác vo verejnom záujme v znení neskorších predpisov. Dlhoví poradcovia a zamestnanci back office budú zamestnancami Ústredia PSVR a budú začlenení pod Sekciu sociálnych vecí a rodiny na oddelenie bezplatného dlhového poradenstva. Výkon práce týchto zamestnancov bude na jednotlivých BDP. BDP sa budú vytvárať v rámci regionálnej pôsobnosti úradov PSVR nezávisle od výkonu práce jednotlivých úradov PSVR. BDP budú zároveň zriadené v samostatných objektoch.

V prvej etape v roku 2020 boli od 1.10.2020 vytvorené dve BDP na úradoch PSVR Bratislava a Prešov. Na tieto BDP boli prijatí odborníci, ktorí sa spolu s expertmi podieľajú na nastavení celkového postavenia a činnosti BDP. V rámci prvej etapy bolo prijatých 6 dlhových poradcov a 2 zamestnanci poradenského back office.

V ďalších etapách je predbežne plánované postupné zakladanie ostatných BDP od 01.09.2021 do 01.07.2022, podľa vyhodnotenia zadlženosti osôb CS. Na 44 BDP bude prijatých spolu 132 dlhových poradcov a 44 zamestnancov poradenského back office.

Otváranie BDP je nastavené na základe vyhodnotenia stavu zadlženosti občanov v rámci celej SR. Vychádza z porovnávania dát, ktoré zahŕňajú počet dlhodobozamestnaných klientov úradov PSVR, počet PDvHN, počet vedených inkasných prípadov, počet aktuálnych exekúcií a počet osôb, ktorí využili možnosť osobného bankrotu. Na základe týchto dát bol stanovený nasledovný indikatívny plán otvárania BDP:

- od 1. 9. 2021 bude otvorených 6 BDP,
- od 1. 1. 2022 bude otvorených 8 BDP,
- od 1. 3. 2022 bude otvorených 10 BDP,
- od 1. 5. 2022 bude otvorených 10 BDP,
- od 1. 7. 2022 bude otvorených 10 BDP.

Dlhové poradenstvo sa bude do schválenia zmeny kompetenčného zákona č. 453/2003 Z. z. o orgánoch štátnej správy v oblasti sociálnych vecí, rodiny a služieb zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov poskytovať klientom úradov PSVR, najmä dlhodobozamestnaným UoZ a PDvHM so zreteľom na tých klientov, ktorí sa ocitli v zložitej životnej situácii v súvislosti s ich osobnou finančnou krízou. Po schválení kompetenčného zákona bude poradenstvo BDP

poskytované všetkým ľuďom, ktorí sa ocitli v stave vysokej zadlženosti, resp. môžu do nej spadnúť.

V jednotlivých BDP budú prijatí zamestnanci poskytovať bezplatné dlhové poradenstvo nadmerne zadlženým osobám v oblasti osobných (rodinných) financií alebo v oblasti práva a právnej administratívy, osobám, ktoré sú ohrozené chudobou a sociálnym vylúčením, resp. aj osobám, ktoré vzhľadom na novovzniknutú životnú situáciu sa môžu dostať do finančných ťažkostí (strata zamestnania, rozvod a pod.). V rámci predmetného poradenstva budú s klientmi identifikovať základné príčiny zadlženia, analyzovať ich a spoločne s klientom pracovať na ich redukcii alebo úplnej eliminácii. Zároveň budú identifikovať potrebné oblasti poskytnutia poradenstva klientovi (právne, ekonomicko-finančné, psychologické) a v prípade potreby ho komplexne poskytnú v plnom rozsahu podľa svojej špecializácie. Prioritou poskytnutia poradenstva je pomoc klientovi (urgentné kroky pre elimináciu najväznejších problémov klienta) a stanoviť ďalší postup a priebeh poradenstva.

### **1. Ekonomické poradenstvo**

Ekonomické poradenstvo sa zameriava na potrebu optimalizovania výdavkov, príjmov a ich vzájomného pomeru, na finančné plánovanie a vytváranie finančnej rezervy. Jednotlivé okruhy ekonomického poradenstva sú zamerané na:

- analýzu problematického dlhu (napr. ak je len jeden dlh v exekúcii) a nastavenie ďalších krokov k jeho splateniu alebo optimálnemu zníženiu,
- analýzu všetkých dlhov klienta (ak je problémom celková dlhová situácia a nie jeden dlh zaťažený exekúciou) spolu s analýzou príjmovej a výdavkovej situácie a odporúčaním ciest optimalizácie rozpočtu,
- analýzu príjmov klienta a odporúčania k ich optimalizácii (využitie potenciálu na zvýšenie príjmov u klienta či v jeho rodine, identifikácia iných potenciálnych zdrojov),
- odporúčania ohľadom konsolidácie úverov, pôžičiek, poisťiek a pod.,
- komplexné nastavenie rodinného rozpočtu v dlhodobom časovom horizonte a strednodobé monitorovanie jeho dodržiavania,
- analýzu majetkovej situácie klienta (najmä pre prípad hroziaceho osobného bankrotu) a odporúčania ďalších krokov pri eventuálnom nakladaní s majetkom,
- analýzu potreby a efektívnosti osobného bankrotu ako poslednej inštancie zbavenia sa dlhu.

### **2. Právne poradenstvo**

Právne poradenstvo je zamerané na pochopenie právneho stavu záväzku klientov, na relevantné podania dlžníka, relevantné reakcie na stanoviská veriteľa. Jednotlivé okruhy právneho poradenstva sú zamerané na:

- analýzu zmluvných záväzkov, z ktorých vyplývajú najväčšie dlhy klienta a analýza aktuálneho právneho stavu týchto záväzkov (najmä aktuálneho stupňavymáhania v ktorom sa nachádzajú),
- nastavenie najbližších neodkladných právnych krokov a pomoc pri spracovaní relevantných písomných podaní smerom k veriteľom, inkasným agentúram či exekútorom,
- odporúčania na ďalšiu odbornú pomoc napríklad prostredníctvom CPP, spotrebiteľských organizácií alebo plateného advokáta,
- vysvetlenie výhod a nevýhod rôznych právnych riešení a hroziacich právnych dôsledkov nesplácania dlhov (od penalizácie, cez stratu dôveryhodnosti, evidenciu v úverových a iných dlžníckych registroch, až po priebeh a dôsledky osobného bankrotu) a odporúčanie ďalšieho postupu klientovi.

### 3. Psychologické poradenstvo

Psychologické poradenstvo sa zameriava na pomoc v oblasti správania sa klientov v krízových situáciách, kedy sa správanie a osobnosť jedinca menia, hrozí sociálne vylúčenie. Vznikajú závislosti, emočné a kognitívne poruchy, stres, pocit hanby, viny, ľútosť, strata hrdosti, frustrácia, skrývanie problému, pocit úzkosti, únava, poruchy libida. Primárne sa rieši psychologický aspekt, nakoľko je dôležité aby klient pochopil svoj problém tak, aby bol ochotný pristúpiť aj k ekonomickému a právnomu riešeniu.

Jednotlivé okruhy psychologického poradenstva sú zamerané na:

- identifikáciu postoja a prístupu klienta k existujúcemu problému zadĺženia (zistenie miery uvedomovania jeho situácie a jej dôsledkov, chápe jej hĺbku a jepsychicky nastavený vyrovnáť sa s problémom a riešiť ho),
- psychodiagnostiku klienta zameranú na aktuálny stav a analýzu potenciálnych príčin správania, ktoré viedlo k súčasnému stavu, osobnostnej štruktúre aprípadnej psychopatológie,
- krízovú intervenciu: akútnu pomoc pre klienta v kríze/traumatizovaného klienta z dôvodu prežívanej záťaže v súvislosti s dlhom vznikajúcim náhlou životnou zmenou (nečakané extrémne výdavky súvisiace s chorobou, nedávna strata podstatnej časti príjmu zo zamestnania, finančná kríza spojená s rozvodom či separáciou),
- psychologické poradenstvo a psychologickú podporu zamerané na sebaopoznanie dlžníka, porozumenie vlastnej motivácii, príčinám správania sa, hľadanie a posilňovanie vnútorných zdrojov a efektívnych stratégií riešenia jeho situácie a stavu (riešenie stresu, sebaľútosť, nedostatočnej sebadôvery, straty sebaúcty, strachu, úzkosti, skrývania problému, sociálneho vyčlenenia a pod.),
- individuálne odporúčania pre ďalší postup a liečbu (napr. pri zadĺžení spôsobenom závislosťami) a objasnenie možností ďalšej odbornej pomoci špecialistami,
- základné sociálne poradenstvo je zamerané na posúdenie povahy problému klienta, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci.

V rámci 46 BDP budú zamestnaní aj zamestnanci poradenského back office. V každej z nich bude vytvorené 1 pracovné miesto. Zamestnanci budú poskytovať komplexnú administratívnu podporu pre bezplatné dlhové poradenstvo. Ich úlohou bude zbierať, spracovávať, ukladať do registratúry a archivovať dokumentáciu spojenú s bezplatným dlhovým poradenstvom. Analýzou požiadaviek a problémov klientov obracajúcich sa na dlhové poradne písomne (listom alebo emailom) resp. telefonicky budú identifikovať potrebu osobného stretnutia a stanovenia termínov pre dlhových poradcov. Jednou z úloh je aj spracovávanie štandardných odpovedí pre klientov.

V rámci získavania nových informácií a skúseností sa budú zamestnanci Ústredia PSVR zúčastňovať stretnutí zameraných na tematiku dlhového poradenstva realizovaných v členských štátoch EÚ, v ktorých už existujú vysoko rozvinuté systémy dlhového poradenstva. Účasťou na takých pracovných stretnutiach, resp. konferenciách sa rozvinie aj spolupráca s inými krajinami EÚ, podporí sa výmena skúseností v tejto oblasti a taktiež sa priblížime k záväzku Európskej komisie ďalej pracovať na dostupnosti dlhového poradenstva v členských štátoch, vytvoriť nástroj na pomoc tým, ktorí takéto dlhové poradenstvo budú poskytovať, ako aj propagovať myšlienku dlhového poradenstva v rámci EÚ.

#### • **Podaktivita 2 – tvorba pracovných postupov pre dlhových poradcov Príručka pracovných postupov činnosti BDP**

Na zabezpečenie činnosti dlhových poradcov bola vytvorená Príručka pracovných postupov činnosti BDP (ďalej len "Príručka") v rámci jednotlivých typov poradenstva. Príručka je podkladom pre vzdelávanie dlhových poradcov. Obsahom Príručky sú okruhy zamerané na všeobecné znalosti z oblasti dlhového poradenstva a okruhy pre jednotlivé typy dlhového poradenstva.

Príručka obsahuje úvod do problematiky dlhového poradenstva a taktiež všeobecné poradenské zručnosti, ktoré by mal každý poradca dosiahnuť a následne kvalifikovane poskytovať klientom. V ekonomickej časti dlhového poradenstva je Príručka zameraná na analýzu dlhovej, príjmovej,

výdavkovej a majetkovej situácie klienta a na možnosti ekonomických odporúčaní pre zníženie dlhov a zlepšenie krízovej situácie. V právnej časti je Príručka zameraná na analýzu dlhovej a zmluvnej situácie klienta, na majetkovo-právnu analýzu, na procesy riešenia a pomoci klientom v právnej oblasti a pod. V rámci psychologického poradenstva je Príručka zameraná na psychologické poradenstvo, na cieľný poradenský proces, na riešenie postojov klienta, na zmeny správania sa spôsobené dlhmi. Príručka bola vypracovaná v roku 2020 expertmi, ktorí sa budú zároveň podieľať na vzdelávaní dlhových poradcov. Príručka bude počas realizácie projektu priebežne dopracovávaná expertmi na základe nových skúseností. Príručku pre oblasť činností BDP a jej aktualizácie schvaľuje Ústredie PSVR.

#### Metodické riadenie

Metodickú a koordinačnú činnosť v rámci všetkých aktivít projektu budú zabezpečovať zamestnanci metodického riadenia BDP - vedúci zamestnanec metodického riadenia, manažéri metodického riadenia, ktorí vykonávajú činnosti v rámci všetkých aktivít projektu v súlade s organizačným poriadkom.

Zabezpečujú najmä metodickú a koordinačnú činnosť v rámci hlavnej activity projektu, riešia aktuálne problémy súvisiace s realizáciou hlavných aktivít projektu, zabezpečujú spoluprácu medzi jednotlivými dlhovými poradňami a Ústredím PSVR pri realizácii hlavných aktivít projektu. Zároveň sa v rámci svojej činnosti budú zameriavať na hodnotenie kvantitatívnych a kvalitatívnych údajov z výstupov poradenstva (z reportov získaných z IT systémov používaných poradcami), na hodnotenie kvality práce poradcov na základe výstupných údajov poradenských prípadov, ako aj na základe rozhovorov s poradcami o ich postupe v konkrétnych prípadoch, a na spracovávanie údajov pre výpočet merateľných ukazovateľov poradenstva. Zodpovedajú za kontrolu, spracovanie a predkladanie podporných dokladov k zúčtovaniu oprávnených výdavkov projektu. Podieľajú sa na vykonávaní finančnej kontroly. Vykonávajú ďalšie činnosti v rámci jednotlivých aktivít projektu.

#### • Podaktivita 3 – Vzdelávanie zamestnancov BDP

Po vypracovaní Príručky budú prebiehať vzdelávania zamerané na podporu činnosti dlhových poradcov. Témy vzdelávania budú špecifické pre jednotlivé skupiny dlhových poradcov a budú vychádzať z vypracovanej Príručky. Vo všeobecnej časti budú zamerané na pochopenie zmyslu profesie dlhového poradenstva. Následne bude prebiehať školiaca fáza zameraná na odborné vedomosti v oblasti poskytovania dlhového poradenstva v závislosti od zaradenia poradcu (súvisiaca legislatíva, odborné usmernenia a pod.). Školenia budú zabezpečené prostredníctvom odborných lektorov žiadateľa. Úvodné školenie v rozsahu 44 hodín absolvujú aj zamestnanci poradenského back office.

V rámci ekonomickej časti sa bude vzdelávanie zameriavať na

- Analýzu dlhovej situácie klienta, príjmovej situácie klienta, výdavkovej situácie klienta,
- Analýzu rizikového ekonomického správania klienta,
- Analýzu majetkovej situácie klienta,
- Ekonomické odporúčania pre zníženie aktuálneho dlhu a pre zmenu správania klienta,
- Ekonomickú analýzu potreby a efektívnosti osobného bankrotu.

V rámci právnej časti sa bude vzdelávanie zameriavať na

- Analýzu dlhovej situácie klienta, zmluvnej situácie klienta, na majetkovo-právnu analýzu,
- Záväzkové vzťahy v občianskoprávnej a obchodnoprávnej rovine, na pracovné a súvisiace zmluvy klienta, osobitosti spotrebiteľských záväzkových vzťahov,
- Osobný bankrot – konkurz a splátkový plán, súdne konania a exekúcie, trestné činy dlžníkov a veriteľov a úžera.

V rámci psychologickej časti sa bude vzdelávanie zameriavať na

- Postoj klienta a uvedenie si problému,
- Psychodiagnostiku klienta,
- Krízovú intervenciu,
- Psychologické poradenstvo,
- Potrebu odbornej liečby,
- Zmeny správania a postojov spôsobené dlhom,
- Typológiu dlžníkov z pohľadu veriteľa.

Počet hodín na celkový rozsah vzdelávania pre jednotlivé poradenské časti je 154 hodín.

**a) Podaktivita 3.1 Workshop k zvyšovaniu vedenia procesu práce s klientom – komunikačné zručnosti**

Cieľom workshopu je potreba rozvoja kvalitného poskytovania služieb zamestnancov BDP prostredníctvom školení v oblasti ľudských zdrojov za účelom získania odborných informácií a vedomostí/zručností v oblasti v ktorej pracujú.

Absolvovanie uvedeného workshopu sa odzrkadlí pri poskytovaní služieb, informácií a prístupe k jednotlivým klientom, dlhovní poradcovia sa dennodenne stretávajú pri svojej práci s rôznymi klientmi, pri ktorých budú môcť využiť získané techniky. Každý klient je individuálny a potrebuje špecifický prístup. Pri poskytovaní individualizovaných služieb klientom je potrebné ovládať znalosti efektívnej komunikácie, vyjednávania, získania si náklonnosti, dôvery pri začínajúcej spolupráci. Nadmerne zadĺžení ľudia sú našimi najdôležitejšími aktérmi, ich prvé stretnutie prebieha cez dlhových poradcov, ktorí by mali byť neustále vzdelávaní čo prispieva aj k ich profesionálnemu rastu. Pri práci s toľkými klientmi je potrebné, aby zamestnanci BDP disponovali zručnosťami a vedomosťami pri uvedenej spolupráci.

**b) Podaktivita 3.2 Workshop k zvyšovaniu vedenia procesu práce s klientom – metodické dni**

Pre zamestnancov BDP sa budú organizovať metodické stretnutia (predpoklad minimálne 3x za trvanie projektu s frekvenciou jedenkrát za pol roka) v trvaní dvoch dní. Stretnutia môžu byť delené do troch skupín podľa zamerania – právnické, ekonomické a psychologické, resp. sa budú konať za účasti všetkých poradcov. Cieľom metodických dní bude výmena skúseností medzi poradcami, ktoré im môžu pomôcť pri ďalšom výkone práce. Predmetom diskusie by mala byť platná legislatíva, špecifické prípady, problémy s ktorými sa stretli a ich riešenia a pod.. Zároveň sa týchto stretnutí budú zúčastňovať zástupcovia spolupracujúcich organizácií za účelom výmeny skúseností a odporúčaní, resp. s témami týkajúcimi sa zmeny legislatívy, resp. s príkladmi dobrej praxe a pod. Frekvencia účasti bude závisieť od intenzity celoročnej spolupráce a počtu zapojených osôb, konkrétnych podmienok v jednotlivých regiónoch a pod..

**• Podaktivita 4 - Riadiaci výbor projektu**

Cieľom tejto podpornej aktivity je zriadenie riadiaceho výboru ako poradného orgánu pre zabezpečenie cieľov národného projektu. Riadiaci výbor NP bude počas realizácie národného projektu plniť nasledovné funkcie:

- prerokovávať a schvaľovať navrhované postupy a zmeny pri plnení cieľov národného projektu,
- predkladať návrhy na zlepšenie činnosti BDP v súvislosti so skúsenosťami, ktoré vyplynuli v rámci implementácie národného projektu,
- priebežne hodnotiť plnenie cieľov národného projektu a v prípade zistených nedostatkov navrhovať opatrenia na ich odstránenie,
- priebežne informovať MPSVaR SR a iné príslušné inštitúcie, o stave realizácie projektu a predkladať im žiadosti o zabezpečenie súčinnosti a spolupráce pri realizácii projektu.



Členmi riadiaceho výboru s hlasovacím právom budú traja poverení zástupcovia žiadateľa a dvaja poverení zástupcovia MPSVaR SR. Členmi riadiaceho výboru budú zároveň 2 zástupcovia mimovládnych organizácií a 2 zástupcovia spolupracujúcich subjektov. Členovia výboru budú svoju funkciu vykonávať bez nároku na odmenu. Riadiaci výbor sa bude stretávať na pravidelných rokovaníach, ktoré sa budú realizovať v zmysle rokovacieho poriadku riadiaceho výboru predloženom a schválenom na prvom zasadnutí Riadiaceho výboru. Riadiaceho výboru sa môžu zúčastňovať aj iní pozvaní účastníci.

#### Situácia po realizácii projektu a udržateľnosť projektu

Realizácia NP prispeje k pomoci jednotlivcovi zbaviť sa dlhov, zmeniť jeho celkové postoje, správanie, úroveň jeho individuálnej finančnej gramotnosti a rozpočtovej zodpovednosti tak, aby sa predchádzalo do budúcnosti opakovaniu nadmerného zadlženia. Predpokladá sa, že zriadené bezplatné dlhové poradne budú vykonávať svoju činnosť aj po ukončení NP.

#### Popis cieľovej skupiny

- deti, ktorým sa poskytujú sociálne a asistenčné služby
- jednotlivci alebo skupiny ohrozené diskrimináciou, chudobou alebo sociálnym vylúčením
- jednotlivec, ktorému je poskytované odborné poradenstvo
- NEET do 30 rokov
- občan, ktorý žije ako osamelá dospelá osoba s jednou alebo viacerými osobami odkázanými na jeho starostlivosť alebo starajúca sa aspoň o jedno dieťa
- pár, ktorému je poskytované odborné poradenstvo
- plnoleté fyzické osoby, ktorým sa poskytuje základné a špecializované poradenstvo
- plnoleté fyzické osoby, ktorým sa poskytujú sociálne a asistenčné služby
- rodina, ktorej je poskytované odborné poradenstvo
- rodiny s deťmi, neúplné rodiny s deťmi, mnohohodné rodiny
- uchádzač o zamestnanie
- zamestnanci vykonávajúci politiky a opatrenia v oblasti sociálneho začlenenia vo verejnom aj v neverejnom sektore
- Záujemca o zamestnanie
- znevýhodnený uchádzač o zamestnanie

#### Harmonogram realizácie aktivít

<b>Celková dĺžka realizácie aktivít projektu (v mesiacoch):</b>	39
-----------------------------------------------------------------	----

#### Aktivity projektu realizované v oprávnenom území OP

<b>Subjekt:</b>	Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny SR
<b>Hlavné aktivity projektu</b>	
<b>Typ aktivity:</b>	<b>312080010A009</b> - Vytvorenie siete bezplatných dlhových poradní najmä pre osoby ohrozené chudobou a sociálnym vylúčením s cieľom podporiť ich pri riadení dlhu a rozvoji finančnej gramotnosti a vstupe na otvorený trh práce
<b>Hlavná aktivita projektu:</b>	<b>Názov hlavnej aktivity :</b> Podpora poskytovania bezplatného dlhového poradenstva
<b>Začiatok realizácie:</b>	10/2020
<b>Koniec realizácie:</b>	12/2023

#### Prehľad merateľných ukazovateľov projektu

<b>Merná jednotka:</b>	Počet
<b>Merateľný ukazovateľ:</b>	Počet osôb, ktoré využili nové, inovatívne služby alebo opatrenia na

	vykonávanie služieb sociálneho začlenenia
<b>Celková cieľová hodnota:</b>	11 200
<b>Merná jednotka:</b>	Počet
<b>Merateľný ukazovateľ:</b>	Počet vypracovaných nových, inovatívnych, systémových opatrení
<b>Celková cieľová hodnota:</b>	1
<b>Merná jednotka:</b>	Počet
<b>Merateľný ukazovateľ:</b>	Počet zamestnancov poskytujúcich sociálne alebo asistenčné služby
<b>Celková cieľová hodnota:</b>	184