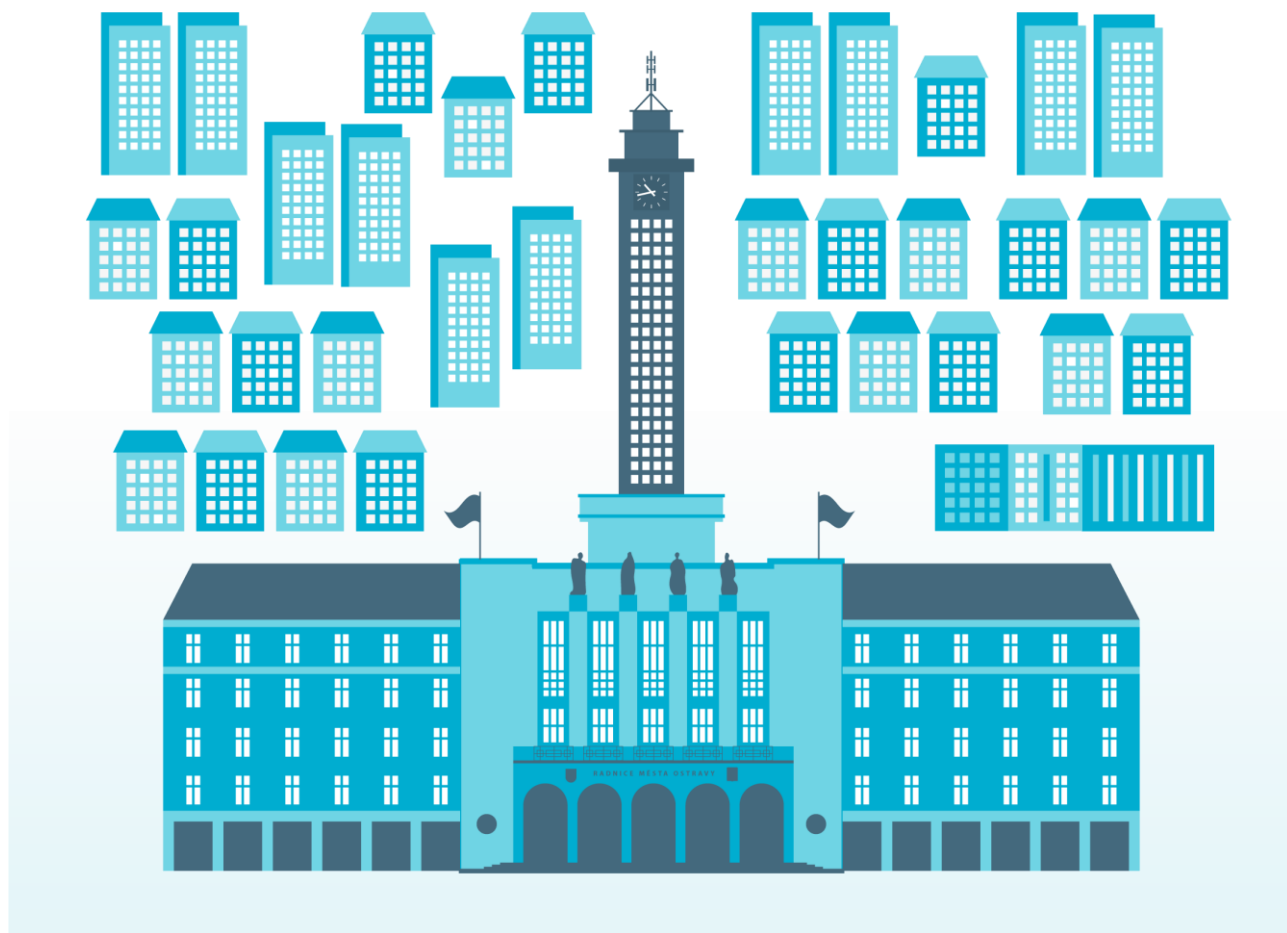


Metodika spolupráce klíčových aktérů



Říjen 2022



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

**SOCIÁLNÍ
BYDLENÍ !!!**

Metodika spolupráce klíčových aktérů vznikala v rámci projektu Sociální bydlení ve městě Ostrava (reg. č. CZ.03.2.60/0.0/0.0/16_052/0014001), projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu, konkrétně z Operačního programu Zaměstnanost, a státního rozpočtu České republiky.

Obsah

Úvod	5
1 Prevence ztráty bydlení	7
1.1 Vymezení oblasti prevence ztráty bydlení	7
1.2 Signály rizika ztráty bydlení	9
1.3 Depistáž – odhalení krizové situace nájemníka a předejití ztrátě bydlení	11
1.4 Aktéři a jejich role	12
1.5 Nástroj prevence ztráty bydlení	13
1.6 Specifická témata prevence ztráty bydlení u domácností v sociálním bydlení	25
1.7 Rozvojové oblasti a plánované aktivity	27
2 Systémová rovina sociálního bydlení	30
2.1 Pracovní skupina sociálního bydlení	30
2.2 Kulatý stůl k sociálnímu bydlení	32
2.3 Metodik v oblasti sociálního bydlení	33
2.4 Provazba se strategickými a koncepčními dokumenty SMO	33
2.5 Spolupráce s akademickou sférou a dalšími odborníky	34
2.6 Principy sociálního bydlení	34
3 Kontaktní místo pro bydlení, poradenství a pomoc domácnostem v bytové nouzi	36
4 Zajištění bytového fondu v rámci sociálního bydlení	40
4.1 Proces	40
4.2 Spolupráce s městskými obvody	42
4.3 Spolupráce se soukromými vlastníky bytového fondu	43
4.4 Situování bytového fondu v městském prostoru	44
5 Podpora domácnostem v bytové nouzi v rámci sociálního bydlení	47
5.1 Systém sociálního bydlení statutárního města Ostravy	47
5.2 Možnosti podpory domácnostem v bytové nouzi na území SMO	50

Přílohy	56
Zdroje	59
Seznam zkratk	62
Seznam tabulek a obrázků	63

Úvod

Statutární město Ostrava se zaměřuje na rozvoj agendy sociálního bydlení jako na klíčový nástroj pomoci domácnostem v bytové nouzi. Do tvorby lokálního systému sociálního bydlení, jehož „základní kameny“ pokládáme s využitím finančních prostředků Evropského sociálního fondu zapojujeme klíčové aktéry, s nimiž spolupracujeme v rovině systémové (koncepční a metodické) a aplikační (zabydlování domácností v bytové nouzi).

Metodika se zaměřuje na různé oblasti spolupráce klíčových aktérů, kteří jsou do realizace aktivit v oblasti sociálního bydlení a do spolupráce s námi, resp. s Magistrátem města Ostravy, zapojeni od roku 2016, kdy jsme začínali s realizací našich aktivit.

Nastavenou spolupráci a procesy formativně evaluujeme a reflektujeme rozvojové oblasti. Na základě těchto zjištění a zpětných vazeb se snažíme procesy spolupráci v rovině systémové i aplikační precizovat.

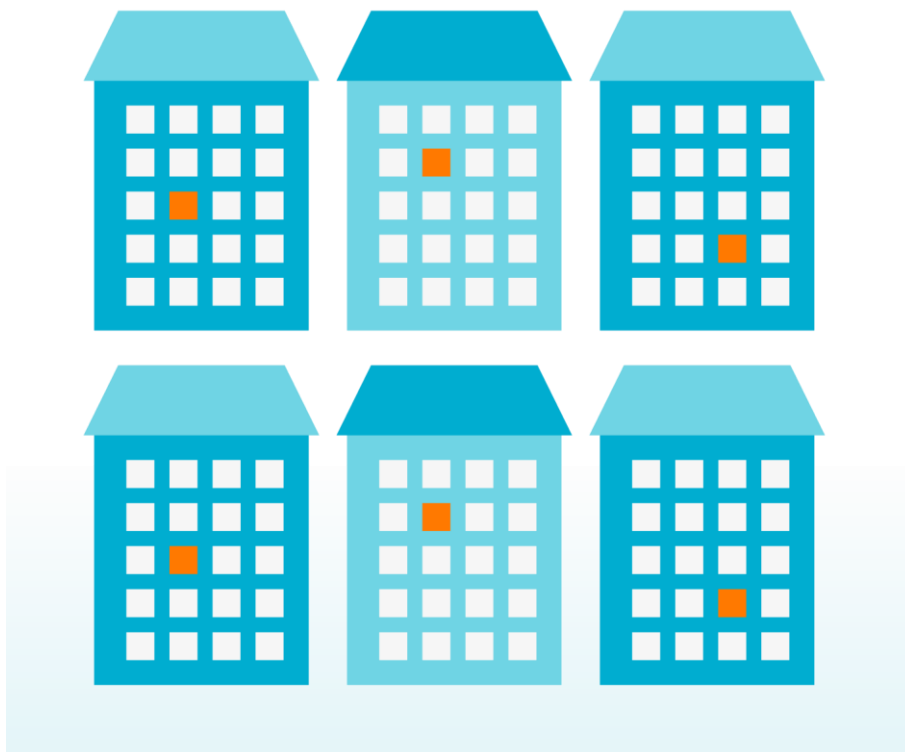
Výrazným intervenujícím faktorem je, že spolupráci s klíčovými aktéry nastavujeme v oblasti, která není legislativně ukotvena. Na agendu sociálního bydlení a její rozvoj jsou vyčleňovány prostředky z Operačního programu Zaměstnanost, resp. od r. 2022 z Operačního programu Zaměstnanost+ a na investice je poté Integrovaný regionální operační program.

Komplexní prostředí aktérů sociálního bydlení se tak obsahově i terminologicky vyvíjí a rozvíjí, což se snažíme reflektovat i v metodice, zároveň s tím však souvisí i to, že se jedná o metodiku, která bude právě v kontextu obsahových a terminologických změn vyžadovat aktualizaci. Jedním z příkladů je kapitola věnující se Kontaktnímu místu pro bydlení, kterému se v metodice věnujeme, činnost KMB však budeme nejprve pilotovat, z čehož bude plynout i případná úprava metodiky.

Jedná se tak o metodický nástroj, který specifikuje aktuální role jednotlivých aktérů v dynamicky se rozvíjejícím a legislativně neukotveném prostředí.

S předkládanou metodikou budeme pracovat a dále se ji snažit obsahově rozvíjet. Sloužily k tomu zkušenosti s realizací projektu Sociální bydlení ve městě Ostrava (reg. č. CZ.03.2.60/0.0/0.0/16_052/0014001) v jehož rámci metodika vznikala a popsané procesy byly pilotovány a precizovány a rovněž jsme využívaly zkušeností spolupracujících aktérů, resp. členů Pracovní skupiny sociálního bydlení a podněty z kulatých stolů.

Cílem je, ať metodika představuje funkční nástroj nejen v rámci projektu, ale pro celý ostravský systém sociálního bydlení, o jehož budování se postupnými kroky snažíme.



1 Prevence ztráty bydlení

Kapitola se zaměřuje na oblast prevence ztráty bydlení, tedy téma, které v kontextu zhoršující se dostupnosti bydlení, skokového zvyšování nákladů na bydlení (zvláště na energie) a vysoké inflace, představuje pro rostoucí počet domácností téma zcela zásadní. Bez pozornosti věnované prevenci ztráty bydlení a pomoci a podpory zranitelným domácnostem by se v závažné bytové nouzi ocitlo množství osob.

Kapitola je spíše obecnějšího charakteru, protože na území statutárního města Ostravy mají obecní bytový fond svěřený jednotlivé městské obvody a implementace podpůrných opatření a sdílení dobrých zkušeností a praxí vyžaduje dlouhodobější přípravu. Z pozice Magistrátu města Ostravy se ale na téma posílení prevence ztráty bydlení chceme systematicky zaměřit a věnuje se jí i aktivita v projektu Rozvoj sociálního bydlení ve městě Ostrava, jehož realizaci plánujeme. Uvedená doporučení a postupy tak chceme precizovat a lokálně aplikovat, což bude mít následně dopad i na aktualizaci této metodiky.

1.1 Vymezení oblasti prevence ztráty bydlení

Prevenci ztráty bydlení definujeme jako systematická, na cíle vázaná opatření, která mají předejít ztrátě bydlení osob, které dosud bydlí ve vyhovujícím přiměřeném bydlení na základě právního vztahu a samy ho považují za vhodné k dlouhodobému bydlení, ale vzhledem k jejich příjmové a sociální situaci, příslušnosti k rizikové skupině či přítomnosti rizikových faktorů by mohly toto bydlení v dohledné době bez adekvátní náhrady ztratit, a ztratit ho zároveň samy nechtějí.

Při vymezení prevence ztráty bydlení se prolínají tři základní přístupy, a to prevence orientovaná na ty, kteří:

- již vůbec nebydlí;
- bydlí nepřiměřeně;
- ještě bydlí, bydlí přiměřeně, ale brzo mohou o bydlení přijít.

Analyticky bychom mohli tyto přístupy rozlišit jako přístup orientovaný na dostupnost bydlení (pro ty, co již nebydlí či bydlí nepřiměřeně) a na prevenci ztráty (jakéhokoliv či standardního bydlení).

Dostupnost bydlení pro domácnosti, které jsou v bytové nouzi, má za cíl systém sociálního bydlení, na oblast prevence se zaměřujeme v této metodice.

Prevence ztráty bydlení představuje doplňkový přístup, který nenahrazuje opatření vedoucí ke zvýšení dostupnosti bydlení, ale teprve ve funkčním tandemu s ním by mohl situaci rizika bezdomovectví v celé jeho šíři zmírnit a situaci vyrovnat a stabilizovat.

Principy fungování:

- včasnost – nájemník je kontaktován již při první nebo druhé nezaplacené splátce;
- komplexnost – nabídnutá pomoc zahrnuje poradenství ve všech oblastech (finance, sociální dávky, zaměstnání, rodinné problémy atd.);
- spolupráce – klient musí být aktivní a problémy řešit sám – ovšem s podporou, poradou či doprovodem.

1.1.1 Příčiny bezdomovectví, které se snažíme preventovat

Řešení bezdomovectví prostřednictvím prevence nevyhnutelně vyžaduje porozumění faktorům, které vedou k tomu, že se domácnosti do stavu bezdomovectví dostávají.

Důležité je také uvědomit si, že ohrožení ztrátou bydlení povětšinou nemá jen jednu příčinu a že cesty do a z bezdomovectví (bytové nouze) nejsou ani lineární ani jednotné. Domácnosti, které se do bytové nouze dostávají či v ní již jsou tak ani nemusí mít mnoho společných charakteristik, kromě toho, že jsou zranitelné, nemají stabilní bydlení a potřebují určitou, individuálně nastavenou, podporu, jak danou situaci řešit.

Faktory ovlivňující bytovou situaci:

- strukturální faktory – širší ekonomické a společenské problémy, které ovlivňují příležitosti a sociální prostředí jednotlivce (chudoba, diskriminace, nedostatek dostupného bydlení apod.);
- systémová selhání – situace, kdy nevhodná opatření/ politiky zvyšují pravděpodobnost situace bezdomovectví (bariéry k přístupu k veřejným službám, neúspěšné přechody/odchody z veřejně financovaných institucí a systémů, izolovanost opatření a jejich neprovázanost);
- individuální a relační (vztahové) faktory – osobní okolnosti související s rizikem bezdomovectví (krize – osobní a rodinné, nejistota bydlení, mezilidské konflikty – násilí, zneužívání, trauma apod.).

1.1.2 Cílové skupiny ohrožené ztrátou standardního bydlení

Pro vhodně zacílený systém prevence ztráty bydlení je potřeba specifikovat cílovou skupinu, resp. skupinu obyvatel, na něž se zaměřit depistáží a cílit nástroje podpory. Musíme také počítat s tím, že významná část bude na první pohled zcela neidentifikovatelná. Vymezení využité pro účely této metodiky je dle MPSV.

Skupina osob ohrožená ztrátou bydlení bývá různorodá. Přesto můžeme upozornit na tři základní rizikové oblasti, které jsou pro cílovou skupinu ohrožených určující.

Ztrátou bydlení jsou lidé ohroženi z důvodů:

- finanční situace,
- právní nejistoty,
- jednání/chování či jeho přisuzování dané domácnosti.

Skupinu **ohrožených z důvodu finančního zatížení** představují domácnosti splňující následující definici: ztrátou bydlení jsou ohroženy ty domácnosti, které vynakládají na bydlení více než 40 % svých disponibilních příjmů a zároveň jim, po uhrazení těchto nákladů, nezbývá více než 1,6násobek životního minima. To znamená, že je pro účinnou prevenci důležité zajistit si informace a kontakt nejen s nízkopříjmovými domácnostmi, ale spadá sem i významná část těch, kteří nemají zcela malé příjmy, ovšem platí za své bydlení vysokou cenu. Oblast **smluvní nejistoty k bydlení** potvrzuje rizikové postavení (pod)nájemníků. V rámci okruhu vlastníků bydlení můžeme do této skupiny zařadit ty s exekucemi – i ti patří do přímo ohrožených.

Významným okruhem rizik je **jednání/chování ve vztahu k bydlení**. Do této skupiny ohrožených patří domácnosti nedodržující (ať již z jakýchkoli příčin) smluvní nájemní podmínky a další pravidla související s bydlením a soužitím, ale je třeba reflektovat také to, že ztráta bydlení ve vyšší míře zasahuje bohužel i ty, kterým toto chování předsudečně připisujeme: minority, jinakosti a nesrozumitelnosti jsou zařazeny do negativních hodnotových kategorií, stávají se pro nás samotnými symboly problémů.

1.2 Signály rizika ztráty bydlení

Riziko ztráty bydlení se může projevovat různými způsoby. Pro účely metodiky je hlavním indikátorem rizika ztráty bydlení **neuhrazení nájemného za daný měsíc**. Samotná pozdní úhrada je dostatečným důvodem pro nabídku komplexní pomoci a podpory při řešení dané situace, přestože indikátorů o nastávající krizi může být více. Signály neboli viditelné a sledovatelné projevy nepříznivých životních faktorů, jsou zásadním vodítkem pro odhalení a správné posouzení vznikající situace. Rozlišujeme následující signály počínající krize, která může přerůst až ve ztrátu bydlení.

Nedostatek finančních prostředků:

- výrazný pokles příjmů v důsledku ztráty zaměstnání, nemoci nebo přechodu do ekonomické neaktivity (péče o nezaopatřeného člena, přechod do důchodu apod.);
- nepřiměřené zvýšení nákladů na bydlení (zde zejména vysoká faktura za energie či jiné služby);
- dlouhodobé setrvávání ve stavu hmotné nouze – krizová událost v domácnosti, která vyvolává tlak na rodinný rozpočet;
- ztráta příjmu významného člena domácnosti;
- předluženost domácnosti (velké množství nesplacených pohledávek a neschopnost hradit běžné náklady domácnosti).

Neplnění finančních závazků spojených s bydlením:

- ztráta pomoci významného člena domácnosti či pečující osoby, který se do té doby staral o chod, hospodaření domácnosti a také o úhradu nákladů spojených s bydlením;
- psychické onemocnění, v jehož důsledku se vytrácí kompetence potřebné k plnění závazků;
- fyzické omezení v důsledku nemoci či úrazu, které brání fyzicky zajistit plnění závazků; osoba není schopna fyzicky zaplatit náklady, protože nemůže dojít na poštu zaplatit složenku, udělat změnu platebního příkazu apod. a není schopna si plnění závazků zajistit jinak, například s pomocí blízké osoby apod.;
- institucionalizace (zejména hospitalizace a nástup výkonu trestu), která může zapříčinit jak výpadek příjmu, tak prostorovou překážku pro plnění závazků; institucionalizovaná osoba není schopna fyzicky zajistit plnění závazků jako v předchozím případě, ale ne proto, že by jí to nedovoloval její fyzický stav, ale protože se dlouhodobě nezdržuje ve svém bytě a v místě svého bydliště. Mezi hlavní příčiny bude převážně patřit chronické či naopak nenadálé zdravotní potíže, psychické či fyzické povahy. Spouštěčem ztráty bydlení se stává až v situaci, kdy se tato osoba dostává do institucionálních služeb (ale ve svém přirozeném domácím prostředí byla schopna tyto závazky plnit). Jde zejména o situace, kdy se osoba dostává do institucionálních služeb náhle a bez přípravy (psychické ataky, zdravotní kolapsy na ulici apod.), případně žije osaměle, bez osobních vazeb s dalšími lidmi.

Ostatní porušování nájemního vztahu:

- nájemce nedodržuje pravidla obvyklá pro chování v domě a pokyny pronajímatele pro zachování náležitého pořádku obvyklého podle místních poměrů;
- nájemce chová v bytě zvíře, čímž působí pronajímateli nebo ostatním obyvatelům domu obtíže nepřiměřené poměrům v domě. Nájemce neuklízí a ani nehradí pronajímateli zvýšené náklady na údržbu společných částí domu způsobené chovem zvířete;
- nájemce hrubě porušuje ustanovení nájemní smlouvy nebo neplní své nejpodstatnější povinnosti, zejména poškozuje byt nebo dům závažným nebo nenapravitelným způsobem, způsobuje jinak závažné škody nebo obtíže pronajímateli nebo osobám, které v domě bydlí, nebo užívá neoprávněně byt jiným způsobem nebo k jinému účelu, než bylo ujednáno;
- nájemce neoznámí zvýšení počtu osob žijících v bytě bez zbytečného odkladu.

Nedostatek kompetencí k udržení bydlení:

- nájemce nemá informace – například neví, že neplní finanční povinnosti a závazky (může se například jednat o pozůstalého staršího člena domácnosti, který nikdy neřešil platby nájemného a služeb), neví, jaké jsou její finanční povinnosti a závazky nebo ví, že závazky neplní, ale není si plně vědoma důsledků, které její jednání může mít;
- nezná postup, například neví, jakým způsobem by měla závazky plnit; pokusila si plnit své závazky, ale nedodržela očekávaný postup, a tak nebyla úspěšná.

1.3 Depistáž – odhalení krizové situace nájemníka a předejití ztráty bydlení

Depistáž zaměřená na definovaný okruh ohrožených osob a pravidelné vyhodnocování dat o této skupině je nezbytnou součástí funkčního systému prevence ztráty bydlení. Depistáž je vědomé, cílené, včasné vyhledávání jedinců či skupin ohrožených sociálním vyloučením nebo jinou sociální událostí v jejich přirozeném prostředí. Cílem depistáže je zachytit problém v časném stadiu, evidence, následné posouzení situace a návrh intervence. Depistáž je možno realizovat ve vztahu ke konkrétní cílové skupině například tím, že jsou v určité lokalitě aktivně vyhledáváni jedinci, kteří naplňují nějaký předem zvolený rizikový znak (např. chudoba, osamělost, věk, národnost, zdravotní stav apod.). Cílem depistáže je omezení rizika vzniku a zhoršení sociálních problémů u ohrožených jednotlivců, rodin, skupin a komunit.

Techniky depistáže:

- pozorování v terénu;
- rozhovory v terénu (s potenciálními klienty i s lidmi, kteří znají lokalitu);
- depistáž přes stávající klienty „technikou sněhové koule“;
- přednášky v terénu (např. zařízeních sociálních služeb, kde může zároveň probíhat osvěta o možnostech pomoci s monitorováním situace a nabízením pomoci);
- distribuce letáků s informacemi do míst, kde se mohou nacházet osoby ohrožené (sociální služby, čekárny zdravotnických zařízení) s odkazem na místo, kde klienti mohou požádat o pomoc. Tato technika je hraniční, protože se překrývá s primární prevencí, ale může být také využita jako depistáž;
- depistáž přes webové stránky či jiná média (v případě mladších lidí lze propagovat a zároveň monitorovat a odkazovat na pomoc i přes internet). I tato technika je na hranici s primární prevencí.

Depistáž je možno členit na aktivní (orientována na aktivní vyhledávání klientů) a pasivní (propagace – informační kampaň, letáky).

Depistáž zpravidla sestává z následujících fází:

1. identifikace problému – na základě upozornění nebo jiného způsobu zjištění problémové situace se pracovník rozhodne k realizaci depistáže zaměřené na předem zvolenou cílovou skupinu či lokalitu;
2. plán depistáže – na základě posouzené potřeby depistáže zvolí vhodnou techniku depistáže;
3. realizace depistáže – provedení depistáže;
4. vyhodnocení depistáže – zhodnocení, jak se skrze zvolenou techniku podařilo oslovit cílovou skupinu a návrh intervence.

1.4 Aktéři a jejich role

Pro funkční systém prevence ztráty bydlení je důležité specifikování rolí a zapojení uvedených aktérů v rámci místního prostředí.

Agenda prevence ztráty bydlení a spolupráce s nájemníkem na řešení situace indikující možnost ztráty bydlení je více oborová činnost a zodpovědnost za jednotlivé úkony je rozptýlena právě mezi uvedené relevantní aktéry.

Důležité je vytváření vazeb na principech vzájemné komunikace, sdílení informací a spolupráce, stejně jako včasné, systematické a vhodné používání nástrojů, aby mohlo dojít k synergii jejich účinku.

Magistrát města Ostravy a Úřady městských obvodů:

- odbor majetkový a odbory majetkové/bytové jednotlivých ÚMOB – obecní bytový fond svěřen statutem města příslušným městským obvodům, ÚMOB spravuje obecní bytový fond, zajišťuje agendu nájemních smluv, vede evidenci plateb nájemného, řeší s nájemci vzniklé pohledávky;
- odbor sociálních věcí a zdravotnictví a odbory sociálních věcí jednotlivých ÚMOB – zajišťuje metodickou činnost, zpracovává střednědobý plán rozvoje sociálních služeb, přijímá žádosti na přidělení bytu v režimu sociálního bydlení a doporučuje domácnosti k přidělení, vykonává přímou práci s klienty v sociálním bydlení. Spolupráce v oblasti sociálního bydlení se sociálními a majetkovými/bytovými odbory ÚMOB; sociální odbory ÚMOB vykonávají sociální práci s klienty;
- orgán sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD; MMO a ÚMOB) – pracují s ohroženými rodinami s dětmi a často se o krizové situaci dozvídají mezi prvními z uvedených aktérů.

Úřad práce ČR: administruje a vyplácí veškeré sociální dávky včetně dávek na bydlení; ve spolupráci s ÚP se vyjasňuje nárok na jednotlivé dávky, ÚP zřizuje institut přímé platby na dávky na bydlení a zvažuje určení zvláštního příjemce, pokud se jedná o relevantní situaci. ÚP ČR také rozhoduje o poskytnutí mimořádné okamžité pomoci (různé typy MOP v návaznosti na specifickou situaci domácnosti v bytové nouzi).

Neziskové organizace, poskytovatelé služeb: pracují s jednotlivými cílovými skupinami a nastavují možnosti řešení s ohledem na jejich potřeby; mohou spolupracovat s příslušnými odbory magistrátu a s vlastníkem bytu, kde klient žije, mohou mít roli mediátora.

Majitel/pronajímatel/správce nemovitosti: rozhodují o zachování nebo ne-prodloužení nájemní smlouvy, jsou klíčovým aktérem spolupráce a partnerem pro komunikaci s ostatními aktéry, kteří se převážně podílejí na podpoře svých klientů na udržení bydlení. K nástrojům umožňujícím nastavení takových podmínek patří především splátkové kalendáře, institut zvláštního příjemce, snížení nájemného, rozložení dlužných splátek do delšího časového úseku apod.

Pobyťová (zdravotnická) zařízení: komunikace se sociálními službami v případech, kdy zajišťují péči o těžce zdravotně postižené pacienty, případně pacienty, které mají v dlouhodobé péči. Sítování klientů, kteří nejsou schopni kontrolovat (v případě určitých diagnóz ani vést v patrnosti) pravidelnost splátek nájemného na pracovníky úřadů a/nebo neziskové organizace. Možnost předání základních informací o možnostech podpory

Policie ČR a Městská policie Ostrava: angažuje se v případech konfliktů v sousedství, poskytuje informace o řešených situacích a výsledcích intervencí (případně i přestupkových řízení), je zásadním partnerem v situacích domácího násilí a jejich řešení.

Sociální kurátoři: zachytí osoby, které budou čelit riziku neplnění závazků v důsledku nástupu výkonu trestu (zvláště, pokud žijí osaměle); klíčová je jeho spolupráce především se zařízeními ústavní nebo ochranné výchovy (jedna ze skupin tradičně nejohroženějších ztrátou bydlení jsou mladiství po dosažení zletilosti, kdy opouští tato zařízení), dále také s Vězeňskou službou ČR (osoby ukončující výkon trestu, které po opuštění těchto zařízení zůstávají bez jakéhokoliv přístřeší) a Probační a mediační službou (v případech, kdy osoba ohrožená ztrátou bydlení nastupuje výkon alternativních trestů).

Česká správa sociálního zabezpečení: poskytuje informace o sociálním zabezpečení (důchody, nemocenské pojištění atp.), pomáhá při vyjasňování příjmové situace domácností ohrožených ztrátou bydlení, zřizuje zvláštního příjemce na nemocenské dávky, pokud se jedná o relevantní nástroj řešení situace nájemníka/klienta.

1.5 Nástroj prevence ztráty bydlení

Tato kapitola se věnuje identifikaci ohrožených domácností, diagnostice jejich situace a nástrojům, které mohou být využity při řešení situace hrozby ztráty bydlení. Důležitou součástí práce s uvedenými nástroji je reflexe specifické situace dané domácnosti a následně je dle této situace rozhodnuto o postupu a využitých nástrojích. Praktickou pomůckou při řešení bytové nouze a prevence ztráty bydlení je webový katalog sociálních služeb a navazujících aktivit.

1.5.1 Včasná identifikace ohrožené domácnosti

Nastavený systém včasné identifikace domácností ohrožených ztrátou bydlení je klíčovou součástí aktivit v oblasti prevence ztráty bydlení. Bytový/majetkový odbor kontaktuje dlužnou domácnost s cílem domluvit se na možnostech uhrazení pohledávky.

Formy kontaktu jsou:

- telefonické výzvy dlužníkům k zaplacení dluhu,
- písemné výzvy dlužníkům k zaplacení dluhu,
- osobní jednání s dlužníky o úhradě dluhu,
- jakékoli jiné úkony směřující k vymožení pohledávky, uskutečněné v souladu s platnými právními předpisy.

V této fázi jsou zjišťovány důvody neuhrazení nájmu a nájemník má prostor navrhnout řešení nastalé situace a zároveň se domluvit na spolupráci se sociálním pracovníkem (kontakt na sociálního pracovníka předá nájemníkovi pracovník bytového/majetkového odboru), pokud má zájem a/nebo jsou důvody dluhu komplexnější povahy, kde je vhodná spolupráce s odborníkem. Důležitou součástí řešení dané situace je aktivní přístup nájemníka a individuální přístup a posouzení situace. Ze strany nájemníka se může jednat o jednorázovou událost danou souhrou okolností, zároveň však může jít o moment, kterým kulminují problémy,

které domácnost má a bude potřeba spolupráce se sociálním pracovníkem a intenzivní podpora, pokud má dojít k udržení bydlení.

1.5.2 Diagnostika situace ohrožené domácnosti

Proces samotného posouzení situace je jedním z nejnáročnějších procesů v přímé práci s klientem, obzvláště tehdy, pokud klient nepřichází s konkrétní zakázkou nebo není schopen sám identifikovat a formulovat své potřeby apod., což je zároveň velmi častý jev u klientů s kombinovanými aspekty sociálního vyloučení (např. nízké vzdělání, dlouhodobá nezaměstnanost, zdravotní postižení, seniorský věk).

1.5.3 Hodnocení – test reziduálního příjmu

Je vhodné, aby s každým klientem byl nejprve proveden „test nízkého reziduálního příjmu“, pomocí kterého lze usuzovat na situaci „nedostatku finančních prostředků“. Pro vstupní informace pro provedení testu nízkého reziduálního příjmu jsou zásadní informace poskytnuté ohroženým nájemníkem. V řadě situací si však nájemník nemusí být aktuálně schopen vzpomenout na všechny své příjmy. V tomto případě a rovněž pro kontrolu uvedených informací využívá pověřený pracovník svůj přístup do OK systému Úřadu práce ČR a zde kontroluje veškeré dostupné informace, případně doplňuje další nezjištěné informace do soupisu příjmů.

Testem nízkého reziduálního příjmu ověřujeme, zda domácnosti po zaplacení měsíčních nákladů na bydlení (NB) zůstává reziduální příjem (RP) vyšší než 70 % celkových měsíčních příjmů domácnosti (CPD).

Nejdříve provedeme test A:

1. nejprve vypočítáme celkové příjmy domácnosti (CPD), poté náklady domácnosti (NB); viz Pomocná tabulka níže;
2. poté vypočítáme reziduální příjem (RP) tak, že od celkových příjmů domácnosti odečteme náklady na bydlení: $RP = CPD - NB$;
3. poté vypočítáme 70 % CPD tak, že CPD vynásobíme koeficientem 0,7; výsledek srovnáme s částkou RP;
 - a. je-li částka RP nižší než 70 % CPD, lze usuzovat na nízký reziduální příjem;
 - b. je-li částka RP rovna nebo vyšší (tedy domácnosti po zaplacení nákladů na bydlení zůstává stejně, nebo více než je 70 % CPD).

Poté provedeme test B:

4. postupujeme jako v bodě 1. a 2. u předchozího testu;
5. poté vypočítáme (orientační) životní minimum domácnosti podle § 2 a § 3-4 zákona o životním a existenčním minimu; jako osoby společně posuzované posuzujeme ty, které klient uvede, že tvoří jeho domácnost; výsledek srovnáme s částkou RP;
 - a. je-li částka RP nižší ŽMD, lze opět usuzovat na nízký reziduální příjem;
 - b. je-li částka RP výrazně vyšší, například 1,5 ŽMD (optimální reziduální příjem), nízký reziduální příjem spíše nelze usuzovat a domácnost pravděpodobně nesplní nárok na dávky na bydlení; nemusí to být ovšem důvod se o podání žádosti o dávku na bydlení pokusit.

Tabulka č. 1: Pomocná tabulka

příjmy (součet za každého člena domácnosti)		náklady na bydlení	
čisté příjmy, včetně dohod ze zaměstnání		nájemné včetně služeb u nájemního bydlení	
výživné		fond oprav a další služby dle výpočtového listu u vlastnického či družstevního bydlení	
nemocenské		zálohy na plyn	
důchody		zálohy na elektřinu	
přídavek na dítě		zálohy na vodné, stočné (pokud již nejsou zahrnuty v položkách výše)	
rodičovský příspěvek		zálohy na teplou užitkovou vodu, teplo (pokud již nejsou zahrnuty v položkách výše)	
OSVČ		výdaje na další druhy paliv (tuhá paliva)	
hmotné zabezpečení v nezaměstnanosti		úhrada za úklid společných prostor v domě (pokud již není zahrnuta v položkách výše)	
příspěvek na bydlení		úhrada za užívání výtahu (pokud již není zahrnuta v položkách výše)	
příspěvek na živobytí		drobné opravy bytu, které hradí nájemce	
doplatek na bydlení		vyúčtování služeb dodávaných pronajímatelem	
(příspěvek na péči) pečující osoby		výdaje za sociální služby	
CELKEM = částka CPD		CELKEM = částka NB	

1.5.4 Hodnocení – nedostatek kompetencí

Nedostatek kompetencí může být významným zdrojem neplnění zejména finančních závazků, ale také závazků nefinanční povahy.

Schopnost klienta o svých příjmech a nákladech na bydlení referovat a způsob, jakým to dělá, může SP navést k závěrům o příčinách, které klienta do situace přivádějí. U klientů, kteří jsou příjemci některých dávek státní sociální podpory a dávky pomoci v hmotné nouzi, lze informace zjistit ze Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka (pokud klient pobírá pouze dávky SSP, sociální pracovníci náhled nemají). Jde o velmi dobrou pomůcku pro potvrzení informací subjektivně sdělených klientem, vždy je však vhodné a užitečné chtít je slyšet od klienta samého.

SP dále zjišťuje klientovu situaci a její příčiny sám, nejlépe pomocí sady několika základních otázek, vztahených k riziku ztráty bydlení. Lépe než se klienta ptát přímo a chtít po něm, aby sám definoval svůj problém, je vhodnější klást mu otázky nepřímé. Nedostatek kompetencí se může projevat ve způsobu, jakým klient o svých příjmech a nákladech referuje.

1.5.5 Hodnocení – zdravotní omezení

Vyplyne z depistáže, pokud sociálního pracovníka kontaktuje přímo některá ze sociálních služeb, se kterou klient se zdravotním postižením spolupracuje, případně jiný aktér, který se o takovém klientovi dozvěděl.

Pokud klient sám kontaktuje sociálního pracovníka a sám mu skutečnost sdělí, případně je zřejmá (klient používá kompenzační pomůcky apod.).

Může vyplynout z testu nízkého reziduálního příjmu, při dotazu na příjmy, pokud klient uvede, že čerpá invalidní důchod, případně zpřesníme dotazem na stupeň.

Pokud to z předchozího kroku nevyplyne, položíme pro jistotu doplňující dotaz na to, zda mu byl přiznán některý stupeň invalidity (bez nároku na důchod).

1.5.6 Institucionalizace

Vyplyne z depistáže, pokud sociálního pracovníka kontaktuje přímo některé ze zdravotnických zařízení, případně zařízení výkonu trestu či vazby, které o takovém klientovi ví.

1.5.7 Zvýšení reziduálního příjmu

Zvýšení reziduálního příjmu by mělo být cílem v situacích, kdy byl reziduální příjem v rámci procesu posouzení nepříznivé sociální situace, která by mohla vést ke ztrátě, identifikován jako nízký.

Způsob zvýšení reziduálního příjmu se větví v zásadě do dvou cest. Kterou z nich zvolit, by se měl SP rozhodnout na základě posouzení, zda jsou náklady na bydlení přiměřené, nebo ne.

SP při rozhodování zohledňuje takto zdravotní stav klienta a jeho možnosti.

Zvýšení příjmu domácnosti

Příjmy ze zaměstnání – na základě základních informací o ohrožené domácnosti sociální pracovník navrhuje poradenství a možnosti zprostředkování zaměstnání prostřednictvím agentur práce, případně dostupných sociálních služeb. Jedná se o nejběžnější možnost zvýšení příjmů domácnosti, je však nutno počítat i se situacemi, kdy se v případě zaměstnání jednotlivých členů domácnosti mohou celkové příjmy snížit. Jde zejména o situace, kdy jsou jednotliví členové domácnosti zatíženi dalšími dluhy a jejich příjmy podléhají exekuci. Jelikož jsou příjmy pro nárok na dávky na bydlení hodnoceny bez srážek exekučně vymáhaných dluhů, může nastat situace, kdy se reziduální příjem domácnosti nezvýší a naopak domácnost kvůli příjmu ze zaměstnání ztratí nárok na dávky na bydlení.

Pro odhalení rizika vzniku podobné situace je nutné provést šetření o dalších dluzích ohrožené domácnosti. Jsou-li v průběhu šetření zjištěny jakékoli nařízené exekuce, odkazuje pracovník členy domácnosti na dluhové poradenství dostupných sociálních služeb, kde dále vybírá nejvhodnější komplexní řešení dluhové situace.

Neformální zdroje podpory – o takovou mobilizaci je vhodné se pokusit tehdy, pokud:

- klient čerpá některou z dávek na bydlení;
- je klient schopen bez dlouhého přemýšlení uvést někoho ze svých blízkých osob, na koho se může obrátit s prosbou o pomoc a může se na něj spolehnout; charakter vazby mezi klientem a touto osobou napovídá tomu, že může jít o pomoc dlouhodobou, a ne pouze jednorázovou (tedy pokud jde o přímou příbuzenskou linii, osoba, která by měla pomoci, není sama nízkopříjmová apod.).

Je na sociálním pracovníkovi, aby tyto informace zjistil a posoudil.

Dále bude postupovat následovně:

- pomůže klientovi odhadnout, kolik peněz celkem z dalších zdrojů potřebuje (na základě stanovení optimálního reziduálního příjmu);
- doplňujícími otázkami ověří existenci neformálních zdrojů (zda s klientem ještě někdo bydlí v bytě či domě, zda se podílí na úhradě nákladů na bydlení; zda se pravidelně s někým stýká; jaký mají ke klientovi tyto osoby vztah; v jakých majetkových poměrech žijí apod.);
- nabídne klientovi svou asistenci při dohodě s blízkou osobou.

Uplatnění nároků v rámci sociálního systému – takovými nároky mohou být všechny, které umožňují dlouhodobé (tedy ne jednorázové) zvýšení příjmu domácnosti alespoň tím způsobem, že pokryjí náklady, které sice s náklady na bydlení přímo nesouvisí, ale pokryjí alespoň zvýšené náklady spojené například se zdravotním postižením, čímž zvýší tu část reziduálního příjmu, která souvisí s dalšími životními potřebami. U větší části z nich lze předpokládat, že pokud domácnost nárok splňuje, již dávku čerpá (např. dávky důchodového pojištění). Tento předpoklad je však vhodné ověřit.

Mezi takové nároky patří nárok na:

- dávky důchodového pojištění (starobní, včetně tzv. předčasného starobního důchodu, invalidní, případně vdovský a vdovecký a sirotčí);
- dávky státní sociální podpory (přídavek na dítě, rodičovský příspěvek, příspěvek na bydlení);
- dávky podmíněné nepříznivým zdravotním stavem (příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní pomůcku, průkaz osoby se zdravotním postižením, příspěvek na péči);
- dávky HN (příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení).

Vzhledem k tomu, že u většiny těchto dávek kromě důchodů je místem podání žádosti, posouzení nároku i místem výplaty příslušené kontaktní pracoviště Úřadu práce ČR a u důchodů je to správa sociálního zabezpečení, je nezbytné, aby proces žádosti o dávky proběhl standardním způsobem v rámci agendy a v souladu s postupy těchto pracovišť.

Sociální pracovník spolupracuje při uplatnění nároků v rámci sociálního systému s pracovníkem KoP ÚP ČR, případně s pracovníkem ČSSZ, resp. OSSZ.

Výběr, jakou žádost/i o které dávky podat, by měl vyplynout z úvodního posouzení životní situace klienta, v rámci kterého by měl sociální pracovník zjistit případné nároky (zejména u důchodů a dávek podmíněných zdravotním stavem). Pokud se v rámci testu nedostatečných finančních prostředků ukáže, že domácnost by mohla splňovat nárok na dávky na bydlení, je vhodné se o podání žádosti na tyto dávky pokusit i v případech, že bude možné zvýšit příjem i jinými způsoby. Jde o nejpřímější a nejrychlejší cestu, jak srovnat reziduální příjem s hranicí stanovenou pro nárok na dávky.

Dále bude SP postupovat následovně:

- sestaví seznam dávek, na které by klient mohl splňovat nárok; na přední místo zařadí dávky na bydlení;
- seznámí klienta s rámcovým průběhem procesu podání žádosti o danou dávku;
- rámcově seznámí klienta s formulářem žádosti, který bude muset vyplnit, a v případě potřeby dále proces koordinuje s pracovníkem Úřadu práce;
- odkáže jej na příslušné KoP ÚP ČR a předá mu adresu, případně kontakt na konkrétního pracovníka;
- v případě potřeby, kterou zjistí doplňujícími otázkami, případně vyplývá z úvodního posouzení nepříznivé sociální situace, vysvětlí klientovi cestu, strukturu budovy úřadu, kde se přesně nachází místo, kde se vyřizuje daná dávka, vytiskne mapu apod.;
- v případě potřeby jej na KoP doprovodí a bude mu asistovat při podání žádosti o dávku;
- v případě potřeby mu bude asistovat při vyplnění formuláře žádosti o dávku a při kompletaci dokumentů, které bude s žádostí dokládat;
- případně zasílá klienta se zdravotním postižením v rámci sociální služby, která poskytuje asistenci a doprovod.

Snížení nákladů na bydlení

Vycházíme z předpokladu, že principiálně lze snížit náklady na bydlení, pokud jsou změny odůvodněné a jsou doprovázeny změnami ve spotřebě energií a služeb. Základními komponentami celkových nákladů na bydlení rozumíme nájemné a služby přímo související s bydlením. Nájemné, zpravidla uvedené v nájemní smlouvě, případně evidenčním listu, se dále skládá z jednotlivých položek, jejichž význam a možnosti ovlivnění ceny rozebíráme dále v textu. U cen služeb a energií nabízíme možnosti vyhodnocení jejich adekvátnosti a základní možnosti jejich snížení, pokud je tento postup relevantní.

V zásadě tedy uplatňujeme dvě základní strategie:

- snížení nájemného;
- snížení nákladů na energie a další služby.

Snížení nákladů na energie a služby – pro tento cíl se rozhodujeme v případě, kdy má domácnost vysokou spotřebu energií, např. náklady na energie či služby významně překračují průměrnou spotřebu domácnosti obdobné velikosti v ČR, kterou lze zjistit například na adrese:

<http://www.cenyenergie.cz/spotreba-elektřiny-vody-plynu-a-tepla-v-ceske-republice/#/promo-ele>

Významnou složkou nákladů na nájemné jsou položky za dodávku energií, vody a dalších služeb. V následující sekci je poskytnut pouze základní přehled sledovaných položek, základní objasnění jejich vlastností a přehled možných řešení. Nemáme ambici poskytnout komplexní přehled problematiky energetického poradenství ani neklademe v tomto ohledu na realizátora intervence (sociálního pracovníka ORP) nadstandardní odborné požadavky. V případě, že se v dané lokalitě objeví více případů vhodných k realizaci komplexního energetického poradenství, doporučujeme kontaktovat energetické poradny působící v lokalitě často zřizované např. neziskovými organizacemi.

Na základě vyhodnocení výše individuální spotřeby energií a služeb, je nutné identifikovat „podezřelé drahé“ položky a snažit se o určení důvodu jejich neadekvátní výše, jimiž mohou být:

- špatný technický stav bytu nebo celého domu;
- nevhodný individuální přístup k čerpání energií a služeb.

Změna individuálního přístupu k čerpání energií a služeb:

- zjištění míry využívání elektrických a plynových spotřebičů;
- zjištění, jak dlouho a jak často je využívána televize, rádio, trouba, osvětlení, elektrické přímotopy, plynové spotřebiče včetně sporáku, plynové kotle a ohřívače vody;
- zjištění počtu osob využívajících infrastrukturu bytu (jsou obvyklé případy, kdy se do bytu chodí koupat i jiní členové domácnosti, čímž zvyšují náklady na vodu a její ohřev);
- na základě rozboru těchto položek lze upozornit domácnost na výrazně vyšší spotřebu komodity a poskytnout poradenství, jak kontrolovat spotřebu energií a vody. To je možné hlavně prostřednictvím pravidelných odečtů měřičů spotřeby. V rámci poradenství je možné poskytnout i podporu při dlouhodobém sledování spotřeby komodit a pravidelné vyhodnocování snížení spotřeby;

- v případě, že není identifikována nadměrná spotřeba členů domácnosti, ale náklady se nesnižují, je třeba sledovat další aspekty využívání energií, jako jsou vhodný tarif elektrické energie a plynu, případně nutná infrastruktura pro topení (regulátory otopného systému), zde je třeba nahlédnout do smluv s dodavateli energií a konzultovat technické možnosti snížení spotřeby se správcem bytu (zřízení nízkého tarifu pro elektrický ohřev vody, instalace energeticky efektivnějších spotřebičů).

Splácení dluhů

Sociální pracovník může pro naplnění těchto cílů využít v zásadě jednu ze tří možností řešení klientovy situace. Po zmapování struktury a výše dluhů a rozboru finanční situace klienta pak může přistoupit k jednorázovému splacení dluhu, nebo nastavení splátkového kalendáře.

Jednorázová splátka dluhu – vzhledem k obvyklé příčině vzniku dluhu na nájemném (významný pokles příjmů nebo dlouhodobé setrvávání v hmotné nouzi) se nejedná o nejpravděpodobnější a dlouhodobě udržitelné řešení. V individuálních případech je však možné, že k jednorázovému vyplacení dluhu na nájemném může dojít přispěním blízké osoby nájemníka, případně jiným zdrojem.

Pro nalezení možnosti jednorázové splátky dluhu na nájemném je nutné s ohroženou domácností prozkoumat veškeré dostupné přirozené zdroje a zvážit, do jaké míry je jejich využití dlouhodobě udržitelné a nezatežují-li domácnost nepřiměřeně do budoucna (situace vznikají zejména nebankovními půjčkami nebo půjčkami od příbuzných, které musí být brzo splaceny).

V odůvodněných případech je rovněž možné uvažovat o žádosti o podporu z relevantních nadací zaměřujících se na podporu domácností v krizi.

Nastavení splátkového kalendáře – pokud nelze dluh splatit jednorázově, je na místě zvážit možnost splátkového kalendáře, který se vypracovává jako doplněk ke smlouvě, která určuje závazky klienta vůči věřiteli. Splátkový kalendář musí být předmětem dohody, tj. musí s ním souhlasit obě strany.

Přímá platba / Institut zvláštního příjemce – pokud v rámci analýzy životní situace klienta sociální pracovník odhalí, že vzhledem k jeho omezeným kompetencím nebude možno zajistit ať už jednorázově, či pravidelné splácení dlužné částky za účelem udržení bydlení, může sociální pracovník přistoupit k využití institutu zvláštního příjemce, případně přímé úhrady na účet pronajímatele. Klient však musí splňovat podmínku nároku na příspěvek na bydlení či doplatek na bydlení. S využitím tohoto institutu se však v praxi poměrně častěji počítá při plnění dalšího cíle, který následuje po vyrovnání dluhu, a tím je Obnovení schopnosti plnění finančních závazků.

Institutem zvláštního příjemce se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která je ustanovena k přijímání dávky v případech, kdy by se výplatou dávky (dosavadnímu) příjemci zřejmě nedosáhlo účelu, kterému má dávka sloužit, nebo kdyby tím byly poškozeny zájmy osob, v jejichž prospěch je příjemce dávky povinen dávku používat, anebo nemůže-li příjemce výplatu přijímat. Zvláštní příjemce je povinen dávku použít ve prospěch osoby nebo společně posuzovaných osob, kterým byla dávka přiznána. Institut zvláštního příjemce se však může ustavit také v situacích, kdy je klient znevýhodněn fyzickým/psychickým omezením, nebo v případě, kdy byl klientovi soudním rozhodnutím ustanoven opatrovník. V tomto případě s finančními prostředky opatrovaného hospodaří opatrovník (a institut zvláštního příjemce je zrušen).

Podle zákona č. 117/1995 Sb., je možno využít dávky státní sociální podpory na úhradu dluhu na nájemném, a to i prostřednictvím splátkového kalendáře.

Při volbě institutu zvláštního příjemce k řešení klientovy situace je však nutno brát ohled na fakt, že výše použité dávky převedená na účet zvláštního příjemce nemusí vždy pokrývat celou částku požadovaného nájemného. Část nájmu pak musí být doplacena z vlastních zdrojů klienta. O této skutečnosti musí být klient bezpodmínečně spraven sociálním pracovníkem, ideálně by mu měl vyčíslen rozdíl mezi požadovanou výší nájemného a částkou odvedenou na účet zvláštního příjemce.

Z praxe Úřadu práce se jeví jako efektivnější využívat institut přímé úhrady dávek na bydlení. Tento institut je ve srovnání s institutem zvláštního příjemce rychlejší řešením dané situace a nezatěžuje nad míru agendu Úřadu práce. Volbu vhodného ošetření dávek na bydlení v souvislosti s jejich výplatou ponechává metodika na zvážení klíčového pracovníka a vývoji agendy obou zmíněných institutů.

Posílení kompetencí

Činnosti vedoucí k posilování kompetencí jsou na hranici odborného poradenství, není však vyloučeno, že by se jich v lehčích případech (například když nejde o těžké zdravotní postižení), nemohl ujmout sociální pracovník sám. V takovém případě lze postupovat například takto.

Posílení kompetencí v oblasti hospodaření s finančními zdroji:

- nabídne svoji asistenci při nácviu kompetencí (především role sociálních služeb);
- společně s klientem rozebere příjmové a výdajové položky jeho domácnosti;
- společně vyberou položky nezbytné k chodu domácnosti, případně určí priority;
- společně analyzují možnosti úspor na výdajové straně rozpočtu;
- výdajové položky méně důležité pro udržení domácnosti se společně s klientem pokusí stlačit na nezbytné minimum, například tím, že nabídne klientovi denní rozpočet, zdůvodní míru důležitosti jeho výdajů, navrhne přestrukturování výdajových položek apod.;
- nastaví ve spolupráci s klientem úspornější měsíční rozpočet domácnosti;
- po dohodě s klientem průběžně kontroluje dodržování nastaveného rozpočtu.

V případě těžších situací nezvládnutí těchto kompetencí na straně klienta je vhodné využít místně dostupné služby finančního či dluhového poradenství, případně asistenční sociální služby. Zároveň je vhodné klientovi na tyto služby zprostředkovat kontakt, případně nabídnout doprovod.

Posílení kompetencí orientace v závazcích spojených s bydlením:

- sociální pracovník požádá klienta o zprostředkování všech smluv týkajících se existence a chodu domácnosti (nájemní smlouva, smlouvy o dodávce energií a služeb) za účelem celkového přehledu o závazcích domácnosti;
- v případě, že klient není schopen smlouvy dodat, domluví si s ním návštěvu jeho domácnosti a poskytne mu pomoc při shromažďování těchto dokumentů;
- není-li ani tento mechanismus pomoci účinný, pomůže klientovi obrátit se ve věci zprostředkování smluv na pronajímatele a dodavatele energií a služeb, případně další instituce (finančního

i nefinančního charakteru – banky, hmotná nouze, evidence trvalého pobytu, katastrální úřad, další věřitelé apod.);

- obsah smluv postupně rozebere za účasti klienta, přičemž se soustředí na stěžejní položky:
 1. výše závazku vůči věřitelům (pronajímatel, dodavatelé energií a služeb);
 2. zda je smlouva na dobu určitou či neurčitou;
 3. způsob plateb (komu, jak, v jakých periodách), přičemž se sociální pracovník soustředí na rozbor nejefektivnější varianty plateb (porovnává náklady na platby prostřednictvím složenek, trvalým příkazem u bankovní instituce – určitou roli zde hraje i výše bankovních poplatků za vedení účtu, platbu přes internet, periodickou platbu v hotovosti v osobním kontaktu s věřitelem – zde nutno zohlednit jistou formu potvrzení o předané finanční částce včetně všech formálních náležitostí) a volí nejvhodnější způsob s ohledem na klientovy potřeby a jeho možnosti a schopnosti;
 4. ostatní náležitosti smlouvy, jako jsou sankce za případné neplnění závazku, sankce za hrubé porušení smluvních podmínek, možnosti výpovědi (z nájmu) a přerušení dodávek energií a služeb;
- po rozboru smluv vysvětlí klientovi nutnost splácení závazků, vysvětlí postup splácení v souvislosti s požadavky věřitele;
- v této souvislosti dle preference nacvičí s klientem postup při vyplnění složenky, nacvičí převod z účtu trvalým příkazem prostřednictvím internetového bankovníctví, případně poskytne asistenci při zřizování účtu v bankovní instituci apod.; při tomto postupu by měl mít sociální pracovník na paměti nejvhodnější variantu výběru nástroje s ohledem na možnosti a potřeby klienta (např. neučit letitého seniora internetovému bankovníctví, nezřizovat účet u klienta, který je zatížen exekucemi apod.);
- jako vhodné se jeví i sjednocení způsobu plateb různým věřitelům, případně také data splatnosti, aby tak klient měl jasný přehled o tom, co, komu, kdy, kde platit;
- doporučuje se také vytvořit základní algoritmus celého postupu plateb, který je klientovi poskytnut k dispozici;
- provede kontrolu nácviku kompetencí v této oblasti a dá klientovi prostor k samostatnému řešení;
- poskytne asistenci u všech těchto úkonů v případě, že si po nácviku není jist posílením klientových kompetencí nebo pokud ho o to klient požádá;
- osobně nebo telefonicky si u klienta v určitém časovém horizontu s ohledem na data splatnosti a lhůty pro vyřízení různých náležitostí ověří, zda učinil patřičné kroky ve vztahu k obnovení plnění finančních závazků; kontrolu může provést také na straně věřitelů;
- není-li klientem sjednána v této věci náprava, případně nevyvinul-li klient v této věci snahu učinit patřičné kroky, navštíví sociální pracovník klienta znovu a zjistí motivy jeho jednání;
- není-li klient ani po této intervenci schopen plnit své finanční závazky, je vhodné zvážit využití institutu zvláštního příjemce.

Obdobně jako v případě obnovení kompetencí k finančnímu hospodaření domácnosti je vhodné využít místně dostupné služby finančního či dluhového poradenství, případně asistenční sociální služby. Zároveň je vhodné klientovi na tyto služby zprostředkovat kontakt, případně nabídnout doprovod.

Překonání bariér institucionalizace

Jde o situace, kdy klient není schopen plnit své finanční závazky z důvodu umístění v pobytovém, nejčastěji zdravotnickém zařízení. Předpokladem je, že se o takovém klientovi sociální pracovník dozví na základě depistáže tím, že jej toto zařízení kontaktuje. Výhodou pro takovou spolupráci je, pokud je v zařízení zřízena pozice sociálního pracovníka. V takovém případě je logické, pokud bude spolupráce probíhat mezi ním a SP obce.

Cílem spolupráce je, aby klientovi po dobu jeho pobytu v instituci byl hrazen nájem a zálohy na energie a služby. Jde tedy o to získat přístup k jeho finančním prostředkům, případně mu je zvýšit a zprostředkovat platby. Důležitou činností SP je snaha o zapojení osoby blízké.

Pokud je klient schopen komunikace s personálem a SP, hraje SP pouze roli prostředníka. Na základě souhlasu klienta může SP vstoupit do komunikace s majitelem bytu, dodavatelem energií apod. a snažit se dojednat odložení platby. Tato činnost SP může mít důležitý preventivní charakter.

V případě, že klient není schopen komunikace, je potřeba zvážit podání podnětu či návrhu na ustanovení opatrovníka k příslušnému soudu. Zde je však potřeba pracovat s tím, že řízení o opatrovnictví je dlouhodobý proces, který může trvat několik měsíců i více než rok. V případě, že klient nemá prozatím opatrovníka, je potřeba rovněž zvážit využití institutu zvláštního příjemce, kterým může být fyzická nebo právnická osoba. I zde je třeba pracovat s tím, že od zahájení řízení o ustanovení zvláštního příjemce do doby, než dojde k faktické změně výplaty dávky k rukám zvláštního příjemce, může uplynout několik měsíců. Nejrychlejším způsobem, pokud jde o výplatu důchodové dávky, je při dlouhodobé hospitalizaci klienta ve zdravotnickém zařízení, využít zákonem danou možnost zasílání důchodu do zdravotnického zařízení. Je na zvážení sociálního pracovníka, jaký postup, či postupy při zajištění klienta zvolí i s ohledem, zda se jedná o klienta komunikujícího či nikoli, zda má spolupracující rodinné příslušníky, nebo se jedná o osamělého seniora, nebo zda už z minulosti je aktivní některý z výše popsanych mechanismů sociální ochrany.

Řešení problémů nefinanční povahy

Posílení kompetencí – jedná se o situace, kdy:

- chování nájemce věcně odpovídá situacím popsaným zákonem, ale nejde o záměr, nájemci chybí kompetence potřebné k tomu, aby uměl své chování vyhodnotit v souladu s hodnocením okolí;
- chování nájemce věcně odpovídá situacím popsaným zákonem a je vědomé; nájemci chybí kompetence potřebné k tomu, aby pochopil, že takové chování může vést ke ztrátě bydlení;
- v těchto případech je řešením posílení kompetencí k údržbě a užívání bytu a společných prostor, ale také posílení kompetencí k udržování dobrých sousedských vztahů.

Posílení kompetencí k údržbě a užívání bytu a společných prostor:

- sociální pracovník rozebere důvody klienta k neplnění smluvních podmínek;
- rozebere s ním podmínky nájemní smlouvy, upozorní na možná rizika neplnění stanovených podmínek, probere mezní situace ohrožující domácnost ztrátou bydlení apod.;
- vysvětlí, případně s klientem nacvičí, jak postupovat při úklidu společných prostor, od kdy a jakým způsobem dodržovat noční klid, stanoví mantinely zabraňující přeplněnosti bytu, poskytne informace o hygienických standardech apod.;
- k posílení kompetencí klienta může využít specializovaných služeb, pokud jsou takové v regionu dostupné;
- zprostředkuje kontakt služby s klientem a vysvětlí jeho situaci, poté přenechá posílení kompetencí klienta na aktivitách specializované služby;
- v období po intervenci průběžně kontroluje, zda v klientově případě došlo ke zlepšení situace, případně si informaci následně ověří také na straně pronajímatele.

Posílení kompetencí k udržování dobrých sousedských vztahů

Z praxe jsou známy situace, kdy v sousedství není přehledné, kdo a jakým způsobem problémy v soužití způsobuje. Pro prokázání problémů je možné využít svědectví řady aktérů, nezbytná je však formální role Městské policie, Policie ČR a přestupkového oddělení. Sociální pracovník, který s domácností spolupracuje, se v nepřehledných situacích obrací na Městskou policii, kterou žádá o informace o četnosti a povaze problémů, které v sousedství řešila. Tyto informace dále využívá k nastavení formy podpory a komunikace s ohroženým nájemníkem.

Sociální pracovník v tomto případě funguje jako facilitátor či mediátor mezi různými stranami konfliktu (sousedé, pronajímatel, klient s rizikem ztráty bydlení).

Zrealizuje schůzku různých stran konfliktu a diskutuje jeho jednotlivé aspekty, přičemž vybízí zúčastněné k navržení možných způsobů řešení, případně nabízí možná řešení sám a tyto návrhy se snaží se zúčastněnými analyzovat.

V případě, že v průběhu intervence zjistí, že konflikt v sousedských vztazích nezpůsobil klient svou nekompetencí ve vztahu k plnění nájemních podmínek, nýbrž je považován za problematického svým okolím z čistě předsudečných důvodů, zaměří se zejména na facilitaci nebo mediaci sousedských neshod, během níž se soustředí zejména na identifikaci stereotypů a předsudků, které ke konfliktu vedou, a ty pak diskutuje se zúčastněnými stranami konfliktu.

V případě, že se sociální pracovník necítí dostatečně kvalifikovaný k poskytnutí takové intervence, vyhledá specializovanou službu (například profesionálního mediátora) v okolí a kontaktuje ji s oběma stranami sporu.

Průběžně sleduje proces sjednání nápravy ve sporu, případně vyhodnotí způsob jeho vyřešení.

Kompenzace zdravotního znevýhodnění

Jedná se o situace, kdy k neplnění závazků dochází z důvodu závažnějšího zdravotního hendikepu (psychického, fyzického, mentálního). Tedy o situace, kdy například není nájemce fyzicky schopen dostát podmínek ustanovených ve smlouvě o nájmu, případně v domovním řádu (není schopen úklidu společných prostor, úklidu ve vlastním bytě atd). Dalším případem je situace, kdy nájemce z důvodu mentálního hendikepu nebo špatného psychického stavu povinnostem a závazkům nerozumí nebo je nevnímá. V těchto situacích může sociální pracovník využít svých mediačních a facilitačních schopností v rámci narovnání sousedských vztahů, ve složitějších případech, zejména u osob s mentálním či fyzickým znevýhodněním, pak navázat spolupráci s dalšími specializovanými službami, které se zaměřují na řešení takových situací (například organizace poskytující služby lidem s různým typem postižení, lidem s duševním onemocněním apod.).

Úlohou sociálního pracovníka v těchto případech je tedy zabezpečit plnění závazků těchto klientů prostřednictvím dalších osob:

- nejprve by se měl pokusit kontaktovat neformální zdroje pomoci (rodinné příslušníky, příbuzenské sítě) a zjistit potenciál poskytnout asistenci klientovi při plnění jeho nefinančních závazků;
- pokud neformální zdroje nejsou k dispozici, případně jsou nespolehlivé, je vhodné zprostředkovat klientovi asistenční, pečovatelskou sociální službu podle povahy jeho znevýhodnění;
- zprostředkování tohoto kontaktu by nemělo proběhnout formou pouhého předání kontaktu, ale například společného setkání nájemce, sociálního pracovníka a pracovníka z návazné služby;
- je také vhodné, aby sociální pracovník hledal cesty, jak by mohli ostatními nájemci a majitel tento hendikep zohlednit (například, že se nájemce, jenž je na invalidním vozíku, nebude podílet na úklidu společných prostor);
- sociální pracovník také může v určitých časových intervalech revidovat, zda se situace změnila a zda není zapotřebí další intervence.

1.6 Specifická témata prevence ztráty bydlení u domácností v sociálním bydlení

Tato kapitola se zaměřuje na prevenci rizika ztráty bydlení u domácností, které jsou zabydleny do sociálních bytů a spolupracují se sociálním pracovníkem. Sociální práce, resp. individuálně nastavená intenzita spolupráce domácnosti a sociálního pracovníka, je důležitou součástí podpory, která přispívá k udržení si bydlení.

Potenciální oblasti, které představují riziko ztráty bydlení, a tedy i téma spolupráce domácnosti se sociálním pracovníkem ovlivňuje množství faktorů – patří mezi ně zvláště dlouhodobost bytové nouze (a také její cykličnost), sociální síť, složení domácnosti a další individuální charakteristiky (např. závislosti, zadluženost), práce s rozpočtem domácnosti – finanční gramotnost a hospodaření s penězi.

Dalšími specifickými tématy souvisejícími s agendou udržení bydlení jsou:¹

- door management,
- podpora klienta při získávání sociálních dávek umožňujících získání a udržení si bydlení,
- nespolupracující klient,
- ničení domácnosti,
- krizová intervence a práce s relapsem.

1.6.1 Door management

Door management (tzv. management dveří) je důležitou oblastí sociální práce v sociálním bydlení, jenž se zaměřuje na užívání soukromých a společných prostor klientem a vliv tohoto na jeho vztahy se sousedy. Dveře jsou v kontextu door managementu symbolem představujícím předěl mezi soukromým a společným prostorem, prostřednictvím kterého může klient získat soukromí, pocit bezpečí a existenční jistotu.

Zabydlení v sociálním bytě představuje pro klienty zásadní změnu. Čím déle byla daná domácnost mimo standardní bydlení, respektive žila v prostředí substandardního bydlení, případně byla bez střechy, tím může být tato změna náročnější a proces dlouhodobější. Dochází totiž ke změně celého referenčního rámce, který byl dříve vytvořen, a je třeba si na nové prostředí a nové situace zvyknout a bezpečně v nich fungovat.

1.6.2 Podpora klienta při získávání sociálních dávek umožňujících získání a udržení si bydlení

Jednou z překážek, která brání řadě lidí získání a udržení si bydlení jak na běžném trhu s byty, tak i sociálního bydlení, je nedostatek finančních prostředků. Součástí systému sociálního zabezpečení jsou sociální dávky, které mohou klientům v nepříznivé finanční situaci pomoci bydlení získat a také si jej udržet. Téma sociálního zabezpečení je velmi obsáhlé, v kapitole jsou upraveny základní informace s důrazem na problematické oblasti v oblasti bydlení.

1.6.3 Nespolupracující klient

Absence motivace a nedostatečná spolupráce klienta při naplňování cílů a závazků může souviset s odlišnými představami o sjednaných cílech, nemožností naplnění cílů, nebo přesvědčením klienta, že cíle již byly naplněny.

Pro práci s motivací klientů sociálního bydlení je zásadní, aby si sociální pracovník s klientem ujasnil podmínky, které musí klient následovat a jaké jejich neplnění může mít následky. S těmito podmínkami musí být klient před vstupem do sociálního bydlení podrobně a trpělivě seznámen.

¹ Témata jsou komplexně rozpracována v Metodice sociální práce v sociálním bydlení Mikulec, Šnejdrlová, 2019; SMO, 2019.

1.6.4 Ničení domácnosti

Ničení domácnosti a vybavení je často výsledkem nevědomého či neúmyslného konání klienta, které pro něj může mít závažné negativní důsledky materiálního, finančního i právního charakteru.

Sociální pracovník předchází takovému chování včasným a srozumitelným informováním klienta o možných dopadech porušování povinností nájemníka a podporou rozvoje jeho dovedností pro bezpečné užívání bytu a vybavení.

1.6.5 Krizová intervence a práce s relapsem

Krizová intervence je specifická odborná služba podporující klienta ve zvládnutí složitých životních situací představujících pro klienta nepřiměřenou zátěž.

Poskytování krizové intervence vyžaduje specifické znalosti a dovednosti, které lze získat ve výcviku krizové intervence.

1.7 Rozvojové oblasti a plánované aktivity

Statutární město Ostrava plánuje realizaci dalších aktivit v oblasti sociálního bydlení, jedná se o projekt Rozvoj sociálního bydlení ve městě Ostrava. Jedna z aktivit se bude specificky zaměřovat na agendu posílení prevence ztráty bydlení.

I v kontextu skokového zvyšování nákladů na bydlení (zvláště nákladů na energie) a vysoké inflace, se na oblast prevence ztráty bydlení chceme komplexně zaměřit.

V rámci plánovaných aktivit budeme spolupracovat specificky s městskými obvody, kde je záměrem rozvíjet prvky prevence ztráty bydlení v rámci obecního bytového fondu a nakládání s ním a také se soukromým vlastníkem a možnosti precizace mechanismů a koordinace aktérů prevence ztráty bydlení v soukromém bytovém fondu.

Spolupráce s uvedenými aktéry se bude zaměřovat na nastavení systému mapování a aktivního vyhledávání domácností ohrožených ztrátou bydlení pro dluhy na nájmu a další porušování nájemních smluv a vytvoření komplexního systému prevence ztráty bydlení.

Cíle realizace aktivity jsou:

- rozvoj lokálního systému prevence ztráty bydlení na úrovni primární a sekundární prevence;
- rozvoj systému depistáže a spolupráce klíčových aktérů;
- rozvoj mechanismu dostupné odborné podpory pro domácnosti v situaci ohrožení ztrátou bydlení;
- rozvoj nástrojů pro pomoc v těchto situacích a také v situaci, kdy došlo ke ztrátě bydlení;
- zajištění přímé podpory domácností ohrožených ztrátou bydlení;
- síťování domácností na odpovídající aktéry a formy pomoci v řešení jejich situace.

V agendě prevence ztráty bydlení a v rámci realizace této klíčové aktivity plánujeme rozvíjet spolupráci s městskými obvody, přenášet existující dobré praxe a mechanismy, vytvářet prostor pro sdílení zkušeností. Městské obvody mají statutem města svěřený obecní bytový fond, a tedy i poměrně autonomní bytové politiky. Odbor majetkový magistrátu města Ostravy nemá vůči obvodům metodickou roli. Realizací projektu, resp. této klíčové aktivity, bychom chtěli tuto roli do určité míry sanovat a do spolupráce také zakomponovat odbor majetkový MMO. Záměrem je také nastavit práci s daty v oblasti prevence ztráty bydlení a vyhodnocovat údaje o domácnostech v obecním bytovém fondu, které řeší problémy v oblasti bydlení, resp. byla by jim nápomocna intervence v oblasti prevence ztráty bydlení.

Data o domácnostech, které jsou ohroženy ztrátou bydlení by mělo disponovat také Kontaktní místo pro bydlení (viz dále). Zde bude nastavena struktura evidovaných dat, která chceme rovněž analyticky využít a v jejich návaznosti plánovat rozvoj dalších aktivit.

1.7.1 Monitoring – evidence dat

Monitoring v oblasti prevence ztráty bydlení se zaměřuje na počty domácností, u nichž došlo k neuhrazení nájmu. Záměrem je mít v souhrnné informace o domácnostech ohrožených ztrátou bydlení a možnost sledovat vývoj v čase.

Monitorované údaje:

- nové i stávající případy domácností s dluhem,
- základní informace k domácnosti (počet osob v domácnosti a jejich věk),
- výši dluhu,
- dojednaný postup řešení,
- navržené intervence,
- případné další relevantní informace.

Informace v dokumentu jsou pravidelně aktualizovány odborem správy obecního majetku a sdíleny pověřenému zaměstnanci odboru sociálních služeb.

1.7.2 Vyhodnocení využitých nástrojů při práci s domácnostmi

V rámci jednání Pracovní skupiny sociálního bydlení jsou vyhodnocovány a reflektovány:

- trendy ve vývoji zadluženosti na nájemném,
- identifikované ohrožující faktory,
- významné systémové změny.

Pracovní skupina zpracovává data vyhodnocuje a navrhuje možná řešení (možnosti práce s domácnostmi, spolupráce zapojených aktérů) v případě identifikovaných negativních trendů.

Na setkání mohou být na příkladu kazuistik prezentovány kompilované řešené případy a mohou být sdíleny dobré praxe při práci s klienty na řešení ohrožení ztrátou bydlení.



2 Systémová rovina sociálního bydlení

Statutární město Ostrava, magistrát rozvíjí a ukotvuje oblast sociálního bydlení v systémové rovině – důraz je kladen na tvorbu koncepčních a metodických materiálů, aktualizuje se také Akční plán. Záměrem je prostřednictvím zapojení a spolupráce klíčových aktérů tvořit systém sociálního bydlení dlouhodobě udržitelný, s rostoucími kapacitami počtu sociálních bytů, které reflektují potřebnost a s nastaveným systémem podpory prostřednictvím spolupráce zabydlených domácností se sociálními pracovníky a dalšími odbornými pracovníky.

2.1 Pracovní skupina sociálního bydlení

2.1.1 Cíle

Pracovní skupina pracuje na tvorbě, naplňování a revizích Koncepce sociálního bydlení statutárního města Ostravy a souvisejících Akčních plánů a dalších strategických a metodických materiálů.

Navrhuje opatření k řešení vyloučení z bydlení a prostřednictvím svých členů se zasazuje o jejich prosazení.

Dojednává základní strategie spolupráce mezi odbory, mezi magistrátem a obvody, mezi statutárním městem Ostrava a partnerskými institucemi.

Pracovní skupina formuluje a rozvíjí vizi vzájemné spolupráce.

2.1.2 Aktéři

Aktéři systémové roviny vykonávají svou činnost v rámci Pracovní skupiny sociálního bydlení a představují je předseda, manažer a členové.

Členem Pracovní skupiny je představitel instituce, organizace či odboru (viz dále), který byl jmenovaný Radou města Ostravy.

Práva člena – účastní se jednání, hlasuje při jednání, vznáší návrhy a připomínky, navrhuje nové členy ke schválení radou města.

Magistrát města Ostravy

- Odbor sociálních věcí a zdravotnictví:
 - Resortní náměstek primátora, který má v gesci agendu sociálních věcí je předsedou pracovní skupiny – práva předsedy: zastupuje Pracovní skupinu navenek; předkládá potřebné materiály z Pracovní skupiny orgánům města; monitoruje, zda Pracovní skupina naplňuje jednotlivé agendy svojí působností; předseda Pracovní skupiny může svá specifická práva delegovat na svého zástupce; účastní se jednání; hlasuje při jednání; vznáší návrhy, připomínky; navrhuje nové členy ke schválení radou města; navrhuje odvolání členů ke schválení radou města.
 - Metodik v oblasti sociálního bydlení je manažerem pracovní skupiny – manažer má povinnosti (svolává jednání Pracovní skupiny; navrhuje program jednání; vede jednání Pracovní skupiny; zajišťuje zápis z jednání) a práva (účastní se jednání; hlasuje při jednání; vznáší návrhy a připomínky; navrhuje nové členy ke schválení radou města).
 - Vedoucí odboru, vedoucí oddělení – rámec sociální práce, metodické vedení městských obvodů a přenositelnost informací v agendě sociální práce a sociálního bydlení, komunitní plánování sociálních služeb.
- Odbor majetkový – zástupce odboru – bytový fond Magistrátu města Ostravy a celkový obecní bytový fond, spolupráce s městskými obvody.

Úřady městských obvodů (Hrabová, Mariánské Hory a Hulváky, Moravská Ostrava a Přívoz, Ostrava-Jih, Poruba, Radvanice a Bartovice, Slezská Ostrava, Vítkovice)

- Odbory sociálních věcí – pracují s cílovou skupinou domácností v bytové nouzi, které trvale žijí na území daného obvodu, disponují informacemi o těchto domácnostech, podílejí se na výběru domácností pro přidělení sociálního bytu.
- Odbory majetkové/bytové – spravují obecní bytový fond (vyčleňování bytů pro účely sociálního bydlení, uzavírání nájemních smluv, výběr nájemného), výběr nájemníků (včetně zapojení do výběru nájemníků do sociálních bytů).

Neziskové organizace (Armáda spásy v České republice, CENTROM z.s., Centrum sociálních služeb Ostrava o.p.s., Diecézní charita ostravsko-opavská, Charita Ostrava, RUBIKON Centrum, z.ú.) – aktéři, kteří se oblasti sociálního bydlení a podpoře domácností v bytové nouzi komplexně věnují prostřednictvím terénních, ambulantních a pobytových sociálních služeb a také realizací programů a projektů v oblasti sociálního bydlení. Zapojení přináší expertní pohled a zkušenosti a možnost nastavování parametrů s dopadem na celé lokální prostředí.

Úřad práce ČR KoP Ostrava – administruje a vyplácí veškeré nepojistné sociální dávky včetně dávek na bydlení; ve spolupráci s ÚP ČR se vyjasňuje nárok na jednotlivé dávky, ÚP může využít institut přímé platby na dávky na bydlení a rozhoduje o ustanovení zvláštního příjemce, pokud se jedná o relevantní situaci. ÚPČR také rozhoduje o poskytnutí mimořádné okamžité pomoci (různé typy MOP v návaznosti na specifickou situaci domácnosti v bytové nouzi).

Akademická sféra – důraz je kladen na využívání spolupráce při tvorbě koncepčních a metodických materiálů, využívání odborných zdrojů a vzájemné propojování praxe s univerzitním prostředím.

Heimstaden s.r.o. – soukromý vlastník bytového fondu, který je zároveň aktivně zapojen do projektu realizovaného statutárním městem Ostrava bytovým fondem vyčleněným pro účely sociálního bydlení.

Ministerstvo práce a sociálních věcí a Ministerstvo pro místní rozvoj (Agentura pro sociální začleňování) – systémoví aktéři národní úrovně v sociální oblasti a oblasti sociálního začleňování; zapojení do činnosti PS umožňuje oboustranný přenos lokálních potřeb a řešených témat na národní agendu a také přenos aktualit z národní úrovně.

Platforma pro sociální bydlení – střešní organizace sdružující neziskové organizace a odborníky v oblasti sociálního bydlení; do činnosti PS vnáší externí pohled a zkušenosti z dalších obcí a organizací napříč ČR.

Hosté – jednání PS se mohou účastnit i pozvání hosté, kdy může být udělen status stálého hosta (pravidelný účastník jednání PS, ale není schválen Radou města) a status přizvaného hosta, který se účastní jednorázově ve vazbě na aktuálně probíranou agendu. Hosté jsou aktivně zapojeni do jednání pracovní skupiny, ale nemají hlasovací právo.

2.2 Kulatý stůl k sociálnímu bydlení

2.2.1 Cíle

Rozvoj agendy sociálního bydlení a souvisejících témat a oblastí na území statutárního města Ostravy.

Řešení praktických témat v oblasti sociálního bydlení – spolupráce se zabydlenými domácnostmi a specifika spolupráce s určitými cílovými skupinami, zajištění kapacit bytového fondu pro účely sociálního bydlení, potřebnost sociálního bydlení – mapování dat.

Identifikace témat relevantních pro aktualizaci Akčního plánu a Koncepce sociálního bydlení statutárního města Ostravy, resp. pro jednání Pracovní skupiny sociálního bydlení.

Vzájemné informování aktérů pracujících s cílovou skupinou domácností, které řeší problémy v oblasti bydlení.

2.2.2 Aktéři

Členové Pracovní skupiny sociálního bydlení – členové a stálí hosté jsou zváni na jednání, důležitá přenositelnost témat ze systémové roviny do praxe a z praxe na systémovou rovinu.

Další zástupci městských obvodů, neziskových organizací a dalších relevantních aktérů – na Kulatý stůl jsou zváni aktéři, kteří se zabývají tématem bezdomovectví, bytové nouze a sociálního bydlení, ale nejsou zapojeni do činnosti Pracovní skupiny, případně je zapojena z dané organizace jiná pracovní pozice či služba. Formát jednání Kulatého stolu umožňuje zapojení většího počtu účastníků v rámci daného tematického prostředí.

2.3 Metodik v oblasti sociálního bydlení

Metodik v oblasti sociálního bydlení představuje aktéra, který v systémové rovině garantuje a odpovídá za následující aktivity:

- zajišťuje naplňování Akčního plánu a jeho aktualizaci/revizi, monitoruje realizaci aktivit;
- zpracovává data shromažďovaná v rámci jednotlivých aktivit (evaluace, monitoringy);
- zpracovává a reviduje koncepční a metodické materiály v oblasti sociálního bydlení;
- podílí se na tvorbě a realizaci strategických dokumentů města za oblast sociální politiky;
- spolupracuje se sociálními pracovníky a sociálními kurátory ÚMOB a sociálními pracovníky neziskových organizací, kteří pracují s osobami bez domova a osobami v bytové nouzi;
- spolupracuje s orgány, organizacemi, institucemi a partnery v oblasti sociálního bydlení;
- zajišťuje činnost Pracovní skupiny sociálního bydlení (resp. je manažerem PS) a Kulatých stolů;
- podílí se na mapování dotačních titulů/programů v oblasti sociálního bydlení;
- v návaznosti na medializaci a propagaci tématu sociálního bydlení připravuje materiály v dané věci.

2.4 Provazba se strategickými a koncepčními dokumenty SMO

Oblast sociálního bydlení a zajištění podpory domácnostem v systému sociálního bydlení představuje velmi komplexní agendu, která je průřezovou v dalších strategických a koncepčních dokumentech statutárního města Ostravy.

Cílem provázanosti agendy sociálního bydlení s uvedenými materiály je ukotvení Koncepce sociálního bydlení a Akčního plánu jako klíčových inkluzivních dokumentů města, které nastavují rámec a parametry podpory domácnostem v bytové nouzi.

Související strategické dokumenty:

- Koncepce sociálního bydlení statutárního města Ostravy a Akční plán;
- 6. Komunitní plán sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava na období 2023-2026;
- Koncepce rodinné politiky statutárního města Ostravy 2019-2022 a související akční plány;
- Strategický plán rozvoje statutárního města Ostravy na období 2017-2023.

2.5 Spolupráce s akademickou sférou a dalšími odborníky

Statutární město Ostrava spoluprací s akademickou sférou aktivně propojuje praxi s akademickým prostředím a čerpá z těchto poznatků.

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví je v r. 2021 aplikačním garantem ve dvou projektech TAČR:

- Fakulta sociálních studií, Ostravská univerzita – projekt Optimalizace komunitního plánování sociálních služeb ve městě Ostrava (reg. č. TL03000005);
- Přírodovědecká fakulta, Karlova univerzita – projekt Vývojová dynamika segregace a sociálního vyloučení v území (reg. č. TL02000479).

Spolupráce s Fakultou sociálních studií Ostravské univerzity byla využita i při nastavování evaluace projektu Sociální bydlení ve městě Ostrava.

MAPPA (Městský ateliér prostorového plánování a architektury) – tvoří vizi stavebního rozvoje města a koordinuje urbanistické projekty na jeho území. Cílem organizace je, aby Ostrava byla městem pro lidi, městem pro život. Prostřednictvím spolupráce s MAPPA chceme do naplňování cíle vnést i témata z perspektivy sociální práce. Dále chceme spolupracovat při zpracovávání dat a mapových výstupů.

V rámci struktur Magistrátu města Ostravy spolupracujeme s GIS oddělením v oblasti mapování bytového fondu vyčleněného pro účely sociálního bydlení a vizualizace prostřednictvím mapového výstupu.

2.6 Principy sociálního bydlení

Při zabydlování domácností do sociálních bytů v projektu Sociální bydlení v Ostravě budou stranami zohledňovány následující principy uvedené v materiálu Ministerstva práce a sociálních věcí.

Sociální bydlení v Konceptci sociálního bydlení České republiky 2015-2025:

- princip solidarity,
- princip bydlení v bytě,
- princip potřeby,
- princip nediskriminace,
- individuální a diferencovaný přístup,
- princip nesegregace,
- princip posilování kompetencí,
- princip prevence,
- princip subsidiarity.

Principy sociálního bydlení představují důležitý rámec realizovaných aktivit, resp. nastavují základní parametry systému sociálního bydlení a jeho rozvoje.



3 Kontaktní místo pro bydlení, poradenství a pomoc domácnostem v bytové nouzi

Kontaktní místo pro bydlení (dále KMB) představuje nově vznikající nástroj aktivní sociální politiky města, kde je ve vztahu ke zhoršující se dostupnosti bydlení a rostoucímu počtu domácností, které řeší různě závažné problémy v oblasti bydlení vnímána vysoká potřeba. Cílovou skupinou KMB je široká veřejnost, resp. zájem řešit široký okruh problémů souvisejících s bydlením. KMB se bude zaměřovat na poradenství, sítování na aktéry pomoci při řešení situace a také bude zajišťovat u domácností v bytové nouzi příjem žádostí o sociální byt.

Cílovou skupinou jsou:

- obyvatelé města řešících agendu bydlení – široce vymezená cílová skupina;
- osoby v bytové nouzi dle typologie ETHOS;
- pracovníci obcí, poskytovatelé služeb, NNO.

Činnost KMB bude mít také vliv na další aktéry, kteří s domácnostmi, které řeší problémy v oblasti bydlení přicházejí do kontaktu – neziskové organizace, městské obvody, veřejnost. Není-li téma bydlení primární agendou daného aktéra, je záměrem, ať funkční řešení představuje předání kontaktu dané domácnosti na Kontaktní místo pro bydlení, které situaci domácnosti vyhodnotí a proberou možnosti řešení a zapojení specializovaných aktérů.

Cílem vzniku KMB je v rámci prostředí statutárního města Ostravy vytvořit místo, které bude pomáhat obyvatelům města řešit různorodé problémy v oblasti bydlení, pomáhat v oblasti prevence ztráty bydlení a prostřednictvím příjmu žádostí o sociální bydlení pomáhat řešit bytovou nouzi.

KMB představuje nástroj, který může pomoci širokému spektru domácností, tedy od situací, kdy je odpovídající pomocí poradenství (např. v oblasti využívání dávek na bydlení), nasítování na odpovídající sociální služby, až po situace, kdy si domácnost podá žádost o sociální bydlení a je u ní realizováno individuální šetření, které bytovou nouzi zmapuje a poskytne podklady pro další jednání relevantních aktérů.

Mezi hlavní činnosti KMB patří:

- zajišťovat vstupní poradenství a navigaci při řešení bytové situace a bytové nouze;
- nastavení spolupráce s dalšími aktéry podpory a péče – odkazování na specializované služby, znalost sítě sociálních služeb a odpovídající poradenství;
- navázání spolupráce s městskými obvody a soukromými vlastníky bytového fondu;
- vytvoření databáze domácností v bytové nouzi (domácností žádajících o sociální bydlení) – domácnosti, které se obrátí na Kontaktní místo pro bydlení a jejichž situace bude vyhodnocena jako bytová nouze a podají si žádost o sociální byt budou evidovány v této vytvořené databázi. Cílem je mapovat strukturu domácností v bytové nouzi a s tím související indikátory – aktuální bydliště, délka bytové nouze, složení domácnosti, základní sociodemografické údaje apod.

KMB sídlí v prostorách Magistrátu města Ostravy a jeho činnost zajišťují navigátoři KMB a koordinátor KMB. Úvodní kontakt s navigátorem KMB, který provede základní vyhodnocení situace klienta a poskytne odpovídající poradenství, eviduje data ohledně agendy řešené s klienty, síťuje klienty na vhodné sociální služby, resp. poskytuje základní poradenství v oblasti bydlení odpovídající jeho formulované zakázce, resp. potřebám. Koordinátor KMB koordinuje a vede činnost KMB a spolupráci s navigátory, nastavuje spolupráci s dalšími aktéry (ve spolupráci s koordinátorem programu sociálního bydlení), vytváří evidenční systém domácností v bytové nouzi, přijímá žádosti o sociální byty a realizuje šetření.

Je-li klient v bytové nouzi, tak ve spolupráci s koordinátorem KMB podává žádost o sociální byt. Následuje realizace individuálního šetření, které je realizováno koordinátorem KMB a zaměřuje se na mapování bytové situace (bytové nouze) dané domácnosti, ať je možno situaci kvantifikovat s využitím bodového systému (ve spolupráci s konkrétním městským obvodem nebo společností Heimstaden s.r.o.). Rozhodnutí o přidělení sociálního bytu je dáno rozhodnutím Rady městského obvodu nebo společnosti Heimstaden s.r.o. Následuje podpis nájemní smlouvy, zabydlení do sociálního bytu spolu se zahájením spolupráce s klíčovým sociálním pracovníkem. Není-li sociální byt přidělen, může klient opakovaně využívat poradenství v rámci spolupráce s Kontaktním místem pro bydlení a ve spolupráci se pokoušet vyřešit nepříznivou bytovou situaci.

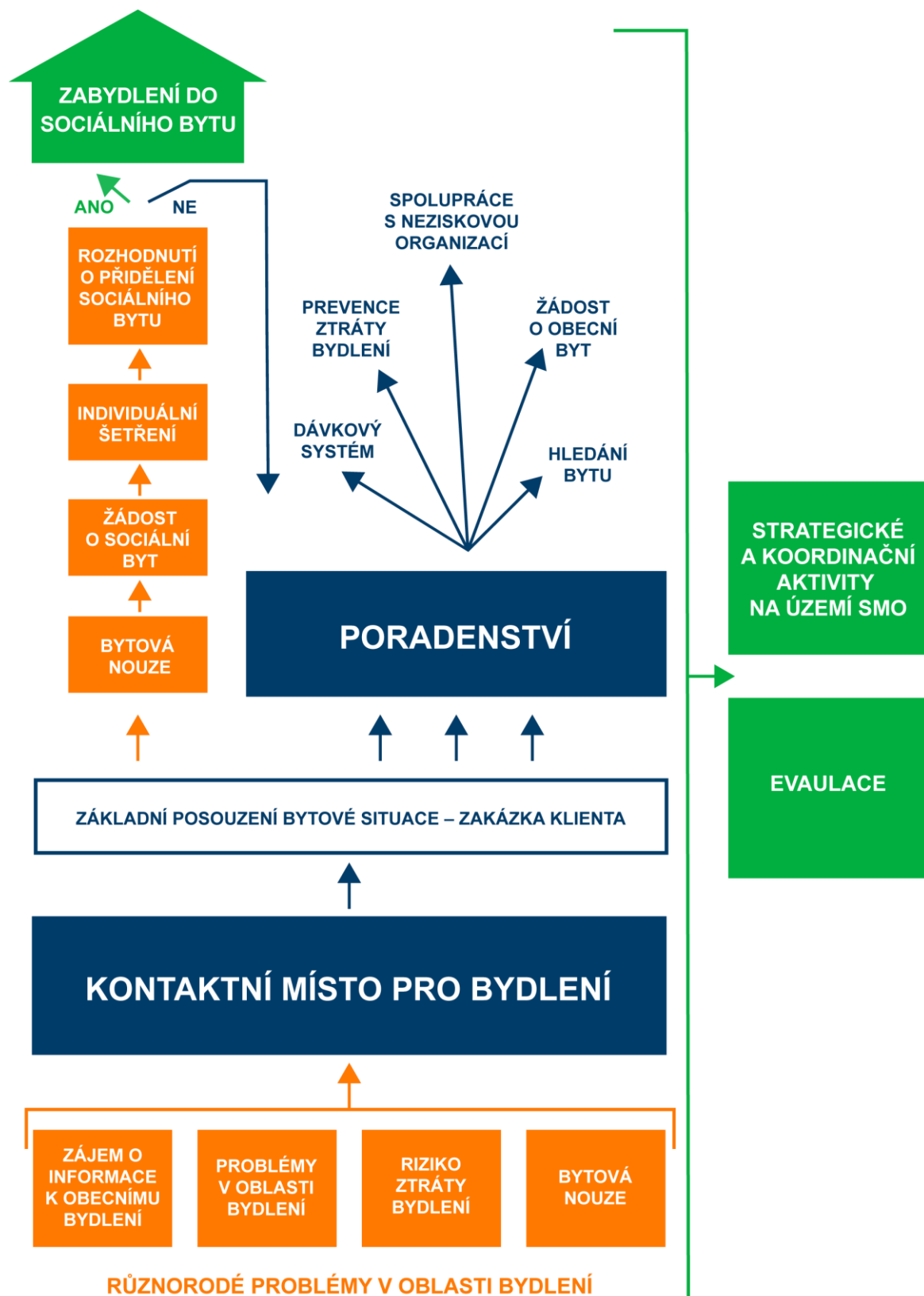
Pokud klient v bytové nouzi není, poskytuje Kontaktní místo pro bydlení poradenství, které se týká:

- dávkového systému – možnosti využívání stávajících nástrojů, které mohou pomoci zlepšit bytovou situaci klienta (příspěv na úhradu nákladů na bydlení);
- prevence ztráty bydlení – včasné řešení situace rizik, které mohou ve svých důsledcích vést ke ztrátě bydlení;
- spolupráce s neziskovou organizací – poradenství k využití odpovídající sociální služby a možnost zahájit systematickou spolupráci se sociálním pracovníkem;
- žádost o obecní byt – poradenství s procesem podání žádosti o obecní byt;
- hledání bytu – pomoc v základní orientaci s hledáním bytů soukromých vlastníků.

Potřebnost zřízení Kontaktního místa pro bydlení vnímáme jako vysokou. V posledních letech dochází ke zvyšování nákladů na bydlení (průměrné nájemné vzrostlo za poslední 2 roky, resp. od 8/2020 do 8/2022 ze 180 Kč/m² na 202 Kč/m²), skokové zdražování energií, vysoká inflace zdražující veškeré životní náklady apod. představují pro množství domácností velmi zátěžové situace, které výrazně ovlivňují oblast jejich bydlení – od zvyšujícího se rizika ztráty bydlení až po situace, dlouhodobého setrvávání v bytové nouzi.

KMB představuje součást aktivit synergicky realizovaných na území SMO v oblasti sociálního bydlení. Dlouhodobým cílem je zakomponování KMB jako inkluzivního poradenského nástroje pro domácnosti řešící problémy v oblasti bydlení. Činnost KMB bude formativně evaluována, což poslouží k optimálnímu nastavení činnosti a agendy a dalšímu rozvoji.

Obrázek č. 1: Kontaktní místo pro bydlení –proces



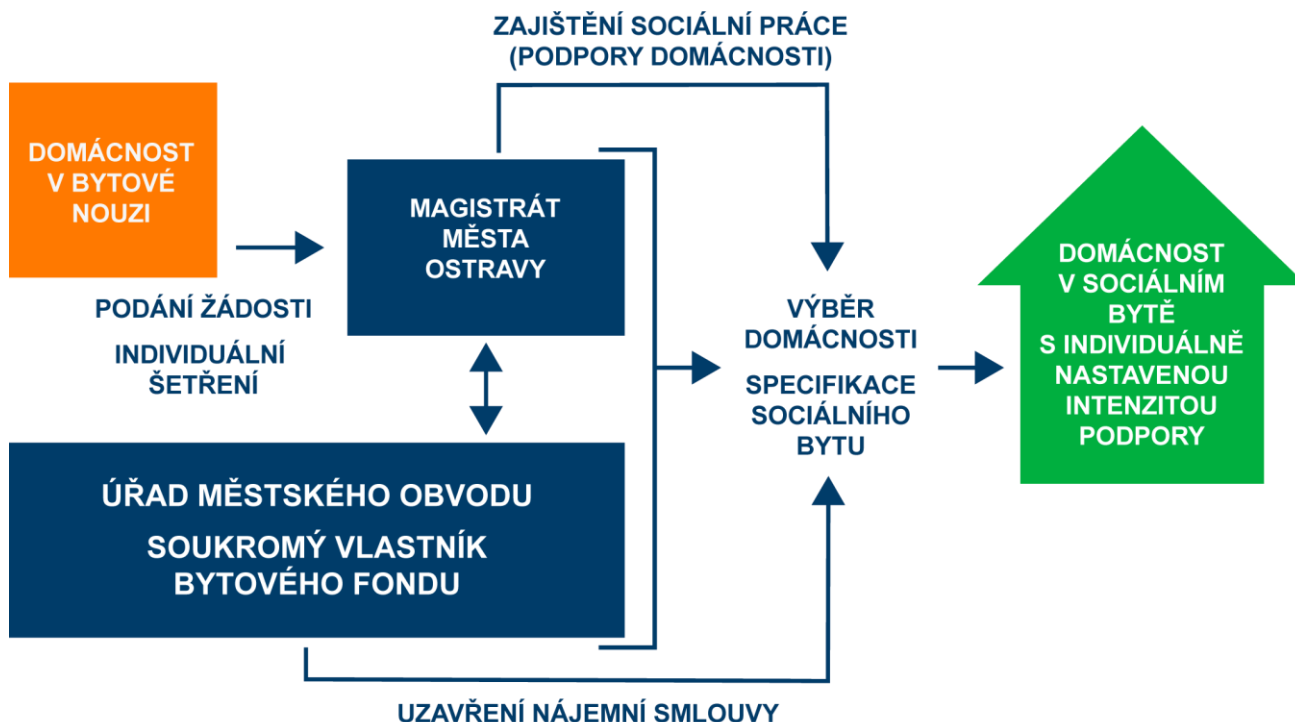


4 Zajištění bytového fondu v rámci sociálního bydlení

MPSV (2015, 2017) definuje sociální byt jako standardní, zkolaudovaný byt určený pro trvalé bydlení nacházející se (zpravidla) mimo sociálně vyloučené lokality, který je přidělován na základě posouzení bytové nouze. Minimální vnitřní vybavení sociálního bytu tvoří základní hygienické vybavení a základní vybavení umožňující přípravu pokrmů. Byty v systému sociálního bydlení musí být stavebně technicky a svým vybavením individuálně uzpůsobeny vzhledem ke zdravotnímu stavu osob, které je užívají. Poskytování bydlení v sociálním bytě je doprovázeno sociální prací, přičemž její míra závisí na potřebách klienta a výsledku sociálního šetření v dané domácnosti, její intenzita a frekvence je určována vždy individuálně s ohledem na konkrétní situaci v domácnosti a posouzení sociální, zdravotní či ekonomické situace jejích členů. Ve vztahu k vlastníkům bytového fondu je tedy základním kritériem parametr, že se jedná o standardní zkolaudovaný byt s vlastní koupelnou a toaletou a místem pro přípravu pokrmů. Potřebnost navyšování kapacit bytů vyčleněných pro účely sociálního bydlení uvádí Koncepce sociálního bydlení a související Akční plán. Počet bytů pro domácnosti v bytové nouzi se snažíme postupně navyšovat v návaznosti na potřebnost (velikost cílové skupiny) v území.

4.1 Proces

Obrázek č. 2: Spolupráce SMO s ÚMOB/soukromými vlastníky bytového fondu



Domácnosti v bytové nouzi – představují cílovou skupinu systému sociálního bydlení; podávají si žádost o sociální byt a následně komunikují se sociálním pracovníkem Magistrátu města Ostravy.

Magistrát města Ostravy – sociální pracovník vypisuje žádosti o nájem sociálního bytu a poskytuje žadatelům potřebné informace, rozhovorem získává relevantní informace, které slouží k mapování jejich bytové situace. Po kompletaci žádosti dochází k jejímu zaevidování do aplikace eSpis a zaevidování do příslušné tabulky.

- Magistrát města Ostravy zajišťuje komunikaci se soukromými vlastníky bytového fondu – aktivní oslovení, snaha o vytváření podpůrných a garančních mechanismů pro zvýšení motivace poskytnout pro účely sociálního bydlení byt.
- V rámci projektu Sociální bydlení ve městě Ostrava je důležitou podmínkou trvalé bydliště žadatele, které musí být v jednom ze spolupracujících městských obvodů (žádost o byt je s žadatelem sepsána sociálním pracovníkem pro městský obvod, kde má žadatele trvalé bydliště žadatele; spolupracující obvody: Hrabová, Mariánské Hory a Hulváky, Moravská Ostrava a Přívoz, Poruba, Radvanice a Bartovice, Slezská Ostrava, Vítkovice).
- V projektu spolupracujícím soukromým vlastníkem bytového fondu je společnost Heimstaden Czech s.r.o. – žadatelé o sociální byt mají možnost volby, zda je jejich žádost platná i pro soukromý bytový fond.

Městské obvody/soukromí vlastníci bytového fondu – komunikují se sociálním pracovníkem Magistrátu města Ostravy, podílejí se na výběru domácností, které budou zabydleny do sociálních bytů a uzavírají s nimi nájemní smlouvy.

- Sociální pracovník Magistrátu města Ostravy – zpracovává informace o žadatelích – podklady poskytuje zástupcům ÚMOB/soukromého vlastníka; účastní se prohlídky bytu vyčleněného pro účely sociálního bydlení; koordinuje komunikaci s ÚMOB/soukromým vlastníkem; svolává hodnotící skupinu k posouzení žadatelů o sociální byt a účastní se výběru domácností zvolených na základě potřeby a dalších faktorů k zabydlení (bodový systém – Příloha 1).
- Zaměstnanec odboru majetkového Magistrátu města Ostravy – účastní se komunikace s městskými obvody; účastní se prohlídky bytu vyčleněného pro účely sociálního bydlení; vyhodnocuje možnost vyčlenění bytů pro účely sociálního bydlení z bytového fondu MMO.
- Zaměstnanci ÚMOB/soukromý vlastníci (specifikovaná kontaktní osoba) – informují zaměstnance odboru majetkového a sociálního pracovníka MMO o bytech vyčleněných pro účely sociálního bydlení; vyhodnocují poskytnuté informace o žadatelích o sociální byt; účastní se hodnotící skupiny k posouzení žadatelů o sociální byt a účastní se výběru domácností zvolených na základě potřeby a dalších faktorů k zabydlení (bodový systém – Příloha 1); uzavírají s domácnostmi nájemní smlouvu, vybírají nájemné, prodlužují nájemní smlouvu.

Magistrát města Ostravy a městské obvody/soukromí vlastníci bytového fondu spolupracují na zabydlování domácností v bytové nouzi.

Pro posuzování bytové situace žadatele o sociální bydlení je využíván standardizovaný systém hodnocení (Příloha č. 1), na jehož základě je zvolena domácnost pro zabydlení do sociálního bytu. Na výběru domácnosti se podílí zaměstnanci Magistrátu města Ostravy a zástupci městského obvodu/soukromého vlastníka.

Magistrát města Ostravy zajišťuje podporu zabydlené domácnosti prostřednictvím spolupráce se sociálním pracovníkem.

Městský obvod/soukromý vlastník uzavírají s danou domácností nájemní smlouvu (doporučená délka min. 6 měsíců), vybírají nájemné, prodlužují nájemní smlouvu.

Sociální byty jsou zkolaudované byty určené pro trvalé bydlení, důraz je kladen na nesegregaci.

4.2 Spolupráce s městskými obvody

Statutární město Ostrava disponuje 12 635 obecními byty (údaj k 3/2022), což představuje cca 9,5 % z celkového bytového fondu na území města. Dlouhodobým záměrem je počet obecních bytů navyšovat a zkvalitňovat.

Koncepce sociálního bydlení SMO specifikuje tzv. strategický obecní bytový fond, resp. počet bytů, který představuje minimální hranici počtu obecních bytů pro daný městský obvod.

Obecní bytový fond představuje klíčové a cenově dostupné kapacity bytů, které mohou být vyčleněny pro účely sociálního bydlení

4.2.1 Aktéři

Úřady městských obvodů (ÚMOB) – majetkové/bytové odbory, které disponují obecním bytovým fondem. V rámci projektu Sociální bydlení ve městě Ostrava je aktivně zapojeno 7 městských obvodů; jedním z cílů projektu je motivovat další obvody a zahájit s nimi spolupráci na řešení bytové nouze jejich obyvatel.

Aktivity ÚMOb jsou:

- vyčleňuje obecní byty pro účely sociálního bydlení – ve spolupráci s MMO;
- komunikuje se sociálním pracovníkem MMO o konkrétních žadatelích a bytech pro účely sociálního bydlení;
- podílí se na vyhodnocování žadatelů o sociální bydlení a rozhodnutí o přidělení sociálního bytu;
- uzavírá nájemní smlouvu s vybranou domácností, vybírá nájemné, zajišťuje prodlužování nájemní smlouvy – ve spolupráci se sociálním pracovníkem MMO;
- řeší případné stížnosti, dluhy na nájemném, ukončení nájmu ve spolupráci se sociálním pracovníkem MMO.

4.3 Spolupráce se soukromými vlastníky bytového fondu

Soukromý bytový fond představuje velké kapacity bytů, které mohou být potenciálně využity pro účely sociálního bydlení.

Při nastavování spolupráce Magistrátu města Ostravy se soukromými vlastníky v oblasti sociálního bydlení je třeba věnovat pozornost:

- nákladům na bydlení (pokud by byli požadované náklady na bydlení příliš vysoké, klienti by si bydlení nemohli dovolit, případně by byl problém s dlouhodobou udržitelností; orientační hodnota v místě obvyklé nájemné);
- parametrům nájemní smlouvy – délka nájemní smlouvy (optimálně min. 6 měsíců) a jejího prodlužování.

4.3.1 Aktéři

Heimstaden s.r.o. – největší vlastník soukromého bytového fondu; od r. 2019 je aktivně zapojen bytovým fondem do projektu Sociální bydlení ve městě Ostrava a podílí se na výše uvedených procesech (výměna specifikovaných informací o žadatelích, výběr domácností, uzavírání nájemních smluv apod.).

Soukromí vlastníci bytového fondu – právnické osoby – společnosti vlastníci více bytů, realitní kanceláře zprostředkující hledání nájemníků do bytů svých klientů.

Soukromí vlastníci bytového fondu – fyzické osoby – drobní vlastní bytového fondu, přímá komunikace s vlastníkem.

4.4 Situování bytového fondu v městském prostoru

Z výše uvedených principů sociálního bydlení je pro specifikaci bytového fondu vyčleněného pro tyto účely klíčový princip nesegregace – systém sociálního bydlení bude podporovat bydlení v důstojných podmínkách ve snaze nepodporovat vytváření nových či rozšiřování již existujících sociálně vyloučených lokalit. Pořizování nových sociálních bytů nebo navyšování počtu obyvatel v sociálně vyloučených lokalitách není v souladu s pravidly Evropské unie. Životní podmínky ve stávajících sociálně vyloučených lokalitách by měly být zlepšovány (MPSV, 2017).

Důležitou součástí spolupráce statutárního města Ostravy s městskými obvody a soukromými vlastníky bytového fondu je tak i komunikace o umístění bytů určených pro účely sociálního bydlení, tedy důležitost nesegregace bytů. Univerzálně platné pravidlo, kde by měly sociální byty být situovány, není legislativně stanoveno, můžeme však specifikovat parametry, které mohou jistou míru rizika identifikovat a snažit se je preventovat a minimalizovat. Existují totiž praxi ověřené zkušenosti, kde není vhodné sociální bydlení umísťovat, neboť při jeho optimálním plánování a realizaci je cílem podporovat sociální začleňování.

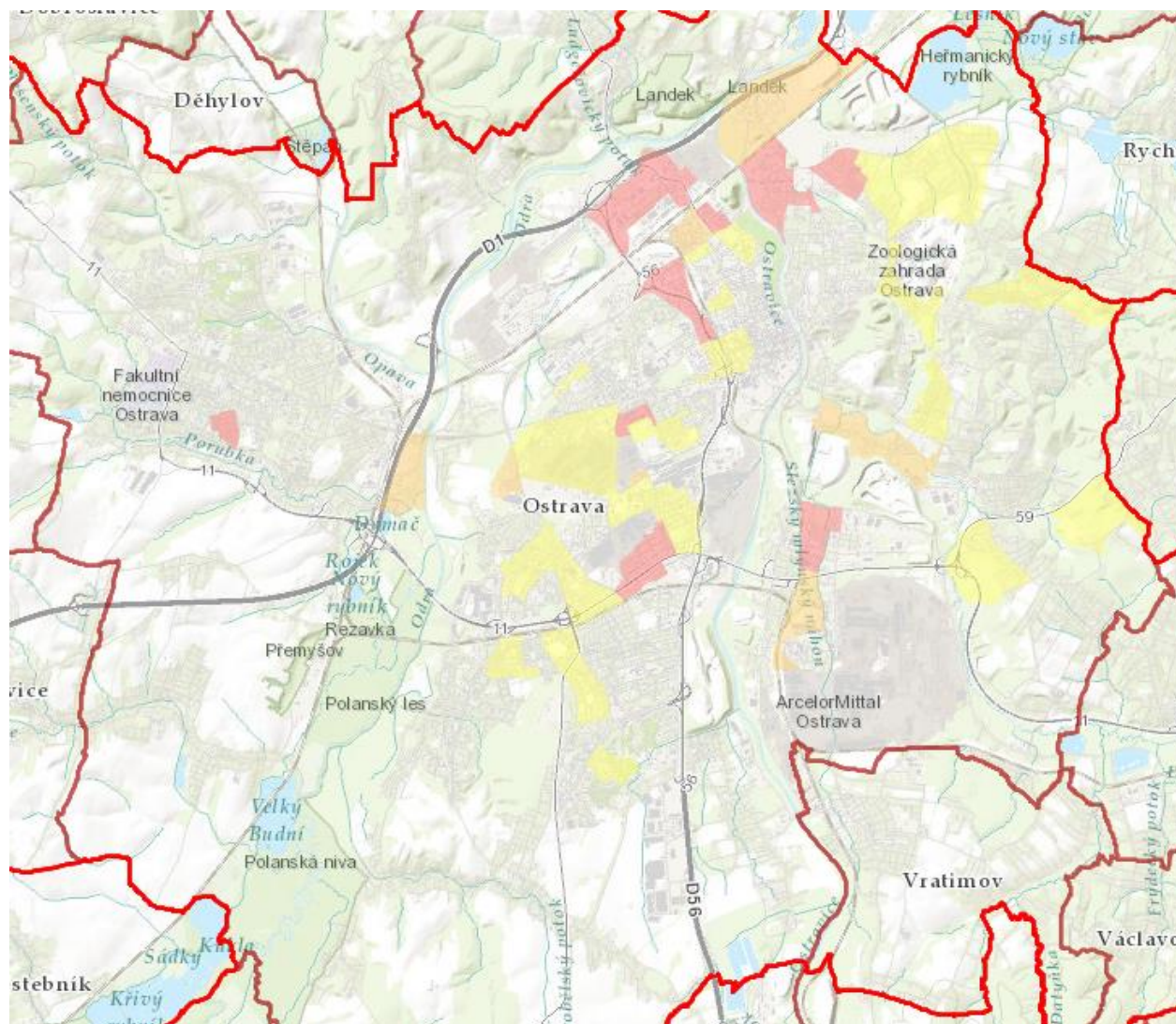
Rezidenční segregaci zranitelných skupin obyvatelstva lze funkčně odstraňovat a předcházet jí. Pro účely plánování lokace sociálních bytů je vhodné využít Metodiku identifikace lokalit rezidenční segregace (Sýkora, 2018), resp. [mapu Lokalit sociálního vyloučení a rezidenční segregace](#).² Mapa využívá pro identifikaci lokalit informace o lokalizaci obyvatel, kteří jsou příjemci příspěvku na živobytí (společně posuzované osoby pro poskytnutí příspěvku na živobytí) v základních sídelních jednotkách. Mapa pracuje se čtyřmi kategoriemi míry segregace, z toho je nízká míra v pořádku (v mapě lokality bez barevného označení) a tři míry koncentrace poukazující na míru ohrožení dané lokality segregací – střední (žluté označení), vysoká (oranžové označení) a extrémní (červené označení).

Statutární město Ostrava je celkem členěno do 264 základních sídelních jednotek, z toho ve 46 z nich (17,4 %) je vyšší míra koncentrace. Z celkového počtu ZSJ jich má 28 střední míru (10,6 %, žluté označení), 7 vysokou míru (2,7 %, oranžové označení) a 11 extrémní míru (10,6 %, červené označení).

Ve vztahu k počtu a složení domácností v bytové nouzi na území města je také důležitá struktura bytového fondu určeného pro sociální bydlení, která by měla být co nejvíce pestrá a odpovídající potřebám různých cílových skupin. Kapacity bytového fondu pro účely sociálního bydlení by měly být založeny na potřebách specifikovaných prioritních cílových skupin. Je tak vhodné v portfoliu sociálních bytů mít byty bezbariérové, malometrážní, ale i vícepokojové pro početnější domácnosti.

² Interaktivní online mapová a datová aplikace „Lokality sociálního vyloučení a segregace“ je jedním z výstupů projektu „Vývojová dynamika segregace a sociálního vyloučení v území“ (TAČR, reg. č. TL02000479). Lokality sociálního vyloučení a segregace byly vymezeny na základě „Metodiky identifikace lokalit segregace“ připravené v rámci projektu TA ČR. Pro identifikaci lokalit byly využity detailní informace o lokalizaci obyvatel, kteří jsou příjemci příspěvku na živobytí (jde o takzvané společně posuzované osoby pro poskytnutí příspěvku na živobytí – SPO PNZ), v základních sídelních jednotkách. Vymezení lokalit je provedené s platností k 1. 1. 2021 a zohledňuje hodnocení stavu k 31. 12. 2020 a zároveň hodnocení situace za období dvou let, tj. 2019-2020.

Obrázek č. 3: Lokality sociálního vyloučení a segregace





5 Podpora domácnostem v bytové nouzi v rámci sociálního bydlení

Sociální bydlení představuje klíčový inkluzivní nástroj pro domácnosti v bytové nouzi. Výstupy evaluace poukazují na množství pozitivních dopadů sociálního bydlení na domácnosti, které jsou takto zabydleny.

Sociální práce představuje důležitou součást systému sociálního bydlení a podpory domácnostem v bytové nouzi.

5.1 Systém sociálního bydlení statutárního města Ostravy

Systém sociálního bydlení statutárního města Ostravy představuje komplexní prostředí s mnoha působícími aktéry a intervenujícími faktory. V rámci metodického materiálu se zaměříme na hlavní momenty v rámci jednotlivých fází bytí v systému.

Příjem žádosti – podání žádosti má nastaven rámec potřebných údajů a dokumentů, které je potřeba doložit, aby byla žádost zaevidována

5.1.1 Aktéři

Žadatel o sociální byt – aktivní krok v podobě podání žádosti o sociální byt, která je zpracovávána sociálním pracovníkem MMO; žadatel dokládá potřebná potvrzení (od ÚPČR, společnosti ČEZ Prodej s.r.o.) a vyplňuje potřebné související dokumenty.

Magistrát města Ostravy – příjem žádostí o sociální byt zajišťuje specializovaná pracovní pozice – sociální pracovník v oblasti bydlení – agenda žádostí (příjem žádostí, realizace individuálního šetření a zpracování záznamu ze sociálního šetření); sociální pracovník spravuje, doplňuje a aktualizuje databázi žadatelů o sociální bydlení a ve spolupráci s ÚMOB/soukromými vlastníky se podílí na výběru domácností do sociálního bydlení.

ÚMOB (sociální odbory), neziskových organizací – klientům v bytové nouzi poskytují informace o možnosti podání žádosti o sociální byt.

Úřad práce ČR – žadateli o sociální byt vydává ÚPČR potvrzení vyplácení dávek, resp. příjemci jakých dávek je okruh společně posuzovaných osob, který žádá o sociální byt. ÚPČR může domácnostem v bytové nouzi doporučit podání žádosti o sociální byt.

ČEZ Prodej, a.s. – žadateli o sociální byt vydává společnost ČEZ potvrzení o bezdlužnosti či případné výši dluhu daného klienta. Společnost je aktivně zapojena do projektu Sociální bydlení ve městě Ostrava.

ÚMOB (majetkové/bytové odbory) / soukromý vlastník bytového fondu – podílejí se na výběru domácností do sociálního bydlení, s nimiž uzavírají nájemní smlouvu; sociální pracovník MMO připravuje podklady, svolává hodnotící skupinu, účastní se na domluvě setkání.; v rámci výběru domácností do sociálních bytů v obecním bytovém fondu jsou zapojeny i sociální odbory ÚMOB.

5.1.2 Systém sociálního bydlení

Sociální práci s klientem v sociálním bydlení a jednotlivým fázím spolupráce se věnuje samostatný metodický materiál – Sociální práce v sociálním bydlení.

Zabydlování domácností

Sociální pracovník osloví klienta do jednoho týdne od podepsání Dohody o poskytování sociální práce (telefonicky, osobně) a v případě zájmu klienta s ním spolupracuje v rámci stěhování (pomoc se zajištěním kontaktů, dojednání stěhovací firmy apod.) a poskytuje mu odpovídající poradenství, případně podporu a pomoc, např. při jednání s distributory energií. Pokud je doba do nastěhování delší, i přesto s klientem sociální pracovník pracuje, mapuje jeho potřeby a navazuje vztah důvěry. Do týdne po přestěhování klienta do bytu jej sociální pracovník navštíví v jeho bytě.

Aktéři

Klient – navazuje vztah se sociálním pracovníkem, poskytuje informace potřebné pro vytvoření sociální anamnézy, tvoří se sociálním pracovníkem individuální plán.

Magistrát města Ostravy – sociální pracovník v oblasti bydlení – spolupracuje s klientem, nabízí pomoc se zajištěním stěhování a při jednání s úřady (např. doklady, sociální dávky) a relevantními aktéry (např. přepis energií); tvoří s klientem individuální plán.

ÚMOB/soukromý vlastník – podpis nájemní smlouvy, nastavení termínu úhrad, seznámení s domovním řádem.

Neziskové organizace, odborné pracovní pozice – nastavení formátu spolupráce s klientem po zabydlení do sociálního bytu – ukončení spolupráce (zakázky řešeny se sociálním pracovníkem MMO), pokračující spolupráce (např. zdravotní).

Další relevantní aktéři – sociální pracovník může pomoci s ukončením předešlého bydlení/ubytování a vyřizováním agendy související se zabydlením do sociálního bytu: energetické společnosti – zapojení energií; ÚPČR – vyřízení dávek, na které má klient nárok, MOP; úřady – doklady; řešení dluhů; hledání zaměstnání; navazování kontaktů s rodinou klienta; pomoc se zajištěním vybavení domácnosti (nábytek); potravinová pomoc apod.

Podpora domácností v systému sociálního bydlení

Základním předpokladem funkčně nastavené podpory klienta v sociálním bydlení je průběžná spolupráce. Dává sociálnímu pracovníkovi možnost se s klientem pravidelně potkávat a řešit s ním jeho aktuální požadavky a také případné krize. Dobře nastavená spolupráce dává klientovi pocit podpory a nikoliv dohledu.

Průběžná podpora je cílenou a strukturovanou prací s klientem. Zvláště u klientů, kteří dlouhodobě žili v substandardním bydlení/nevyhovujících podmínkách a je třeba řešit mnoho problémových oblastí, je stabilizace situace a udržení se v sociálním bydlení dlouhý a náročný proces. Intenzita podpory reflektuje potřebnost daného klienta a mění se v čase.

Aktéři

Klient (domácnost v bytové nouzi) – spolupracuje se sociálním pracovníkem; je vytvořen individuální plán, který je průběžně vyhodnocován a aktualizován; klient vnáší do spolupráce se sociálním pracovníkem témata a zakázky, které chce řešit.

Sociální pracovník Magistrátu města Ostravy – spolupracuje s klientem; je vytvořen individuální plán, který je průběžně vyhodnocován a aktualizován – s klientem pracují na naplňování IP; v rámci prevence ztráty bydlení s klientem monitoruje úhrady nákladů na bydlení; facilitace komunikace s dalšími aktéry (po domluvě s klientem).

ÚMOB/soukromý vlastník bytového fondu – agenda nájemních smluv a jejich prodlužování; v případě stížností či dluhů aktivní zapojení do jejich efektivního řešení a vymáhání.

Další relevantní aktéři – může jít o širokou škálu aktérů – pokračování kroků započatých v rámci spolupráce klienta a sociálního pracovníka při naplňování IP.

5.1.3 Ukončení spolupráce v systému sociálního bydlení

Domácnost naplnila individuální plán a pokračuje v bytě bez podpory sociálního pracovníka

Spolupráce s domácností je nastavena dle jejích individuálních potřeb a svou dobou trvání a intenzitou reflektuje potřebnost. Od první chvíle poskytování sociální práce je však dobré mít na mysli i téma ukončení.

V rámci spolupráce domácnosti se sociálním pracovníkem došlo k naplnění individuálního plánu (resp. cíl spolupráce byl naplněn) a /nebo klient a sociální pracovník vyhodnotili, že již pokračování spolupráce není potřeba (resp. klient se natolik osamostatnil, že již sociální práci nepotřebuje). Důležitou součástí tohoto vyhodnocovacího procesu je reflexe stability situace dané domácností v bydlení a souvisejících socioekonomických aspektů.

Ukončení spolupráce nemá vést k destabilizaci a riziku ztráty bydlení a zároveň ukončení spolupráce se sociálním pracovníkem neznamena ukončení případné další paralelní spolupráce s odborníky (např. zdravotnická zařízení).

Aktéři

Domácnost v sociálním bytě – ukončuje spolupráci se sociálním pracovníkem, pokračující agenda související s udržením bydlení (smlouva a její prodlužování).

Sociální pracovník spolupracující s domácností

ÚMOB/soukromý vlastník bytového fondu – součástí nájemní smlouvy či jako příloha nájemní smlouvy již není spolupráce se sociálním pracovníkem; s klientem je uzavřena standardní nájemní smlouva.

Další odborné profese – spolupracují s klientem na stanovených zakázkách a rozsahu.

Spolupráce s domácností byla ukončena z důvodů neplnění podmínek nájemní smlouvy

Ukončení spolupráce s klientem může mít různé důvody, jedná se zvláště o:

- nepříznivá situace klienta se zhoršila natolik, že potřebuje intenzivnější podporu;
- potřebám klienta by lépe vyhovoval jiný typ podpory;
- hrubé porušování nájemní smlouvy/domovního řádu.

Ukončení spolupráce s klientem výpovědí či neprodloužením nájemní smlouvy je krajním řešením, před nímž následují kroky zaměřující se na udržení bydlení (intenzivnější spolupráce s klientem; řešení dluhů – uzavření splátkového kalendáře; facilitace případných sporů se sousedy; přestěhování do jiného sociálního bytu apod.).

Aktéři

Domácnost v sociálním bytě – spolupracuje se sociálním pracovníkem, zapojení se do řešení situace a hledání bydlení, předání bytu a ukončení spolupráce.

Sociální pracovník spolupracující s domácností – ve spolupráci s klientem se snaží zajistit náhradní ubytování v rámci sítě sociálních služeb (viz následující podkapitola) a/nebo poskytnout základní informace o možnostech bydlení v obecním či soukromém bytovém fondu. Součástí spolupráce je také facilitace komunikace klienta a ÚMOB/soukromého vlastníka. Při opuštění sociálního bytu ukončuje sociální pracovník s domácností spolupráci.

ÚMOB/soukromý vlastník bytového fondu – přebírá od klienta sociální byt a komunikuje se sociálním pracovníkem klienta, v případě dluhu či poškození bytů vymáhá po nájemníkovi danou finanční částku.

Další odborné profese – nově navazují či pokračují ve spolupráci s klientem. Spolupracující organizace se podílejí i na řešení rizika hrozby ztráty bydlení.

5.2 Možnosti podpory domácnostem v bytové nouzi na území SMO

Osobám bez přístřeší jsou v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, poskytovány následující služby.

Pobytové služby:

- azylové domy,
- noclehárny,
- domovy se zvláštním režimem,
- domy na půl cesty.

Ambulantní a terénní služby:

- terénní programy,
- sociální rehabilitace,
- nízkoprahová denní centra,
- odborné sociální poradenství.

Důležitým nástrojem podpory domácností v bytové nouzi jsou projekty a programy sociálního bydlení.

Statutární město Ostrava má vytvořeno **Koncepci sociálního bydlení SMO a Akční plán**, které vytvářejí rámec místního systému sociálního bydlení. SMO je také realizátorem projektu Sociální bydlení ve městě Ostrava, který zabydluje domácnosti v bytové nouzi do sociálních bytů, zajišťuje těmto domácnostem podporu sociálních pracovníků (a v případě potřeby dalších specializovaných profesí – např. dluhový poradce) a spoluprací s městskými obvody a soukromým vlastníkem zajišťuje sociální byty (viz výše).

Na území města Ostravy působí 13 nestátních neziskových organizací, které zprostředkovávají tzv. bydlení s doprovodným sociálním programem a jeden soukromý vlastník bytového fondu se specifikovanými sociálními byty.

5.2.1 Azylové domy

Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.

Služba obsahuje tyto základní činnosti: poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

V Ostravě je 12 azylových domů s celkovou kapacitou 417 osob, z toho 52 míst, resp. 1 azylový dům, je pro domácnosti tvořené mužem, ženou, dětmi, případně mužem s dětmi. V případech, kdy dojde ke ztrátě bydlení tak mají domácnosti tvořené mužem, ženou a dětmi značně omezené možnosti společného bydlení a dochází tak k rozdělení domácností, resp. oddělenému/samostatnému pobytu muže a ženy/ženy s dětmi.

Tabulka č. 2: Azylové domy

Poskytovatel	Adresa služby
Armáda spásy v ČR, z.s.	Gen. Píky 2980/25, Ostrava – Moravská Ostrava a Přívoz
Armáda spásy v ČR, z.s.	U Nových válcoven 1571/9, Ostrava – Mariánské Hory
Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s.	Budečská 1373/3, Ostrava – Moravská Ostrava a Přívoz
Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s.	Palackého 980/61, Ostrava – Moravská Ostrava a Přívoz
Centrum sociálních služeb Poruba, p.o.	Dělnická 386/30, Ostrava – Poruba
Centrum sociálních služeb Poruba, p.o.	Vřesinská 2230/5, Ostrava – Poruba

Diakonie ČCE – středisko v Ostravě	Karpatská 1091/40, Ostrava – Zábřeh
Charita Ostrava	Kapitolní 1475/14, Ostrava – Zábřeh
Charita Ostrava	Sirotčí 683/41, Ostrava – Vítkovice
Nová Šance, z.s.	Stará cesta 121/6, Ostrava – Hrušov
ÚMOb Slezská Ostrava	Na Liščině 338/2, Ostrava – Hrušov
Služby Dobrého Pastýře³	Markvartovická 20/22, Ludgeřovice

5.2.2 Nízkoprahová denní centra

Nízkoprahová denní centra poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby pro osoby bez přístřeší.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

Tabulka č. 3: Nízkoprahová denní centra

Poskytovatel	Adresa služby
Armáda spásy v ČR, z.s.	U Nových válcoven 1571/9, Ostrava – Mariánské Hory a Hulváky
Charita Ostrava	Lidická 773/54, Ostrava – Vítkovice

5.2.3 Noclehárny

Noclehárny poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí přenocování.

³ Zařízení je mimo území SMO, SMO jej však dotuje.

Noclehárny jsou na území Ostravy tři s celkovou kapacitou 110 lůžek, z toho 96 lůžek pro muže (2 noclehárny) a 14 lůžek pro ženy (1 noclehárna).

V rámci tzv. Zimního programu jsou uvedené kapacity ještě rozšířeny o 56 lůžek (44 pro muže a 12 pro ženy) a tzv. volné židle. Tento program je každoročně spuštěn začátkem zimy, resp. v případě nepříznivého počasí (noční teploty klesnou pod 0 °C) a naplněnosti kapacit nocleháren. Součástí programu je rovněž i depistážní činnost sociálních pracovníků statutárního města Ostravy a nestátních neziskových organizací.

Sít sociálních služeb pro osoby v bytové nouzi tvoří také dvě nízkoprahová denní centra, která jsou pro muže i ženy s celkem 125 místy a možností operativního navýšení kapacity a rozšíření provozu v rámci Zimního programu.

Tabulka č. 4: Noclehárny

Poskytovatel	Adresa služby
Armáda spásy v ČR, z.s.	U Nových válcoven 1571/9, Ostrava – Mariánské Hory a Hulváky
Armáda spásy v ČR, z.s.	Gen. Píky 2980/25, Ostrava – Moravská Ostrava a Přívoz
Charita Ostrava	Sirotčí 683/41, Ostrava – Vítkovice

5.2.4 Dům na půl cesty

Domy na půl cesty poskytují pobytové služby zpravidla pro osoby do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, popřípadě pro osoby z jiných zařízení pro péči o děti a mládež, a pro osoby, které jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. Způsob poskytování sociálních služeb v těchto zařízeních je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- poskytnutí ubytování,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

V Ostravě je jeden Dům na půl cesty s kapacitou 21 uživatelů ve 14 pokojích.

Tabulka č. 5: Dům na půl cesty

Poskytovatel	Adresa služby
Centrum sociálních služeb Ostrava	Jahnova 867/12, Ostrava – Moravská Ostrava a Přívoz

5.2.5 Krizová pomoc

Krizová pomoc je terénní, ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- poskytnutí ubytování,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

V Ostravě fungují dvě služby – v pobytové formě jde o Charitní středisko Michala Magone s kapacitou 9 uživatelů ve 3 pokojích a Krizové centrum Ostrava s kapacitou 5 lůžek ve 2 pokojích.

Tabulka č. 6: Krizová pomoc

Poskytovatel	Adresa služby
Charitní středisko Michala Magone	Václava Košáře 249/12a, Ostrava – Dubina
Krizové centrum Ostrava	Ruská 94/29, Ostrava – Vítkovice



Přílohy

Příloha č. 1: Bodový systém – hodnocení bytové situace

Statutární město Ostrava
magistrát
odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Bytová situace

Hodnocení bytové situace

Identifikační údaje žadatele/žadatelky:

Bydlení¹⁾ (max. 45 b)

BEZ STŘECHY²⁾	Získané body
Osoby přeživající venku, osoby v noclehárně	45 b
BEZ BYTU³⁾	Získané body
Osoby v azylovém domě, v komerční ubytovně, před opuštěním instituce (viz níže)	40 b

U dalších kategorií probíhá hodnocení:

NEJISTÉ BYDLENÍ, NEVYHOVUJÍCÍ BYDLENÍ	Probíhá hodnocení bytové situace - max. 35 b
--	--

Smlouva (max. 8 b)		
	Body	Získané body
Bydlení bez právního nároku, výpověď z nájemního bytu	8 b	
Do 3 měsíců	6 b	
4-9 měsíců	4 b	
Více než 9 měsíců	2 b	
Na neurčito	0 b	
Dispozice bytu a náklady (max. 19 b)		
	Body	Získané body
Bytová/ubytovací jednotka nemá vlastní ⁴⁾ :		
- Kuchyň	2 b	
- Koupelnu	2 b	
- Toaletu	2 b	
Počet ⁵⁾ členů domácnosti na m ² (18+(x · 8))	0 / 7 b	
Normativní náklady na bydlení ⁶⁾	6 b (nad 0,9) 4 b (do 0,9) 0 b (do 0,8)	
Byt (max. 8)		
	Body	Získané body
Vytápění bytu:		
- Tuhá paliva	3 b	
- Gasmaty	2 b	
- Ostatní	0 b	
Dodávka pitné vody – je / není v bytové jednotce	0 / 5 b	

¹⁾ Základní kategorie hodnocení primárně vycházejí z typologie ETHOS – Evropské typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR, upraveno.

²⁾ Osoby spící venku (např. ulice, pod mostem, nádraží, kanály, odstavené vagony, stany, garáže, prádelny, sklepy a půdy domů, atd.) nebo osoby v nízkoprahové noclehárně.

³⁾ Osoby v azylových domech s krátkodobým ubytováním (včetně osob v domě na půli cesty), osoby ve veřejné komerční ubytovně (nemají jinou možnost bydlení), osoby v přístřeší po vystěhování z bytu, ženy ohrožené domácím násilím pobývající na skryté adrese, osoby před opuštěním věznice/zdravotnického zařízení/dětské instituce/ péčovské péče, muži a ženy v seniorském věku nebo invalidé dlouhodobě ubytované v azylovém domě.

⁴⁾ Kuchyň, koupelna, toaleta se buď nacházejí mimo bytovou/ubytovací jednotku, nebo jsou společné pro více bytových/ubytovacích jednotek.

⁵⁾ 18 m² pro první osobu, pro každou další 8 m²; je-li domácnost pod touto hranicí, tak 7 b, je-li nad ní, tak 0 b.

⁶⁾ Viz Tabulka 1.

Domácnost (max. 40 b)

Složení domácnosti (max. 7 b)		
	Body	Získané body
Samoživitel/-ka	7 b	
Ostatní	0 b	
Děti a dospělí (max. 25 b)		
	Body	Získané body
Počet nezaopatřených ⁷ dětí v domácnosti:		
- 1 dítě	5 b	
- 2 děti	6 b	
- 3 děti	7 b	
- 4 a více dětí	8 b	
Věk nejmladšího z dětí (max. 5 b):		
- Do 1 roku	5 b	
- Do 6 let	3 b	
- Více než 6 let	0 b	
Zdravotní stav dětí	0 b / 6 b	
Zdravotní stav dospělých	0 b / 6 b	
Délka bytové nouze (max. 8 b)		
	Body	Získané body
Nad 3 roky	8 b	
Do 3 let	4 b	

Hodnoticí skupina (max. 15 b)

Hodnoticí skupina (max. 15 b)		
	Body ⁸	Získané body
Zástupci hodnoticí skupiny	až 15 b	
Body uděleny za/z důvodu:		

CELKOVÝ POČET BODŮ

Datum vyhodnocení

Podpis⁹

⁷ Za nezaopatřené dítě se považuje dítě nejdele do 26 let za předpokladu, že se soustavně připravuje na budoucí povolání.

⁸ Body přidělené hodnoticí skupinou reflektují specifické situace u domácnosti – možnosti přidělení bodů specifikuje Tabulka 2.

⁹ Podpis pracovníka vyplňujícího bodové hodnocení.



Zdroje

Metodika sociální práce v sociálním bydlení. Statutární město Ostrava (2019).

Mikulec, M., Šnejdrlová, M. (eds.) (2019) Metodika sociální práce v sociálním bydlení. Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2017) Sociální bydlení v Koncepci sociálního bydlení ČR 2015-2025.

Odbor majetkový SMO. (2019) Údaje k bytovému fondu na území SMO.

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví SMO. (2019) Údaje k sociálním službám a klientům na území SMO.

Procesy, postupy a odpovědnosti v rámci realizace projektu „Sociální bydlení ve městě Ostrava“ (interní dokument, verze červen 2020).

Sýkora, L. (2018) Pilotní ověření Metodiky identifikace lokalit rezidenční segregace v obcích ČR.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Doporučený postup MPSV č. 1/2018 k realizaci činnosti sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech.

Dutka, J. (2019). Prevence ztráty bydlení. S. 4-10. In Mikulec, M., Šnejdrlová, M. (2019). Metodika sociální práce v sociálním bydlení (sešit Proces sociální práce s klientem v sociálním bydlení). Praha: MPSV.

Gaetz, S., Dej, E. (2017). A New Direction: A Framework for Homelessness Prevention. Toronto: Canadian Observatory on Homelessness Press.

Haráková, R. (2019). Door management – prevence problémů vztahů se sousedy. S. 11-16. In Mikulec, M., Šnejdrlová, M. (2019). Metodika sociální práce v sociálním bydlení (sešit Nejčastější oblasti podpory klientů v sociálním bydlení). Praha: MPSV.

Janebová, R. (nedatováno). Teorie a metody sociální práce I.

Nedělníková, D. (2019). Nespolutracující klient. S. 13-15. In Mikulec, M., Šnejdrlová, M. (2019). Metodika sociální práce v sociálním bydlení (sešit Vybrané situace často řešené v sociálním bydlení). Praha: MPSV.

Nedělníková, D. (2019). Ničení domácnosti. S. 22-26. In Mikulec, M., Šnejdrlová, M. (2019). Metodika sociální práce v sociálním bydlení (sešit Vybrané situace často řešené v sociálním bydlení). Praha: MPSV.

Milota, J. (2018). Metodika prevence ztráty bydlení. Plzeň.

Poláčková, I. (2019). Podpora klienta při získávání sociálních dávek umožňujících získání a udržení si bydlení. S. 55-62. In Mikulec, M., Šnejdrlová, M. (2019). Metodika sociální práce v sociálním bydlení (sešit Nejčastější oblasti podpory klientů v sociálním bydlení). Praha: MPSV.

Statutární město Ostrava (2019). Metodika sociální práce v sociálním bydlení.

Šimíková, I., Trbola, R., Milota, J., Frišaufová, M., Vyhlídal, J. (2016). Riziko ztráty bydlení a jeho prevence. Rozbor problému a vyhodnocení nástrojů. Praha: VÚPSV, v.v.i.

Šimíková, I., Trbola, R., Milota, J., Frišaufová, M. (2015). Metodika prevence ztráty bydlení. Brno: VÚPSV, v.v.i.

Švecová, N. (2019). Krizová intervence a práce s relapsem. S. 35-41. In Mikulec, M., Šnejdrlová, M. (2019). Metodika sociální práce v sociálním bydlení (sešit Vybrané situace často řešené v sociálním bydlení). Praha: MPSV.

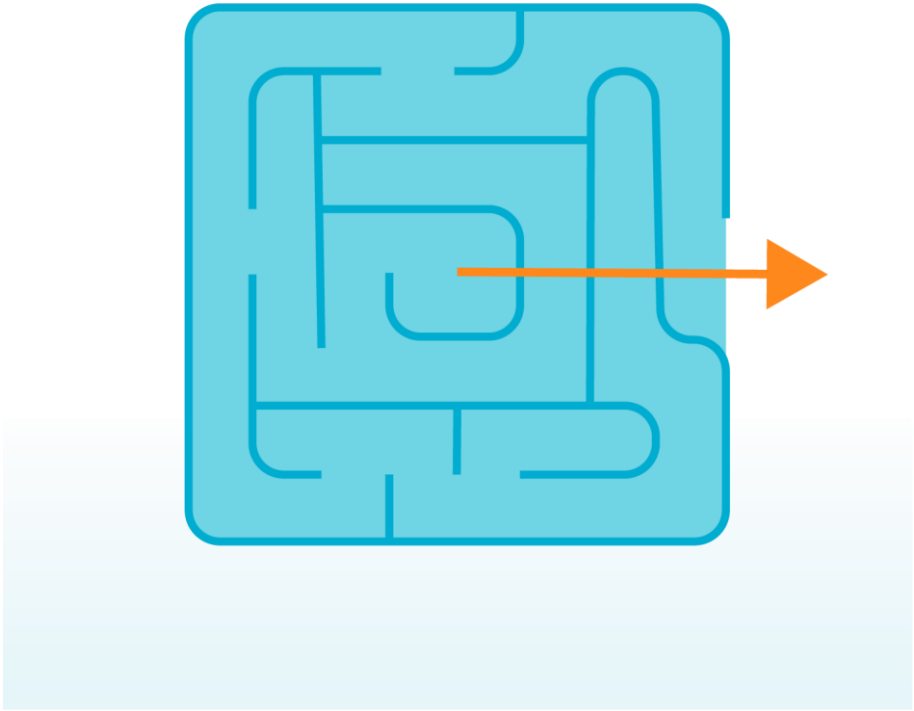
Vodáčková, D. (2012). Úvod do problematiky krizové intervence. S. 17–214. In: Vodáčková, D. a kol. (2012). Krizová intervence. Praha: Portál.

Vrabcová, E. (2019). Finanční gramotnost a hospodaření s penězi. S. 17-25. In Mikulec, M., Šnejdrlová, M. (2019). Metodika sociální práce v sociálním bydlení (sešit Nejčastější oblasti podpory klientů v sociálním bydlení). Praha: MPSV.

Vyhláška č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka.

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů.



Seznam zkratek

č.	číslo
ČR	Česká republika
ČSSZ	Česká správa sociálního zabezpečení
IP	individuální plán
KBM	Kontaktní místo pro bydlení
KoP	Kontaktní pracoviště
NNO	nevládní neziskové organizace
MMO	Magistrát města Ostravy
MOP	mimořádná okamžitá pomoc
OSPOD	Orgán/oddělení sociálně právní ochrany dětí
OSSZ	Okresní správa sociálního zabezpečení
PS	pracovní skupina
SMO	statutární město Ostrava
s.r.o.	společnost s ručením omezeným
ÚMOb	Úřad městského obvodu
ÚP	Úřad práce

Seznam tabulek a obrázků

Tabulka č. 1: Pomocná tabulka	15
Tabulka č. 2: Azylové domy	51
Tabulka č. 3: Nízkoprahová denní centra	52
Tabulka č. 4: Noclehárny	53
Tabulka č. 5: Dům na půl cesty	53
Tabulka č. 6: Krizová pomoc	54
Obrázek č. 1: Kontaktní místo pro bydlení – proces	38
Obrázek č. 2: Spolupráce SMO s ÚMOB/soukromými vlastníky bytového fondu	40
Obrázek č. 3: Lokality sociálního vyloučení a segregace	45