



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



METODIKA PREVENCE ZTRÁTY BYDLENÍ

Preventivní sociální práce v Ralsku

registrační číslo CZ.03.2.60/0.0/0.0/16_052/0016597

prioritní osa OPZ 03.2 Sociální začleňování a boj s chudobou

Klíčová aktivita 05: Zvyšování kompetencí klientů (CS) v oblasti bydlení, prevence ztráty bydlení

Zpracovala: Bc. Šárka Kalvová

Duben 2022

Materiál neprošel jazykovou korekturou.

Obsah

Obsah.....	2
ÚVOD.....	4
METODICKÁ ČÁST.....	5
SIGNÁLY RIZIKA ZTRÁTY BYDLENÍ.....	5
Nedostatek finančních prostředků.....	5
Neplnění finančních závazků.....	6
Ostatní porušování nájemního vztahu.....	6
Nedostatek kompetencí k udržení bydlení.....	7
DEPISTÁŽ – SYSTÉM RYCHLÉ DETEKCE PROBLÉMŮ A DIAGNOSTIKY PŘÍPADU.....	9
KLÍČOVÍ AKTÉŘI DEPISTÁŽE.....	11
Role aktérů zahrnutých do depistáže.....	14
Způsob oslovení dalších aktérů.....	14
Mobilizace aktérů, síťování a následná spolupráce.....	14
Síťování relevantních aktérů.....	15
Informační kampaň.....	16
DIAGNOSTIKA – POSOUZENÍ SITUACE.....	16
Stanovení cílů spolupráce sociálního pracovníka a klienta.....	16
HODNOCENÍ - TEST REZIDUÁLNÍHO PŘÍJMU.....	17
HODNOCENÍ – NEDOSTATEK KOMPETENCÍ.....	19
HODNOCENÍ – ZDRAVOTNÍ OMEZENÍ.....	20
POSTUPY ŘEŠENÍ JEDNOTLIVÝCH NEPŘÍZNIVÝCH SOCIÁLNÍCH SITUACÍ SPOJENÝCH S RIZIKEM ZTRÁTY BYDLENÍ.....	21
ZVÝŠENÍ REZIDUÁLNÍHO PŘÍJMU.....	21
ZVÝŠENÍ PŘÍJMU DOMÁCNOSTI.....	21
Uplatnění nároků v rámci sociálního systému.....	22
Snížení nákladů na bydlení.....	24
Snížení nájemného.....	24
Snížení nákladů na energie a služby.....	24
Změna individuálního přístupu k čerpání energií a služeb.....	25
SPLÁCENÍ DLUHŮ.....	25
Jednorázová splátka dluhu.....	26
Nastavení splátkového kalendáře.....	26
Odpuštění příslušenství dluhu.....	26
Přímá platba / Institut zvláštního příjemce.....	26

Insolvence.....	27
POSÍLENÍ KOMPETENCÍ.....	27
Posílení kompetencí v oblasti hospodaření s finančními zdroji	27
Posílení kompetencí orientace v závazcích spojených s bydlením	28
Kompenzace zdravotního znevýhodnění	30
ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ NEFINANČNÍ POVAHY	31
Posílení kompetencí	31
Posílení kompetencí k údržbě a užívání bytu a společných prostor.....	31
Posílení kompetencí k udržování dobrých sousedských vztahů.....	31
Kompenzace zdravotního znevýhodnění	32
MONITORING, SDÍLENÍ INFORMACÍ	33
Seznámení s obsahem Metodiky v rámci úřadu a vyjednání rozsahu jejího uplatnění	34
Seznam použité literatury:	35
Příloha č. 1: Návrh dopisu vyzývajícího ke spolupráci ostatní aktéry.....	36
Kontakty	38
Příloha č. 2: Informační leták.....	39

ÚVOD

Prevence ztráty bydlení je jedním z klíčových prvků v systému řešení bezdomovectví a bytové nouze. Cílem veškerých preventivních postupů je minimalizovat riziko ztráty bydlení pro neplnění podmínek nájemního vztahu a zastavit tak nárůst počtu domácností, které ztrácejí bydlení.

Metodika popisuje základní nepříznivé situace, které mohou vést ke ztrátě bydlení a jsou v ní zpracovány rizikové faktory, které jsou příčinou individuální ztráty bydlení. Rizikové faktory vznikají v samotném společenském systému a navyšují tak pravděpodobnost, že domácnost bude muset řešit ztrátu bydlení. Metodika poskytuje rychlou detekce situací ohrožujících faktorů stability bydlení a bezprostřední reakce všech relevantních aktérů schopných odvrátit ztrátu bydlení. Rychlá detekce rizika ztráty bydlení předpokládá efektivní systém komunikace a dostatečné kapacity sociálních pracovníků pro zjišťování potřeb ohrožených domácností. Rychlá reakce dotčených orgánů je důležitým krokem k vytvoření sítě všech možných aktérů v našem městě a nastavení nástrojů, opatření použitelných při prevenci ztráty bydlení nájemníků bytů v majetku města Ralsko a pravidelné reflexi zvolených postupů řešení k odvrácení samotné ztrátě bydlení. Metodika se zaměřuje na součinnost dokumentu ošetřujících správu nájemních bytů ve vlastnictví města a samotném jednání s nájemníky. Součástí metodiky jsou i návrhy postupů při jednání v nejčastějších možných situacích, které ohrožují bydlení občanů v nájemních bytech města a poskytuje zpětnou vazbu na efektivitu zvolených postupů ze strany vlastníka nájemních bytů.

Metodika se zaměřuje na postupy užívané sociálními pracovníky města Ralsko ve spolupráci se správou domů a bytů.

METODICKÁ ČÁST

SIGNÁLY RIZIKA ZTRÁTY BYDLENÍ

Mezi prvotní signály rizika ztráty bydlení pro účely metodiky je neuhrazení nájemného v předepsaném termínu za daný měsíc. Samotné zjištění pozdní úhrady je důvod pro nabídku nájemníkovi ze strany preventisty pro ztrátu bydlení. Sociální pracovník, tak uplatňuje přímý vliv zejména na individuální a vztahové úrovni domácností.

Začátkem krize, která může způsobit i ztrátu bydlení je vyvolána nepříznivou životní situací jejímž důvodem může být jeden či několik vlivů, tzv. spouštěčů.

Mezi hlavní signály nastávající krize, které mohou způsobit ztrátu bydlení jsou považovány:

- Nedostatek finančních prostředků
- Neplnění finančních závazků
- Ostatní porušování nájemního vztahu
- Nedostatek kompetencí k udržení bydlení

Nedostatek finančních prostředků

Je nejčastější příčinou ztráty bydlení, která velmi často přechází k další příčině ztráty bydlení, a to neplnění finančních závazků, tedy dluhy. Příčinou nedostatků finančních prostředků je:

- výrazný pokles příjmů v důsledku ztráty zaměstnání, nemoci nebo přechodu do ekonomické neaktivity (služeb 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

Jak již bylo řečeno výše, dluhy na platbách spojených s bydlením představují nejčastější a bezprostřední příčinu ztráty bydlení. Jedná se o situace, kdy je již domácnost v prodlení s úhradou celku nebo části nákladů spojených s bydlením. Občanský zákoník tuto povinnost stanovuje v § 2291, odstavci (2): „Nájemce porušuje svou povinnost zvláště závažným způsobem, zejména nezaplatil-li nájemné a náklady na služby za dobu alespoň tři měsíců“. Ale i dluhy na platbách za energie představují, zejména z dlouhodobého hlediska, riziko pro udržitelnost bydlení; ať už z toho důvodu, že se byt po odpojení od zdroje energií stane neobyvatelným, nebo z důvodu, že domácnost nebude dodržovat povinnosti spojené s titulem nájemce či vlastníka. Nedostatkem kompetencí k tomu být si vědom svých závazků a být schopen je naplňovat a kompetencí potřebných k racionálnímu vyhodnocení důsledků takového jednání. Mezi signály, které předpovídají toto riziko ztráty bydlení jsou :

- 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 institucionální služeb (ale ve svém přirozeném domácím prostředí byla schopna tyto závazky plnit). Jde zejména o situace, kdy se osoba dostává do institucionální 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

Nedostatek kompetencí k tomu být si vědom svých závazků a být schopen je naplňovat a kompetencí potřebných k racionálnímu vyhodnocení důsledků takového jednání, kromě neplnění finančních povinností a závazků může být rizikem ztráty bydlení i situace, kdy nájemce neplní závazky spojené s bydlením nefinanční povahy: domácnost se dostává do konfliktu s povinnostmi, které jí plynou z titulu nájemce, případně vlastníka bytu. Obecně se jedná o situace, kdy se nájemce chová tak, že porušuje povinnosti dané občanským zákoníkem a tím zvyšuje riziko výpovědi nájmu. Dle občanského zákoníku (§ 2256, § 2258 a § 2291) lze tyto situace definovat následovně:

- Nájemce nedodrží pravidla obvyklá pro chování v domě a pokyny pronajímatele pro zachování náležitého pořádku obvyklého podle místních poměrů.
- Nájemce chová v bytě zvíře, a působí tím 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 poškozují 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.

V praxi bývá chování nájemce, kterým porušuje své povinnosti, často spojováno s označením „sociální“, „nepřizpůsobivé“ apod. a bývá také považováno za jednu z častých příčin ztráty bydlení. Toto označení plyne z předpokladu, že se takto nájemník chová vědomě, případně záměrně. Zároveň však výklad, zda určité chování nájemce naplňuje tuto podstatu, závisí na interpretaci sociálního prostředí nájemce, v tomto případě zejména pronajímatele a sousedů. Tyto situace jsou tedy často vytvářeny sociálně, na základě různých předpokladů, často i stereotypů a předsudků

Nedostatek kompetencí k udržení bydlení

Hlavním spouštěčem je ztráta člena domácnosti (úmrť, rozvod, rozchod), který byl podmínkou pro trvání nároku na bydlení dané domácnosti, případně uzavření smlouvy na dobu určitou. Cílovou skupinu nelze jednoduše stanovit, obecně do ní patří všechny domácnosti v případě, že je nájemní smlouva uzavřena pouze s jedním z významných členů domácnosti a domácnost je složená z dvojice seniorů apod. Dále jsou v tomto riziku všechny domácnosti, které mají uzavřenu nájemní smlouvu na dobu určitou. Ke ztrátě právního nároku dochází většinou v důsledku událostí, které osoba nemůže aktivně ovlivnit, případně jí efektivně předejít. Riziko, že situace nastane, je zvyšováno nedostatkem kompetencí, jak situaci rychle a účinně řešit. Nedostatek kompetencí Riziko ztráty bydlení se zvyšuje kumulací spouštěčů (například když po úmrtí významného člena domácnosti, který byl zároveň pečující osobou, zůstává v domácnosti pouze fyzicky postižený člen). Zásadní roli pro zvýšení rizika hraje

Preventivní sociální práce v Ralsku, reg.č. CZ.03.2.60/0.0/0.0/16_052/0016597

Projekt je spolufinancován z finančních prostředků EU, prostřednictvím ESF, Operační program Zaměstnanost, státního rozpočtu ČR a rozpočtu města Ralska

kompetence významných členů domácnosti, zvláště těch, se kterými je uzavřena nájemní smlouva, a zvláště v případech, kdy jde o domácnosti osaměle žijících jednotlivců. Nedostatek kompetencí je považován za rizikový faktor sociálního vyloučení jako takového. Kompetence zahrnují znalosti (informace), dovednosti (znalost postupu) a schopnosti (použití postupu). Nízké kompetence jsou obvyklým problémem u domácností se členy s nízkým vzděláním, případně v kombinaci s nízkým nebo naopak vysokým věkem zaopatřených osob; domácností seniorů; domácností, ve kterých žije osaměle osoba s mentálním postižením, případně s psychickým onemocněním; osob v minulosti dlouhodobě pobývajících v zařízení; domácností příslušníků romské menšiny; cizinců apod. Nedostatek kompetencí hraje nejvýznamnější roli v situacích neplnění závazků, a to jak finanční, tak nefinanční povahy.

Obvykle se projevuje tak, že domácnost:

nemá informace, například:

- neví, že (ne)finanční povinnosti a závazky neplní;
- neví, jaké jsou její (ne)finanční povinnosti a závazky;
- 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 se plnit své závazky, ale nedodržela očekávaný postup a nebyla úspěšná.

Nedostatek kompetencí je v praxi často zaměňován za morální kategorie (lhostejnost, nedbalost, vypočítavost apod.), v zahraniční literatuře jsou popisovány časté případy, kdy takto bývají označováni lidé, u kterých je následně zjištěno psychické onemocnění apod. V některých případech se také nadále v přístupu osob vykonávajících pomáhající profese, zdravotní péči, úředníků apod. projevuje tendence u svých klientů (nevědomě) předpokládat stejné kompetence, které mají oni sami, přestože na vědomé úrovni vědí, že klienti většinou mají nižší vzdělání, nižší sociální status, jiné zkušenosti, sociální kontext, ve kterém se pohybují apod., a neumí nebo nesnaží se tak přizpůsobit své jednání potřebám těchto klientů. Velký význam tento předpoklad hraje právě v situacích, kdy se domácnost pokouší svou situaci vyřešit v kontaktu se zástupci sociálního systému, ale odchází s nepořízenou, protože není schopna se v rámci tohoto kontaktu chovat tak, jak se od ní očekává (např. že nebude zvyšovat hlas, že bude schopna sama vyplnit formulář, že bude mít u sebe pero, že má hotovost na zaplacení poplatku apod.). Z těchto důvodů je nutné snažit se klienty vstřícným a pomáhajícím přístupem podpořit, aniž by došlo k rezignaci na mobilizaci zdrojů na straně klientů a jejich okolí.

DEPISTÁŽ – SYSTÉM RYCHLÉ DETEKCE PROBLÉMŮ A DIAGNOSTIKY PŘÍPADU

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 stádiu, evidence, následné posouzení situace a návrh intervence.

Depistáž je možné 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.).

Součástí (sekundární) prevence je vyhledávání rizikem ohrožené populace, v našem případě tedy populace ohrožené rizikem ztráty bydlení.

Aktivity spojené s vyhledáváním této populace se označují jako „(sociální) depistáž“. V Doporučeném postupu MPSV 1/2012 (dále v textu již jen jako DP MPSV ČR 1/2012) je depistáž popsána jako „vyhledávání sociálně, kulturně a zdravotně znevýhodněných občanů a skupin v rizikovém prostředí. Vzhledem k tomu, že ne každý občan je schopen vyhledat poradenská místa, provádějí sociální pracovníci obecních úřadů, v rámci svých legislativních pravomocí, sociální depistáž. Depistáž se provádí formou místního šetření, na základě upozornění nebo jiného způsobu zjištění problémové situace. V rámci místního šetření se pak získávají informace a podklady pro další sociální práci, navazování kontaktů a eliminaci rizik s cílem plné integrace klienta“. (s. 12) Depistáž je základním nástrojem sociální práce pro vědomé, cílené a včasné vyhledávání jedinců či skupin ohrožených sociálním vyloučením nebo jinou sociální událostí v jejich sociálním prostředí. (s. 3)

DP MPSV 1/2012 klade důraz na vyhledávání klientů v jejich přirozeném prostředí (kapitola III. I), ale připouští i další činnosti, které mohou napomáhat vyhledávání klientů jiným způsobem, a to v rámci těchto činností obsažených v náplni práce sociálního pracovníka obecního úřadu (kapitola III. II):

4. Podílí se na propagaci a seznamování občanů s nabídkou obecního úřadu v agendě sociální práce. 5. Pomocí depistáže vyhledává a navazuje kontakt s potencionálním klientem v jejich přirozeném prostředí.

12. Spoluvytváří a koordinuje preventivní aktivity, jejichž cílem je předcházet vzniku nepříznivých životních situací klientů.

Mezi překážky navrhovaného způsobu vyhledávání nájemníků kteří jsou ohroženi ztrátou bydlení je ochrana osobních údajů podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 100, odstavec 1 říká: Zaměstnanci obcí a krajů, zaměstnanci státu a zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek, které se při své činnosti dozvědí, není-li dále stanoveno jinak. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu. Povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být osoby uvedené ve větě první zproštěny pouze tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu.

Kroky k překonání překážky:

- předání informace o existenci sociálního pracovníka specializujícího se na prevenci ztráty bydlení na obecním úřadě a předání kontaktu na něj ze strany aktéra směrem k ohrožené osobě; může proběhnout písemně, telefonicky (například oddělením MěÚ správa domů a bytů), osobně, ideálně pak pomocí letáku či navštívenky, kterou má aktér za tímto účelem u sebe; počítá se s tím, že ohrožená osoba následně sama kontaktuje SP;
- pokud mají být naopak předány informace o ohrožené osobě, musí s tím vždy subjekt, o ochranu jehož údajů má jít, písemně souhlasit, a aktér o této své povinnosti musí být ze strany sociálního pracovníka, který ho ke spolupráci vyzývá, zpraven;
- v opodstatněných případech (kdy je například zjevné, že ohrožená osoba sama kontaktovat sociálního pracovníka nezvládne) by měl dotyčný aktér nabídnout ohrožené osobě asistenci při kontaktování SP; aktéři, kteří k tomu mají prostředky, by mohli ohrožené osobě nabídnout možnost využití pracovního telefonu ke sjednání schůzky se sociálním pracovníkem za přítomnosti aktéra apod.¹⁶
- způsob a podmínky předávání osobních informací, a zvláště osobních údajů ohrožených osob by měly být mezi SP a aktéry dojednány vždy předem; za tímto účelem by měly mít vytvořen formulář souhlasu ohrožené osoby s poskytnutím osobních údajů.

KLÍČOVÍ AKTÉŘI DEPISTÁŽE

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

Agenda prevence ztráty bydlení a spolupráce s nájemníkem na řešení situace indikují možnost ztráty bydlení je více oborová činnost a zodpovědnost za jednotlivé úkony je rozptýlena právě mezi uvedenými relevantními 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.

Městský úřad Ralsko

Spolupráce v rámci úřadu

Vzhledem k agendě prevence ztráty bydlení by měla být založena spolupráce zejména s bytovým či ekonomickým odborem, případně správou nemovitostí a bytovou komisí.

- **SPRÁVA DOMŮ A BYTŮ:** zajišťující správu bytového fondu v majetku obce, zachytí u osob v nájemním vztahu k obci zejména osoby ve zpoždění s platbou nájemného, dále osoby, na které si okolí stěžuje pro neplnění nefinančních závazků (hluk, nepořádek, zápach apod.) i osoby v situaci ztráty právního nároku na byt;

11

Správa domů a bytů by měl být partnerem sociálního pracovníka zejména v souvislosti s:

- nastavením systému včasného upozorňování nájemců obecních bytů na prodlení s platbami nájemného a služeb spojených s bydlením (písemně či telefonicky); součástí tohoto upozorňování by měla být nabídka pomoci sociálního pracovníka; kontakt na něj by měl být součástí takového upozornění;
- včasným informováním sociálního pracovníka o vzniku dluhů konkrétních osob, případně o neplnění sjednaných splátkových kalendářů (vždy s předem uděleným souhlasem těchto osob); v předávání informací o výši dluhů konkrétních osob (vždy s předem uděleným souhlasem těchto osob);
- sjednáváním splátkových kalendářů pro nájemce, kterým již vznikl dluh na nájemném a službách (vždy s předem uděleným souhlasem těchto osob);
- posuzováním adekvátnosti výše nájemného a jeho jednotlivých složek;

Preventivní sociální práce v Ralsku, reg.č. CZ.03.2.60/0.0/0.0/16_052/0016597

Projekt je spolufinancován z finančních prostředků EU, prostřednictvím ESF, Operační program Zaměstnanost, státního rozpočtu ČR a rozpočtu města Ralska

- společným předkládáním návrhů zastupitelstvu či radě na snížení nájemného v individuálních a odůvodněných případech;
- účastí na případových konferencích pořádaných sociálním pracovníkem.

Spolupráce s bytovou komisí:

- sociální pracovník, který má na starosti prevenci ztráty bydlení, by mohl být členem bytové komise;
- pokud sociální pracovník není přímo členem bytové komise, měl by být přítomen při jednání bytové komise o přidělení obecního bytu osobám, se kterými sociální pracovník spolupracuje na řešení jejich situace;
- sociální pracovník by měl bytové komisi aktivně předkládat návrhy na přednostní přidělení obecního bytu v individuálních a odůvodněných případech;
- účast členů bytové komise na případových konferencích pořádaných sociálním pracovníkem.

V rámci další působnosti MěÚ Ralsko lze zachytit osoby ve všech situacích, které identifikujeme jako vedoucí ke ztrátě bydlení, tedy:

- osoby s nedostatkem finančních prostředků;
- osoby s rizikem neplnění finančních závazků;
- osoby s rizikem neplnění nefinančních závazků
- a osoby v situaci ztráty právního nároku.

12

Mezi klíčové aktéry depistáže patří nejenom sociální pracovníci vykonávající státní správu, ale také níže jmenovaní.

Spolupráce, vyhledávání relevantních aktérů, vytváření podpůrné sítě

- sociální kurátoři zachytí osoby, které budou čelit riziku neplnění závazků v důsledku nástupu výkonu trestu (zvláště, pokud žijí osaměle);
- OSPOD je primárním partnerem pro případy ohrožení ztráty bydlení u rodin s nezaopatřenými dětmi, podle dohody může doporučovat postupy pro pronajímatele, je primárním svolavatelem případových konferencí;
- Policie ČR/Městská policie: 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; MP či asistence prevence kriminality, domovník preventista: přicházejí do kontaktu s osobami a domácnostmi, které selhávají v plnění nefinančních závazků spojených s bydlením, v rámci sousedských neshod,

Preventivní sociální práce v Ralsku, reg.č. CZ.03.2.60/0.0/0.0/16_052/0016597

Projekt je spolufinancován z finančních prostředků EU, prostřednictvím ESF, Operační program Zaměstnanost, státního rozpočtu ČR a rozpočtu města Ralska

domácího násilí, narušování nočního klidu apod. Může sehrávat významnou roli v předávání informací o takových osobách a domácnostech.

- Spolupráce v rámci sociálních služeb, kdy lze zachytit osoby ve všech situacích spojených se ztrátou bydlení; jejich význam roste u zachycení v důsledku nedostatku finančních prostředků strádajících osob, osob v zanedbaných domácnostech, které mohou hraničit s neplněním závazků nefinanční povahy (hromadění odpadků, zápach, hluk apod.), a obecně domácností zdravotně postižených osob a domácností seniorů. Pro depistáž v souvislosti s prevencí ztráty bydlení identifikujeme jako užitečné zejména následující druhy služeb, jejichž působnost v dané správní oblasti (okresu) je možné ověřit v Registru sociálních služeb na adrese:
 - osobní asistence • pečovatelská služba • podpora samostatného bydlení • odlehčovací služby • sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče • kontaktní centra • krizová pomoc • intervenční centra • služby následné péče • sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi • sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením • terapeutické komunity • terénní programy • sociální rehabilitace • sociální poradenství • tísňová péče • telefonická krizová pomoc • nízkoprahová denní centra • nízkoprahová zařízení pro děti a mládež • sociálně terapeutické dílny.
- Česká správa sociálního zabezpečení: poskytuje informace o sociálním zabezpečení (důchody, nemocenské pojištění atp.), pomáhá při vyjasňování příjmové situace 12 domácností ohrožených ztrátou bydlení, zřizuje zvláštního příjemce na příjmy, pokud se jedná o relevantní nástroj řešení situace;
- neziskové organizace, poskytovatelé služeb: zajišťují síť návazných služeb relevantních podle diagnostiky situace ohrožených domácností, podle katalogu sociálních služeb klíčový pracovník oslovuje jednotlivé relevantní poskytovatele a angažuje je do řešení situace podle preferencí ohrožené domácnosti;
- Úřad práce ČR: klíčový partner pro agendu 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;
- sociální pracovníci MěÚ Ralsko: zachytí osobu.

Role aktérů zahrnutých do depistáže

Role všech výše uvedených aktérů v rámci depistáže je chápána primárně jako:

- Role prostředníků distribuce informace o pomoci, kterou sociální pracovníci obecních úřadů v souvislosti s prevencí ztráty bydlení nabízejí, a distribuce kontaktů na tyto sociální pracovníky směrem k ohroženým osobám.
- Vybraní aktéři (např. pronajímatelé, lékaři) by mohl i zároveň předávat kontakty a informace o osobách, které by mohly potřebovat pomoc, zpět sociálním pracovníkům obecních úřadů. Je však třeba ctít zákon o ochraně osobních údajů a takové informace a kontakty je třeba předávat pouze se souhlasem ohrožených osob.
- Velká část aktérů by měla být také přímo zapojena do řešení identifikovaných nepříznivých sociálních situací, sociální pracovník by o jejich pomoc mohl aktivně žádat a v případech, kdy mu k určitým činnostem chybí potřebné profesní kompetence, měl by na ně tyto činnosti delegovat v rámci předem dohodnuté formy spolupráce. Jde zejména o případy, kdy je třeba specializovaná forma asistence v případě osob se zdravotním postižením, psychologická či psychiatrická pomoc, mediace apod. Navazování této spolupráce, pokud je spojeno s předáváním osobních údajů (kontaktů a informací), je podmíněno souhlasem osob, které budou objekty takové spolupráce.

Cílem je rozvinout širokou síť pomoci a mezioborové spolupráce a překonat „resortizmus“ na lokální úrovni, který účinné prevenci nesvědčí.

Způsob oslovení dalších aktérů

Mobilizace aktérů, síťování a následná spolupráce

Spolupráci sociálních pracovníků s dalšími aktéry upravuje mj. DP MPSV ČR 1/2012, a to zejména v kapitole III. I v bodě 7. „Sociální pracovník spolupracuje s navazujícími organizacemi při řešení životní situace klienta“ a v kapitole III. II:

3. Spolupracuje s jinými státními, samosprávnými či neziskovými institucemi.

11. Spolupracuje s navazujícími organizacemi při řešení životní situace klienta.

12. Spoluvytváří a koordinuje preventivní aktivity, jejichž cílem je předcházet vzniku nepříznivých životních situací klientů.

14. Monitoruje a spolupracuje se subjekty, které navazují na vlastní výkon svojí pracovní činností, za účelem koordinace jejich aktivit ve prospěch klienta (budování neformální a formální sítě).

Oslovení by mohlo probíhat zejména:

- osobně (nejvhodnější způsob, který by měl být preferován v případě všech aktérů, pokud to možnosti sociálního pracovníka dovolují);
- telefonickým kontaktem (zvláště tehdy, kdy je oslovovaný aktér na takový způsob pomoci zvyklý, jakou jsou např. Úřad práce ČR, sociální služby);
- písemně (vč. e-mailové pošty), a to u těch aktérů, pro které spolupráce se sociálním pracovníkem obecního úřadu není běžnou součástí náplně práce (pronajímatelé, lékaři, zdravotnická zařízení, SSZ) a je třeba zvolit formálnější styl; NÁVRH písemného oslovení uvádíme v Příloze č. 1 (pronajímatelé) a v Příloze č. 2 (ostatní aktéři);
- v rámci setkání pracovních skupin komunitního plánování apod.

15

Síťování relevantních aktérů

K síťování relevantních aktérů dochází dvěma základními způsoby. Sociální pracovník volí postup podle vzniklé situace a aktuálních možností. Primárním cílem síťování aktérů je zajistit adekvátní míru podpory ohrožené domácnosti specificky zaměřenými službami. Neméně podstatné je efektivní sdílení informací o postupech řešení situace mezi jednotlivými aktéry a jejich koordinace.

- Prvním způsobem vytváření sítě aktérů je jejich postupné angažování a zjišťování již stávající podpůrné sítě. Pracovník udržuje kontakt s jednotlivými aktéry a spravuje veškeré informace o postupech.
- Druhým způsobem, který sociální pracovník volí zejména v nepřehledných situacích nebo v situacích ohrožení nezletilých dětí, je svolání případového setkání, na němž se diskutuje situace a plán je nastavován pro celou skupinu angažovaných aktérů společně.

Informační kampaň

Informační kampaň by měla probíhat opakovaně, ideálně v půlročních intervalech, následující formou:

- na webových stránkách obce nebo obecního úřadu;
- v periodikách vydávaných obcí nebo obecním úřadem;
- informační kampaň pomocí letáků distribuovaných do schránek obyvatel obce, v rámci obecního úřadu, kde dochází ke kontaktu s obyvateli, v rámci dalších institucí, organizací a zařízení na území obce; NÁVRH letáku je uveden v Příloze č. 3.

DIAGNOSTIKA – POSOUZENÍ SITUACE

Identifikace ohrožených domácností, diagnostika jejich situace a nástroje které mohou být využity při řešení hrozby ztráty bydlení je prvním krokem k řešení celé situace. 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).

16

Stanovení cílů spolupráce sociálního pracovníka a klienta

Postup preventivního působení je vázán na situace, které jsou u domácnosti v souvislosti s rizikem ztráty bydlení nejvýznamnější, a zejména na příčiny, které k nim vedou. Stanovení nejvýznamnější situace a příčin, které ji způsobují, je jedním z klíčových úkolů sociálního pracovníka v prvotní fázi kontaktu s klientem a tvoří obsah „posouzení životní situace klienta“.

Aby mělo působení sociálního pracovníka v této souvislosti preventivní charakter, měla by jeho spolupráce s klientem vést k odstranění příčin, které situace způsobují, případně alespoň zmírnění jejich účinku. Cílem prvotního kontaktu s ohroženou domácností je navázat důvěryplný vztah a motivovat členy domácnosti k řešení nastalých problémů.

Jak bylo také řečeno výše, skutečné příčiny ztráty bydlení jsou mnohadimenzionální, vznikají na různých úrovních společenského systému, od úrovně strukturální po individuální. Z hlediska prevence ztráty bydlení tudíž nemá smysl rozplétat kauzální řetězce ztráty bydlení v daném případě (extrémní podobou takové snahy by bylo například v situaci nedostatečných finančních prostředků doporučit klientovi změnu zaměstnání nebo zvýšení vzdělání, protože jde o řešení, které je dlouhodobé, s velice

nejistým výsledkem a nezajistí bezprostřední řešení situace). Sociální pracovník by měl soustředit síly na bezprostřední příčiny ztráty bydlení s cílem snížit jejich působení. Úsilí sociálního pracovníka při řešení sociálně nepříznivých situací, které by mohly vést ke ztrátě bydlení, by se proto mělo soustředit zejména na následující cíle:

- zvýšení reziduálního příjmu domácnosti (anebo),
- vyrovnaní dluhů spojených s bydlením (anebo),
- obnovení plnění finančních a
- nefinančních závazků spojených s bydlením, včetně kompenzace omezení plynoucích ze zdravotního postižení či institucionalizace (anebo),
- posílení kompetencí významných členů domácností, které vznik těchto situací posilují.

Samozřejmě je nutné vzít v potaz i situace, kdy se situace nezměnila, přestože byly vyčerpány všechny dostupné možnosti. V takovém případě není jiné východisko než rezignovat na udržení domácnosti ve stávajícím bydlení a hledat bydlení alternativní.

HODNOCENÍ - TEST REZIDUÁLNÍHO PŘÍJMU

17

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 případě města Ralsko nemůže pracovník v sociálních službách ani jiný zaměstnanec provést kontrolu uvedených informací do OK systému Úřadu práce ČR, kde by mohl kontrolovat veškeré dostupné informace, případně doplnit další nezjištěné informace do soupisu příjmů. Proto, pokud to bude možné požádá pověřeného pracovníka obce zajišťující tuto agendu.

Test nízkého reziduálního příjmu: zda domácnosti po zaplacení měsíčních **nákladů na bydlení (NB)** zůstává **reziduální příjem (RP)** vyšší než 70 % **celkových** měsíčních **příjmů domácnosti (CPD)**

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** (ŽMD) 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, 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.

Pomocná tabulka

příjmy (součet za každého člena domácnosti)	částka v Kč za měsíc	náklady na bydlení	částka v Kč za měsíc
čisté příjmy, včetně dohod ze zaměstnání		nájemné včetně služeb u nájemního bydlení	
výživné		případně fond oprav a další služby dle výpočtového listu u vlastnického či družstevního bydlení	
nemocenské		případně 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		drobné opravy bytu, které hradí nájemce	
příspěvek na živobytí		vyúčtování služeb dodávaných pronajímatelem	
doplatek na bydlení		výdaje za sociální služby	
(příspěvek na péči) pečující osoby			
CELKEM = částka CPD		CELKEM = částka N	

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 či dávky pomoci v hmotné nouzi,

Preventivní sociální práce v Ralsku, reg.č. CZ.03.2.60/0.0/0.0/16_052/0016597

Projekt je spolufinancován z finančních prostředků EU, prostřednictvím ESF, Operační program Zaměstnanost, státního rozpočtu ČR a rozpočtu města Ralska

Lze informace zjistit ze Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka. 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, vztažených 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.

SP může klást otázky typu:

- Kolik osob žije ve vaší domácnosti? Kolik z nich jsou dospělé osoby a kolik děti? Jaký je věk nezaopatřených dětí? Kdo přispívá k hospodaření domácnosti? Kdo se podílí na úhradě nákladů na bydlení? Jsou v domácnosti osoby, které sice mají nějaký příjem, ale na úhradě nákladů na bydlení se nepodílí? Proč?
- Jaké jsou vaše celkové měsíční příjmy? Co je tvoří? K jakému datu je dostáváte? Jak pravidelně?
- Jaké jsou vaše celkové náklady na bydlení? Co je tvoří? K jakému datu co platíte?
- Máte nějaké dluhy na nájmu nebo energiích? Jak jsou vysoké? Za jak dlouhé období?
- Jaký typ smlouvy máte? Je to smlouva nájemní? Je to smlouva na dobu určitou či neurčitou? Pokud je na dobu určitou, víte, kdy vám končí? Víte, jak postupovat, pokud ji budete chtít prodloužit? Víte, kde smlouvu máte? Můžete ji na příští setkání přinést?
- Kdo je pronajímatel? Je to obec nebo soukromý pronajímatel? Můžete mi na něj dát kontakt?
- Jakým způsobem platíte nájem (v hotovosti, složenkou, trvalým příkazem apod.)?
- Používáte elektřinu i plyn? Jaké společnosti jsou vaši dodavatelé? Měl jste v poslední době doplatek nebo přeplatek na faktuře za dodávku energií?

HODNOCENÍ – ZDRAVOTNÍ OMEZENÍ

- vyplývá 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 vyplýnout 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).

INSTITUCIONALIZACE

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

POSTUPY ŘEŠENÍ JEDNOTLIVÝCH NEPŘÍZNIVÝCH SOCIÁLNÍCH SITUACÍ SPOJENÝCH S RIZIKEM ZTRÁTY BYDLENÍ

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.

21

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.

- Neformálních 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

22

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. Zároveň vzhledem k rozsahu agendy pracovníků KoP (kontaktní pracoviště) a dosavadního nedostatku času pro sociální práci, která by proces žádosti o dávku měla provázet, je vhodné, aby tuto činnost vykonával sociální pracovník města ve spolupráci s kontaktním pracovníkem KoP či více kontaktními pracovníky podle jejich agendy (dávky SSP, dávky HN, dávky podmíněné zdravotním stavem apod.). Obdobně tomu je u pracovníků SSZ. Kontaktní pracovník KoP, případně SSZ by v rámci této spolupráce zastával roli konzultanta.

- 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 nájemného

Vzhledem k cenám nájemného v bytech v majetku města Plzeň není snížení nájemného po dobu sníženého příjmu domácnosti nejrelevantnějším postupem. V ojedinělých situacích může však být i snížení základního nájemného relevantním postupem.

- Na základě výpočtu příjmů a výdajů domácnosti na bydlení navrhne sociální pracovník bytovému odboru dočasné snížení nájemného, jehož cena se bude odvíjet od příjmů ohrožené domácnosti.
- Následně konzultuje s bytovým odborem možnosti snížení nájemného a postup při uplatnění žádosti.

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-elektriny-vody-plynu-a-tepla-v-ceskerekpublice/#/promo-ele>. Významnou složkou nákladů na nájemné jsou položky za dodávku energií, vody a dalších služeb. V následující sekci poskytujeme 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 (viz kapitola Mobilizace aktérů, síťování a následná spolupráce).

Na základě vyhodnocení výše individuální spotřeby energií a služeb, je nutné identifikovat „podezřele 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, plynového 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 21 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 nezatěžují-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. Seznam nadací a pravidel čerpání podpory vytváří a pravidelně aktualizuje pověřený pracovník odboru sociálních služeb.

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.

Odpuštění příslušenství dluhu

Odpuštění příslušenství dluhu (poplatků a úroků z prodlení) se řídí pravidly rozpracovanými v kapitole Právní procedura jednání s nájemníkem porušujícím nájemní smlouvu. Agendu odpuštění příslušenství dluhu má v kompetenci bytový odbor, v individuálních případech je nutné nejdříve konzultovat celý postup žádosti o odpuštění příslušenství dluhu s pověřeným pracovníkem bytového odboru.

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 jednorázové, 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 se institutem zvláštního příjemce stává přímo opatrovník klienta.

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 rychlejším 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.

Insolvence

Zvláštní postavení při řešení zadluženosti na nájemném mají nájemníci, kteří vstoupí během vzniku (případně řešení) dluhu na nájemném do insolvence. V případě uznání insolvence soudem se na dlužníka pohlíží jako na bezdlužného.

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;

- 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 nezvládnání 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

28

- 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, obrátí 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 (viz výše).

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.

Kompenzace zdravotního znevýhodnění

Jedná se o situace, kdy k neplnění závazků dochází z důvodu závažnějšího zdravotního hendikepu (psychického, fyzického, mentálního), které však nemá povahu nedostatku kompetencí. V případě fyzického omezení se jedná zejména o natolik omezenou mobilitu, že klient není schopen fyzicky naplnit své závazky (zaplatit nájem apod.); v dalších dvou případech je o situace, kdy nájemce z důvodu mentálního hendikepu nebo špatného psychického stavu není schopen dostát povinnostem a závazkům nerozumí nebo je nevnímá.

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 finančních závazků;
- pokud neformální zdroje nejsou k dispozici, případně jsou nespolehlivé, je vhodné zprostředkovat klientovi asistenční sociální službu podle povahy jeho znevýhodnění a samozřejmě zprostředkovat kontakt klienta s touto službou;
- v opodstatněných případech je možné uvažovat o podání návrhu na ustanovení opatrovníka. 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.

V ostatních případech zastává kontaktní osobu sociální pracovník obce, na jejímž území se zařízení nachází. Je vhodné, aby takovou spolupráci SP ORP vyvolal.

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. Pokud je klient schopen komunikace s personálem a SP, hraje SP pouze roli prostředníka, pokud klient komunikace schopen není, je podle výše uvedeného vyjádřené ÚOOÚ ustanoven opatrovník, se kterým SP iniciuje spolupráci.

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, případně Policie ČR. Klíčový pracovník 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 ad). 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.

MONITORING, SDÍLENÍ INFORMACÍ

Monitoring v oblasti prevence ztráty bydlení se zaměřuje na počty domácností, u nichž došlo k neuhrazení nájmu. Záměrem je mít souhrnné informace o domácnostech ohrožených ztrátou bydlení a možnost sledovat vývoj v čase. Informace o riziku ztráty bydlení pro neplnění podmínek nájemní smlouvy řeší v prvních krocích zaměstnanec správy domů a bytů, který vyzve nájemníka k návštěvě kanceláře správy domů a bytů na MěÚ Ralsko v Kuřívodech. Zde je nájemník poučen o možných důsledcích situace, je mu nabídnuta podpora sociálního pracovníka (preventisty pro ztrátu bydlení) a v případě souhlasu doplněn souhlas se sdílením osobních údajů, tak aby vše odpovídalo pravidlům pro ochranu osobních údajů. Nedostaví-li se nájemník do kanceláře a žádným jiným způsobem nekontaktuje správu domů a bytů s případným řešením situace z jeho strany a ani po opětovném vyzvání správou domů a bytu nedojde k plnění povinností nájemníka dle nájemní smlouvy, je celá věc předána k vymáhání pohledávky.

Monitorované údaje:

- Nové i stávající případy domácností s dluhem,
- základní informace k domácnostem (počet osob v domácnosti a jejich věk)
- výši dluhu,
- dojednaný postup řešení

Preventivní sociální práce v Ralsku, reg.č. CZ.03.2.60/0.0/0.0/16_052/0016597

Projekt je spolufinancován z finančních prostředků EU, prostřednictvím ESF, Operační program Zaměstnanost, státního rozpočtu ČR a rozpočtu města Ralska

- navržené intervence
- případně další relevantní informace

Vyhodnocení nástrojů při práci s domácností

V rámci jednání klíčových aktérů situace jsou zpracována a vyhodnocena data a navržena možná řešení v případě identifikovaných rizikových situací ztráty bydlení.

Seznámení s obsahem Metodiky v rámci úřadu a vyjednání rozsahu jejího uplatnění

Prvotní seznámení s obsahem metodiky bude probíhat na úrovni sociální pracovnice, která v první fázi s Metodikou obeznámit městský úřad jako celek a měla by také:

- ☑ vyjednat a připravit podmínky, které budou v maximální možné míře odpovídat předpokladům; počítá se s tím, že posouzení potřebnosti těchto předpokladů je zejména na uvážení vedoucího pracovníka odboru;
- ☑ vyjednat a připravit podmínky pro spolupráci ostatních pracovníků úřadů, zejména těch odborů, které je vhodné zapojit do depistáže a síťování

V rámci úřadu samotného proběhne diskuze nad obsahem Metodiky mezi vedoucím OKS a řadovými sociálními pracovníky, tak, aby došlo k jeho jednotnému výkladu, případně k vyjasnění sporných bodů apod. a ke shodě na tom, které části Metodiky budou v nejbližším období zavedeny a které prozatím ne (máme na mysli například rozsah depistáže a síťování).

Na agendu prevence ztráty bydlení je v rámci sociálního projektu už v této době vyčleněn jeden pracovník „Preventista ztráty bydlení“, a jeho zástupce, který se s ním bude také podílet na sociální šetření v terénu. Kontakty těchto osob jsou uvedeny ve všech informačních materiálech týkajících se prevence ztráty bydlení, které jsou veřejně šířeny. Sociální pracovníci se budou primárně účastnit případných vzdělávacích aktivit souvisejících s problematikou bydlení, prevence jeho ztráty, bezdomovectví apod.

Seznam použité literatury:

- Programy prevence ztráty bydlení. Agentura pro sociální začleňování.
- Šimáček M., M. Šimůnková 2011. „Strategie boje proti sociálnímu vyloučení na období 2011-2015.“ [online]. Praha: Úřad vlády ČR.
- Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře.
- Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi

Příloha č. 1: Návrh dopisu vyzývajícího ke spolupráci ostatní aktéry

Hlavička zařízení, organizace, ordinace

datum:

Prosba o spolupráci v rámci prevence ztráty bydlení, kterou realizuje městský úřad Ralsko

Vážená paní (doktorko, ředitelko...) / pane (doktore, řediteli...),

obracíme se na Vás s prosbou o distribuci informace mezi Vaše pacienty, klienty, návštěvníky o tom, že **na městském úřadě Ralsko v kuřivodech působí sociální pracovník** (kontakt je uveden níže), který se věnuje řešení situace prevence ztráty bydlení u ohrožených osob a domácností.

Vzhledem k tomu, že v rámci Vašeho působení (výkonu Vaší profese, služby) byste se mohl (a) setkat s osobami, které by mohly být ohroženy ztrátou bydlení například z důvodu, že:

- nezvládají všechny úkony spojené s péčí o domácnost a bydlení;
- mají nízký příjem, ze kterého nejsou schopny hradit náklady na bydlení, aniž by docházelo k deprivaci v ostatních oblastech života (strava, životní styl apod.);
- mají dluhy spojené s náklady na bydlení;
- mají zdravotní potíže (fyzické, mentální, psychické);
- jsou často dlouhodobě hospitalizovaní;
- dochází u nich k náhlému prudkému zhoršení zdravotního stavu, který vede k hospitalizaci apod.;

zvláště, pokud jde o seniory nebo osoby, které žijí osaměle (ale nejen o tyto osoby), dovolujeme si Vás požádat o rozšíření informace o shora uvedené službě, zejména pak formou **vyvěšení příloženého letáku** v prostorách, kde Vás tyto lidé kontaktují.

Pokud přímo o takových osobách víte (svěřili se Vám) či máte pouhé podezření, že by se jich uvedené problémy mohly týkat, předejte jim, prosím, **přímou informaci**, že by se mohly obrátit na sociálního pracovníka, jehož kontakt je uveden níže.

Pokud by Vás to příliš nezatížilo a daná osoba by s tím souhlasila, můžete sociálního pracovníka kontaktovat Vy (ideálně za přítomnosti dané osoby) a předat její kontakt (jméno a příjmení, adresu či telefon) přímo tomuto sociálnímu pracovníkovi, (ideálně e-mailem či telefonicky). Sociální pracovník již tuto osobu sám kontaktuje a vyhledá.

Sociální pracovník obecního úřadu může této osobě nabídnout:

- rozbor nepříznivé sociální situace, ve které se osoba nachází;
- identifikovat, jaká rizika v souvislosti se ztrátou bydlení hrozí;
- určit, co by mohlo ztrátu bydlení způsobit;
- navrhnout postup, jakým by se dalo ztrátě bydlení zabránit
- a jak nepříznivou sociální situaci řešit jako celek;
- pomoci situaci řešit a poskytnout podporu.

Nechtěli bychom, aby Vás tato činnost významně zatížila; je možné snížit předání informací na minimum, ale doufáme, že přispěje k předcházení ztrátě bydlení, což je našim hlavním cílem.

Děkuji,

se srdečným pozdravem,

(starosta města Ralsko.)

Kontakty

Městský úřad Ralsko

Kuřívody 701

Ralsko

471 24 Mimoň

Kontakt na sociálního pracovníka:

Bc. Šárka Kalvová

Preventista ztráty bydlení

adresa pracoviště Ploužnice 349

telefon: 724720411

e-mail: kalvova.sarka@eznam.cz

kontakt na případného zástupce sociálního pracovníka: Bc. Jana Srbova; srbova@mestoralsko.cz;

mobil: 774646280

Kontakt na sociálního pracovníka:

Bc. Šárka Kalvová

Preventista ztráty bydlení

adresa pracoviště Ploužnice 349

telefon: 724720411

e-mail: kalvova.sarka@eznam.cz

kontakt na případného zástupce sociálního pracovníka: Bc. Jana Srbova; srbova@mestoralsko.cz;

mobil: 774646280

Příloha č. 2: Informační leták

Městský úřad nabízí pomoc s udržением bydlení

Máte opakovaně problémy s úhradou nákladů na bydlení (nájmu a energií)?

Nebo již dlužíte na nájemném nebo energiích?

Nebo si nejste jisti, zda máte na nájemném či energiích nějaký dluh?

Máte drahý nájem a zjišťujete, že si jej nebudete moci dlouhodobě udržet?

Odešla Vám blízká osoba a na Vás je teď všechna starost o placení za bydlení a o péči o domácnost?

Nejste si jisti, co je obsahem Vaší nájemní smlouvy a co z ní pro Vás vyplývá?

Žijete v domě, kde Vás někdo ze sousedů obtěžuje hlukem, nepořádkem ve společných prostorách apod.?

Na obecním úřadě působí sociální pracovník, který s Vámi rád probere Vaši situaci a pomůže Vám s jejím řešením.

39

Kontakt na sociálního pracovníka:

Bc. Šárka Kalvová

Preventista ztráty bydlení

adresa pracoviště Ploužnice 349

telefon: 724720411

e-mail: kalvova.sarka@eznam.cz

kontakt na případného zástupce sociálního pracovníka: Bc. Jana Srbova; srbova@mestoralsko.cz;

mobil: 774646280

Sociální pracovník nebo jeho zástupce budou k zastížení:

na mobilním telefonu (pokud se nedovoláte, zavolají zpátky) v pracovní dny v pracovní době od 8:00 hod do 15:00 hod

