

Metodika kontaktních míst pro bydlení na MHMP a městských částech



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Dokument byl vytvořen v rámci projektu MHMP - sociální bydlení, reg. číslo projektu: CZ.03.3.X/0.0/0.0/15_018/0015473, spolufinancovaného z Operačního programu Zaměstnanost.

Editor: Ing. Milan Greineder, MHMP, leden 2023

Obsah

Úvod	4
1. Základní parametry fungování kontaktního místa pro bydlení	10
1.1 Vztah k aktérům bytové politiky v území MČ Praha 7	10
1.2 Personální zajištění kontaktního místa pro bydlení	10
1.3 Úřední hodiny a vytíženost	11
2. Charakteristika cílové skupiny kontaktního místa	12
2.1 Stupeň ohrožení bytovou nouzí	12
2.2 Důvod hrozby ztráty bydlení / nemožnosti získat standardní bydlení	13
3. Nástroje řešení bytové nouze	14
3.1 Poradenství	14
3.2 Služby	14
3.3 Finanční a materiální podpora	14
3.4 Žádosti o byty	15
3.5 Provizorní ubytovací možnosti	15
3.6 Nástroje pro stávající nájemce bytů MČ Praha 7	16
4. Navigace v možnostech pomoci v bytové nouzi	17
5. Evidence dat	20
6. Podněty pro další rozvoj KMB	21
7. Příklady z praxe	22
Přílohy	25

Úvod

zkušenosti s provozem KMB i na MČ

nabídka různorodých řešení bytové nouze (např. poradenství dávkové, dluhové či právní, realitní zprostředkování, orientace v nabídkách bytů v území spojená s realistickým očekáváním šancí na sociální či obecní byt)

Popsat podrobněji jednotlivé prvky nástrojů podpory, jejich výhody a také problémy při jejich implementaci

Na základě popsaných nástrojů navrhnout, jak by již v Praze využívaný model (KMB z Prahy 7) mohl být vylepšen o prvky z USA a Skotska (např. zapojení NNO, sdílené databáze, využívání společných formulářů a pořadníků, propojení více služeb v 1 objektu)

Na základě Skotského modelu realizovat vývoj webové aplikace sloužící pro komunikaci s občany v nouzi; webová aplikace bude zavedena v průběhu testování

algoritmus navigace

doporučení pro výběrové řízení na navigátora

manuál pro zaškolení

Kontaktní místo pro bydlení MHMP (KMB) je určeno všem obyvatelům hlavního města Prahy, kteří potřebují pomoci či poradit při řešení své bytové situace s cílem udržet jejich stávající bydlení či hledat nejúčinnější řešení bytové nouze.

Na kontaktní místo pro bydlení se může obrátit kdokoliv, kdo:

- dostal výpověď z nájmu či má nejasnosti ohledně podmínek nájemní smlouvy a uvítal by právní konzultaci
- bydlí v nevyhovujících podmínkách a hledá standardní bydlení
- má špatné rodinné, sousedské vztahy nebo vztahy s majitelem bytu a potřebuje zprostředkovat adekvátní podporu
- je zadlužený a potřeboval by konzultaci v dluhové poradně
- má nedostatečný příjem a rád by znal, zda může mít nárok na některou dávku ze státních sociálních pomoci
- má zdravotní či sociální problémy a potřebuje zajistit adekvátní službu

A jak probíhá konzultace na KMB? Pracovník KMB zjistí informace potřebné k bližší analýze bytové situace domácnosti, poskytne základní poradenství a pomoc v zorientování se v systému státní sociální podpory a pomoci a v možnostech bydlení a podání žádostí o městský byt prostřednictvím MČ nebo MHMP. Dále může zprostředkovat kontakty na návazné služby (sociální, dluhové, právní poradenství aj.), na nadační fondy a v neposlední řadě poskytuje konzultace k vyplnění žádosti o pronájem bytu městské části a Magistrátu hlavního města Prahy. Více je práce navigátora KMB popsána níže. Aktuálně probíhají konzultace úterky, středy a čtvrtky v čase 9 - 16 hod., někteří klienti KMB jsou zváni i na pondělí a pátek. Klienty si vždy objednáváme. Osvědčilo se nám, že volný příjem bez objednání není vhodný. Na každého klienta KMB totiž potřebuje mít navigátor KMB cca hodinu na konzultaci. Pro konzultace máme aktuálně k dispozici dva místnosti, kde v každé může probíhat konzultace v jeden moment. V případě působení 4 navigátorů KMB budeme mít k dispozici i další oddělené prostory. Pondělky a pátky jsou nyní především určeny pro samostudium různých materiálů (vyhlášky, informační materiály a weby podpůrných organizací, atd.), pro účast na seminářích, vzdělávacích akcích, setkáních s dalšími KMB z MČ ke sdílení zkušeností a na stáže u vybraných organizací (neziskové organizace, nadační fondy a další). Dále i v tyto dva dny probíhají přípravy na konzultace, a to především u klientů, kteří si již podali žádost o sociální byt na MHMP. Navigátoři KMB prochází klientovu žádost i s přílohami a další podklady, které jsou ve spisu klienta. Navigátoři KMB mají k dispozici i supervize, které jsou nezbytnou podmínkou pro dlouhodobou práci s klienty, pomáhají jim zvládat obtížné klienty a jsou důležité pro osobní psychohygienu.

Dle našich statistik, které si vedeme od začátku února 2021 se na KMB MHMP obrací ve skoro 70 % ženy. Věkové rozmezí klientů, kteří k nám chodí jsou ve 12 % osoby ve věku 21 – 30 let, 23% ve věku 31 - 40 let, 21 % v rozmezí 41 – 50 let, 26 % ve věku 51 – 60 let a 16 % ve věku nad 61 let věku. Téměř 36 % z nich jsou jednotlivci, samoživitelů s jedním a více dětmi je 26 % a rodičů s jedním a více dětmi je 20 %. Skoro 65 % z nich má trvalý či skutečný pobyt v Praze přes 10 let. Téměř 45 % z nich bydlí v nájemním bydlení, ale končí jim nájemní smlouva a hledají jiné standardní bydlení.

Specifika kontaktních míst pro bydlení:

Nízkoprahovost

- umožňuje „odchytit“ klienty, kteří by jinak na úřad nepřišli (sociální odbor – jako trochu stigmatizující prostředí – např. matky samoživitelky se bojí odebrání dětí z důvodu špatného bydlení, i když to OSPOD nedělá), umožňuje odhalit rizika a pomoci je řešit – spektrum doporučení: zvýšení příjmu, právní poradenství, podpora soc. pracovníka, hledání komerčního bydlení atd.

Odhalení krizové situace (mezilidské vztahy / domácí násilí)

- prvotní kontakt i pro klienty, kteří sice přijdou se zakázkou bydlení, ale ukáže se, že řeší krizovou situaci či potřebují sociální či zdravotní podporu (např. psychiatrickí klienti)

Udržení stávajícího bydlení

- zprostředkování nástrojů podpory: nasměrování na úřad práce – podání žádosti o některou ze soc. dávek, příspěvek nadačního fondu, vyjednávání / mediace s vlastníkem bytu)

Opakované návštěvy klienta na KMB

- snaha o „provázení“ klienta od prvního kontaktu až k získání standardního bydlení (k nájemní smlouvě v bytě HMP, MČ, domě s pečovatelskou službou aj.), případně zajištění krizového bydlení

Ulehčení sociálnímu, bytovému odboru a NNO + zlepšení vzájemné spolupráce

- KMB filtruje klienty, koho kam odkázat

- předávání klientů

Koncentrace informací a kontaktů na jednom místě

Občan se dozví informace související s řešením problémů v oblasti bydlení a není nucen obcházet jednotlivé úřady a organizace (zorientování v jinak mnohdy nepřehledném systému podpor).

- obecní byty – přehled o nabídce bytů HMP a MČ pro různé cílové skupiny – byty pro osoby v soc. tísní, byty pro seniory, profese, byty zvláštního určení ad.), vč. dražeb nájmu

- komerční trh s byty – přehled o nabídkách volných bytů, přehledy o výši nájmu, obecních podmínkách pronajímání

- přehled pobytových služeb (azylové domy, domy s pečovatelskou službou ad.) a jiných sociálních zařízení, vč. podmínek žádostí + nabídky „ověřených“ ubytoven

- spektrum nástrojů podpory – přehled poskytovatelů soc. služeb pro různé cílové skupiny, vč. kontaktů na dluhové poradny, právní poradny, specializované služby atd.

- informace a konzultace k vyplnění žádosti o příspěvek nadačního fondu či možnosti žádání o soc. dávky na úřadu práce

Evidence osob v bytové nouzi:

Podpořená CS bude evidována v e-dotazníku KMB, který kromě toho, že slouží jako záznam z konzultace na KMB, generuje i statistická data o počtu osob v bytové nouzi dle pohlaví, věku, složení domácnosti, výši příjmů, výdajů a dalších údajů, vč. přehledu doporučení k řešení situace klienta. E-dotazník KMB využívají i kontaktní místa pro bydlení provozovaná na MČ, lze tak jeho prostřednictvím získat komplexnější data o počtu osob v bytové nouzi v Praze.

Práce navigátora KMB zahrnuje následující činnosti:

První kontakt s osobou v bytové nouzi

Navigátor KMB zjišťuje informace potřebné k bližší analýze bytové nouze domácnosti (využití aplikace e-dotazníku KMB bylo pilotně vyzkoušeno na KMB MHMP a předáno k využití i na městských částech). Společně jsou navrženy kroky pro udržení si stávajícího bydlení či nalezení jiného standardního bydlení. Z konzultace na KMB si klient odnese vytištěný záznam z konzultace (e-dotazník KMB). Při nasměrování na další podporu (u NNO či jinde) má klient možnost ukázat záznam z konzultace na KMB.

Základní poradenství a navigace v systému podpor na území HMP

Dávky na bydlení – navigátor KMB zjišťuje potenciální nárok klienta na některou z dávek na bydlení (využívá tzv. kalkulačky MPSV), případně na mimořádnou okamžitou pomoc. V případě pravděpodobného nároku na dávku může pracovník KMB pomoci s vyřízením žádosti a nasměrovat klienta na úřad práce (ÚP).

Základní právní poradenství v oblasti bydlení – navigátor KMB provádí kontrolu nájemní smlouvy a výpovědi z nájmu, vysvětlení práv, když chce majitel ukončit smlouvu. Pro odbornější záležitosti navigátor KMB zprostředkuje kontakt s právníkem – odkazujeme na Sociálně právní poradnu Kontakt Centra sociálních služeb Praha (CSSP) či jiné právní poradny na území HMP.

Odkazování na odborné sociální poradenství a specializované soc. služby – navigátor KMB dokáže nasměrovat klienta na vhodné typy poradenství – sociální odbory MČ, poradny neziskových organizací (příklad: zadlužené odkázat na dluhové poradny, oběti domácího násilí např. na Acorus, osoby s duševním onemocněním na CDZ Fokusu a další). Navigátor KMB poskytuje klientovi základní informace a doporučení k prevenci zadlužení (aktuální je to zejména u navýšení cen energií), k exekucím a insolencím, vč. výše splátek a jak sledovat příjmy a výdaje klienta s dluhy v čase. Navigátor KMB má přehled kontaktů na dluhové poradny a poskytovatele soc. služeb pro různé cílové skupiny – vhodné telefonické dojednání schůzky u poradny/soc. služby při samotné konzultaci s klientem na KMB. Dlouhodobě se navigátor KMB „sítuje“ na různé poskytovatele soc. služeb, tj. navazuje užší vztah s pracovníky NNO a dalších institucí i formou stáží.

Potravinová pomoc – navigátor KMB má přehled kontaktů na organizace, které zajišťují potravinovou pomoc a odkazuje na ně.

Nábytková banka – navigátor KMB je schopen předat základní informace o tom, kde lze nábytek zdarma pořídit (odkazuje na služby nábytkové banky, případně pomůže vyhledat různé inzerce na webu).

Realitní zprostředkování – na základě informací z konzultací s klienty navigátor KMB doporučí vhodné domácnosti pro bydlení u soukromníka přes Městskou nájemní agenturu (MNA) a případně přesměruje klienta na Sociálně právní poradnu Kontakt při CSSP, kde s klientem jeho situaci prověří a je zařazen do pořadníku žadatelů o nájemní bydlení přes MNA. Další variantou je podpora klienta při vyhledávání bydlení u soukromých vlastníků (př. weby Sreality, Bezrealitky ad.)

Nadace – navigátor KMB má k dispozici seznam nadačních fondů (nejvíce využíván je Sociální nadační fond (SNF) HMP) a nabízí klientům pomoc s podáním žádosti u některého z nadačních fondů, prioritně u SNF.

Žádosti o byt MHMP a MČ a agenda s tím spojená

Navigátor KMB eviduje nabídky nástrojů podpor MHMP a všech MČ, zásady pronajímání bytů MHMP a všech MČ, vč. formulářů, a zjišťuje u klienta reálné šance na získání nájemní smlouvy u MHMP nebo MČ, tj. zda klient splňuje podmínky pro přidělení bytu, kolik bodů by mohl získat. Navigátor KMB

poskytuje poradenství k vyplnění žádosti o byty na MHMP a MČ, případně rovnou pomůže klientovi vyplnit žádost a poradí, co vše má být v přílohách.

Doprovody a mediace

Ze zkušeností z dosavadní činnosti KMB na MHMP vyplývá potřeba zavést doprovody a mediaci. Nově bychom chtěli vybraným klientům KMB, kteří nejsou navázáni na sociálního pracovníka a sami by doporučení z KMB nezvládli následovat, nabízet doprovody na úřady, do poraden a k dalším institucím. Také chceme nově nabízet mediaci mezi nájemníkem a vlastníkem bytu, které by mohlo přispět k udržení stávajícího bydlení

Metodik navigátorů KMB

- koordinuje a vede aktivitu KMB a navigátory KMB
- pravidelně se schází s navigátory KMB na individuálních i skupinových metodických setkáních
- komunikuje s navigátory KMB na MČ a zajišťuje informační propojení KMB MHMP a KMB MČ
- sbírá podněty k obsahové aktualizaci e-dotazníku KMB, který slouží jako záznam z konzultace na KMB a který i generuje statistické údaje o složení domácnosti, její ekonomické situaci – příjmy, výdaje, bytové situaci vč. historie bydlení, o zdravotním stavu, o rodinném a sociálním zázemí, navrhovaných doporučeních a společných závěrech/ujednáních
- zaškoluje nové navigátory KMB, vč. používání e-dotazníku KMB
- koordinuje další aktéry podpory a péče, spolupracuje se všemi poskytovateli sociálních služeb spojených s bydlením pro CS na území HMP
- účastní se náslechlů při konzultaci s klienty, které vede navigátor KMB; ve složitých případech vykonává přímou práci s CS, tj. v rámci své činnosti vykonává všechny níže uvedené aktivity, které jsou náplní práce navigátorů KMB – a v případě výpadku někoho z navigátorů KMB (např. z důvodu nemoci) jej zastoupí.
- připraví zadání pro zakázku na realizaci evaluace dopadu a efektivity činnosti KMB a spolupracuje s evaluátorem v průběhu realizace evaluace a při jejím vyhodnocování

Ekonomické dopady činnosti KMB (úspory na straně HI. města Prahy)

To, že se občan dozví informace související s řešením problémů v oblasti bydlení na jednom místě a není nucen obcházet jednotlivé úřady a organizace, má za následek, že je lépe zorientován v jinak mnohdy nepřehledném systému podpor. V rámci získání informací a podkladů k různým podporám od MHMP se občan může lépe rozhodnout, jakou žádost o nájemní byt od MHMP může podat (dle cílové skupiny - žádosti o nájemní bydlení pro osoby v soc. tísní, pro seniory, profese a v bytech zvláštního určení), jak má žádost správně vyplnit a jaké přílohy je nutné doložit. Navigátor KMB mu případně pomůže žádost vyplnit či společně projdou již občanem předvyplněnou žádost vč. příloh.

Případně se občan dozví, že při jeho současné sociální situaci nesplňuje podmínky pro přidělení nájemního bytu MHMP dle pravidel pronájmu a prodlužování doby nájmu bytů a ubytovacích možností v objektech HMP nesvěřených městským částem, žádost tak nedává smysl podávat a je vhodné společně s navigátorem KMB hledat jiné vhodné řešení bytové nouze. Podobně na KMB dostane občan veškeré informace a podporu k vyplnění žádosti o příspěvek ze Sociálního nadačního fondu HMP (SNF).

V obou případech tím pracovníci KMB napomáhají tomu, že žádosti o nájemní bydlení a i žádosti o příspěvek z SNF podávají jen ti klienti KMB, kteří splňují podmínky a mají šanci na úspěšné hodnocení u bytové, resp. hodnotící komise. Například v listopadu 2022 byla poskytnuto širší poradenství k možnosti žádat o nájemní bydlení v bytu MHMP a jak správně vyplnit žádost vč. příloh u 23 klientů KMB a poradenství k žádostem o příspěvek ze SNF využilo 12 klientů KMB.

Výrazně tak pracovníci KMB ulehčují práci a čas referentům odboru bytového fondu MHMP (OBF) a pracovníkům SNF, kteří tak dostávají již kvalitně zpracované žádosti vč. potřebných příloh a tudíž nemusí žadatele opakovaně kontaktovat, aby něco upřesnili či doložili. Značně se tak zrychlí a zefektivní činnost referentů OBF a i pracovníků SNF.

Vzdělávání a supervize

Navigátorům KMB poskytujeme tyto vzdělávací kurzy:

- vzdělávání v sociálních dávkách
- dluhová problematika – oddlužení atd. – jak spočítat příjmy a výdaje v budoucnu
- právní povědomí – právní tituly bydlení, náležitosti nájemních smluv, ochrana nájemce, ukončení nájmu, výpověď
- krizová intervence
- motivační rozhovory, komunikační dovednosti - nácviky,
- vedení poradenského rozhovoru - nácviky, jak zvládat náročného klienta

Dále poskytujeme i individuální supervize.

Evidence dat – e-dotazník KMB

V rámci pražských KMB jsme pro evidenci dat vytvořili tzv. e-dotazník KMB, který kromě toho, že slouží jako záznam z konzultace na KMB, generuje i statistická data o počtu osob v bytové nouzi dle pohlaví, věku, složení domácnosti, výši příjmů, výdajů, stavu bytové nouze, aktuálnímu bydlení a dalších údajů, vč. přehledu doporučení k řešení situace klienta. E-dotazník KMB kromě MHMP využívají i KMB provozovaná na městských částech. Lze tak jeho prostřednictvím získat komplexnější data o počtu osob v bytové nouzi v Praze, kteří KMB navštíví a jejich potřebách, které jsou i vhodným podkladem pro možné úpravy pravidel pronájmu bytů a zajištění kapacit sociálního a krizového bydlení. Ze statistik lze také získat data, se kterými službami neziskových organizací a dalších institucí KMB nejvíce spolupracují a dle toho hledat možnosti posílení jejich kapacit.

1. Základní parametry fungování kontaktního místa pro bydlení

1.1 Vztah k aktérům bytové politiky v území MČ Praha 7

Fungování kontaktního místa pro bydlení je úzce navázáno na činnost dalších aktérů bytové politiky na území Prahy 7, a to jak těch, kteří jsou rovněž součástí úřadu městské části, tak těch stojících mimo něj.

Bytová komise Rady MČ Praha 7 je poradní orgán, na jehož doporučení uzavírá Rada MČ Praha 7 nájemní smlouvy k bytům. Pracovník kontaktního místa je zároveň tajemníkem bytové komise, pro kterou připravuje na základě podaných žádostí podklady, a nadále komunikuje s žadateli o výsledcích jednání komise.

Odbor majetku / oddělení pronájmů (OMA) eviduje nemovitý majetek městské části, připravuje nájemní smlouvy a vede jejich evidenci. Kontaktnímu místu pro bydlení poskytuje potřebná data o bytech vhodných k pronájmu.

7U s.r.o. (100% vlastníkem je MČ Praha 7) zajišťuje vlastní správu nemovitého majetku městské části, včetně technické údržby či realizace investic, vybírá nájemné, vyřizuje předání bytu nájemci. Pracovníci 7U informují pracovníka KMB o nájemcích, kterým končí nájemní smlouvy.

Odbor sociálních věcí / oddělení sociální práce se podílí jednak na řešení akutní situace osob v bytové nouzi, které se obracejí na kontaktní místo pro bydlení (poskytuje poradenství), jednak zajišťuje sociální práci s nájemci bytů městské části, kteří ji potřebují. Zároveň provádí místní šetření u žadatelů o obecní byt.

Odbor sociálního začleňování spolupracuje s kontaktním místem pro bydlení a s oddělením sociální práce v případě osob v bytové nouzi z řad cizích státních příslušníků či příslušníků menšin.

Poskytovatelé sociálních služeb provádějí sociální práci s nájemci bytů městské části, kteří ji potřebují. Při této činnosti spolupracují s oddělením sociální práce, přičemž městská část se snaží o zintenzivnění a formalizaci této spolupráce skrz projektové aktivity (aktuálně projekt na case management situovaný na obci). Zároveň poskytují další služby osobám v bytové nouzi. Kontaktní místo pro bydlení poskytuje osobám v bytové nouzi základní informace o sociálních službách poskytovaných na území Prahy 7.

Soukromí pronajímatelé se obracejí (v optimálním případě) na KMB, případně OSV, pokud se jejich nájemce ocitnul v situaci, která ohrožuje jeho setrvání v nájemním bytě (neplatí nájemné, případně porušuje jiné povinnosti nájemce). V takové situaci může KMB zprostředkovat vhodnou intervenci sociálního pracovníka.

Úřad práce Na úřad práce se KMB obrací, pokud potřebuje ověřit informace o možné výplatě dávek na bydlení (doplatek a příspěvek), případně zde konkrétním klientům pomáhá ověřovat informace o jejich aktuální situaci.

1.2 Personální zajištění kontaktního místa pro bydlení

Chod kontaktního místa zajišťuje koordinátor, resp. koordinátorka kontaktního místa pro bydlení – jeden celý úvazek (dále jen koordinátor). Ten obstarává přímou komunikaci s osobami v bytové nouzi, zpracování žádostí o pronájem bytu MČ Praha 7, komunikaci s ostatními aktéry bytové politiky, sleduje a vyhodnocuje data o bytové politice MČ Praha 7 a o bytové nouzi v území.

Odborné nároky na koordinátora jsou relativně vysoké. Koordinátor disponuje základními právními znalostmi v oblasti bydlení (limity nájemních smluv dané občanským zákoníkem) a znalostí systému sociálního zabezpečení (přehled o sociálních dávkách a sociálních službách). Rovněž zná podrobně

interní předpisy a další dokumenty upravující bytovou politiku městské části. Má obecný přehled o souvislostech bytové politiky (situace na realitním trhu, zvyklosti v praxi pronajímatelů) a sociální politice. Zvládá pečlivě a systematicky pracovat s dokumenty a daty (žádosti, evidenční listy). Vedle těchto praktických dovedností a znalostí zvládá komunikovat na jedné straně s klienty v bytové nouzi včetně citlivých situací, tak na druhé straně s ostatními místními aktéry bytové politiky.

1.3 Úřední hodiny a vytíženost

Úřední hodiny, ve kterých mohou do kontaktního místa bez objednání přicházet lidé v bytové nouzi, jsou stanoveny na pondělí od 13:00 do 17:30 a na středu od 8:00 do 12:00 a od 13:00 do 17:30, celkem se tedy jedná o 13 hodin týdně. Obvyklá délka konzultace je cca 30 minut. Standardně tedy zvládá kontaktní místo odbavit přibližně 26 klientů týdně.

V případech vyžadujících individuálnější přístup je možné dohodnout i individuální schůzku mimo úřední hodiny.

2. Charakteristika cílové skupiny kontaktního místa

Cílovou skupinou kontaktního místa pro bydlení jsou potenciálně všechny osoby v bytové nouzi na území MČ Praha 7, a to jak s trvalým, tak skutečným pobytem. Spadají sem prakticky všechny typy bytové nouze dle typologie ETHOS, tedy lidé bez střechy, bez bytu, v nejistém a v nevyhovujícím bydlení. Pro každou z těchto skupin, resp. jejich podskupin, se snaží městská část prostřednictvím kontaktního místa zajistit řešení odpovídající jejich situaci.

Lidé se obvykle obracejí na kontaktní místo pro bydlení v následujících situacích:

- hrozba ztráty či ztráta právního titulu k užívání bytu (výpověď z nájmu / neprodloužení smlouvy / informace o záměru ukončit nájemní vztah ze strany pronajímatele),
- finanční neudržitelnost stávajícího bydlení,
- absence standardního bydlení (ubytovny, pobytové sociální služby, přechodné bydlení u známých či rodiny),
- nevyhovující technický stav bytu bez možnosti napravit jej vlastními silami,
- jinak nedostačující bydlení (např. přelidněný byt),
- potřeba opustit společné bydlení (např. pro neshody s rodinou),
- domácí násilí,
- snížená sebeobslužnost znemožňující samostatné bydlení bez podpory,
- bariérovost stávajícího bydlení v případě potřeby bezbariérového bytu,
- osamělost, zejména u seniorů,
- nejistota ohledně udržení stávajícího bydlení.

2.1 Stupeň ohrožení bytovou nouzí

Tyto různorodé situace lze pro přehlednost shrnout do pěti stupňů ohrožení, které zhruba odpovídají typům bytové nouze dle ETHOS (1 a 2 nejisté bydlení, 3 nevyhovující bydlení, 4 bez bytu, 5 bez střechy):

- 1) Osoba bydlí, ale potřebuje pomoci bydlení udržet
Spadají sem situace, kdy osobě, která má ztížený přístup ke standardnímu bydlení, hrozí ukončení nájemního vztahu, ať už pro neplnění povinností vyplývajících z nájemní smlouvy (neplacení nájemného, poškozování majetku pronajímatele, obtěžování sousedů), nebo pro důvody na straně majitele (plánovaná rekonstrukce domu, hledání lukrativnějších nájemců, potřeba využití bytu pro potřeby rodinných příslušníků apod.).
- 2) Osoba bydlí, ale o bydlení neodvratně přichází – potřebuje pomoci s hledáním bydlení
Jedná se o obdobné situace jako v bodě 1, ale již ve fázi, kdy je nájemci dána výpověď, případně je již vyhlášena exekuce na vyklizení bytu.
- 3) Osoba bydlí, ale v nevyhovujících podmínkách (technických, hygienických či sociálních)
Osoba pobývá v nemovitosti určené k dlouhodobému bydlení, ať už pronajaté, či vlastní, která ale nespĺňuje obvyklé standardy – hygienické (výskyt plísni, hlodavců, parazitů, zvýšená vlhkost), technické (např. nefunkční topení, elektroinstalace, sanitární technika) či sociální (přelidněný byt, byt ve vyloučené lokalitě). Situace takové osobě přitom neumožňuje napravení této situace vlastními silami, a to buď investicí do stávajícího bydlení, nebo nalezením jiného, vhodnějšího bydlení.
- 4) Osoba nebydlí, využívá provizorní řešení (ubytovny, azylové domy, bydlení u přátel či rodiny apod.)
Osoba nedisponuje standardní nájemní smlouvou ke standardnímu bytu. Dlouhodobě prožívá vysokou míru nejistoty.
- 5) Osoba bez střechy (ulice/noclehárna)

Dle typologie ETHOS osoby přespávající na ulici, případně v provizorních přístřešcích (stanech, boudách) a osoby využívající služeb nocleháren.

2.2 Důvod hrozby ztráty bydlení / nemožnosti získat standardní bydlení

V praxi se vesměs neobjevují případy, ve kterých by bylo možné jednotlivé důvody izolovat. Jedná se tedy spíše o pomůcku, jak strukturovaně přemýšlet o důvodech bytové nouze konkrétního člověka, a tudíž o odpovídajících nástrojích pomoci. Zejména absence financí je vzhledem k vysokým nákladům na bydlení v Praze 7 důvodem, který bude bránit v získání běžného bydlení většině návštěvníků kontaktního místa.

- 1) Absence financí
 - a. Neumožňující uhradit jednorázové náklady spojené se stěhováním či podepsáním nájemní smlouvy (jistina, revize apod.)
 - b. Neumožňující dlouhodobé placení tržního nájemného
- 2) Absence sociálních vazeb
 - a. Absence sítě přátel a rodinných příslušníků ochotných pomoci (např. se stěhováním, zařizováním bytu)
 - b. Bariéry omezující přístup k odborné, např. právní pomoci
- 3) Diskriminace
 - a. Z důvodu etnicity či stigmatu spojeného s dlouhodobou bytovou nouzí (bezdomovectví)
- 4) Zvláštní faktory (domácí násilí, snížená sebeobslužnost, psychiatrická diagnóza, bezbariérovost)
 - a. Ohrožení zdraví či života v případě setrvání ve stávajícím bytě (havarijní technický stav, domácí násilí)
 - b. Potřeba asistence při samostatném bydlení (snížená sebeobslužnost, psychiatrická diagnóza, závislost)
 - c. Potřeba technických úprav bytu spojených s kompenzací tělesného postižení

Kombinací stupně ohrožení bytovou nouzí a důvodů, pro něž je pro dotyčného obtížné získat či udržet standardní bydlení, můžeme dostatečně přesně charakterizovat individuální situaci z hlediska možných řešení. Tento způsob posouzení situace osoby v bytové nouzi dále rozvádíme v kapitole 4.

3. Nástroje řešení bytové nouze

Městská část Praha 7 má k dispozici paletu nástrojů pro pomoc domácnostem v bytové nouzi. Na vytváření dalších nástrojů pracuje. Právě pracovník kontaktního místa pro bydlení má k dispozici aktuální informace o všech těchto možnostech a pomáhá klientům s orientací v nich.

3.1 Poradenství

Právní konzultace – V případě pochybností o oprávněnosti kroků pronajímatele (výpověď z nájmu, zvyšování nájemného, diskriminace při jednání s pronajímatelem) může kontaktní místo pro bydlení poskytnout právní konzultaci. Tuto konzultaci zajišťuje externí právník s odpovídajícími zkušenostmi spolupracující s úřadem MČ na základě dohody o pracovní činnosti (v budoucnu lze uvažovat i o využití kapacit právního odboru Úřadu MČ P7).

Konzultace Odboru sociálního začleňování (OSZ) – OSZ může poskytnout pomoc příslušníkům etnických a národnostních menšin (Romům, Vietnamcům), případně cizím státním příslušníkům, kteří se zdržují na území Prahy 7. Tato možnost se uplatní zejména tehdy, pokud problémy spojené s hledáním vhodného bydlení souvisí s jazykovou či kulturní bariérou, případně s diskriminací.

Konzultace Odboru sociálních věcí (OSV) – KMB zprostředkovává konzultace OSV zejména v případech, kdy klient řeší komplexní problémy přesahující oblast bydlení. Konzultace OSV je vhodná např. u obětí domácího násilí či v jiných podobných krizových situacích, včetně akutní hrozby ztráty bydlení.

Pomoc s hledáním tržního nájemního bydlení – Tuto podporu poskytuje přímo pracovník KMB v rámci individuálních schůzek lidem, kteří toho nejsou schopni sami.

3.2 Služby

Pečovatelská služba – Osobám, u nichž je setrvání ve standardním bydlení ohroženo z důvodu jejich snížené sebeobslužnosti, nabízí pomoc pečovatelská služba. Ta může poskytnout zejména pomoc s péčí o vlastní osobu, případně závoz obědů a další podpůrné služby.

Ergoterapie (případně asistence se získáním prostředků na úpravu bytu – dávky pro osoby se zdravotním postižením)

Specializované služby (Acorus, Fokus a další)

3.3 Finanční a materiální podpora

Doplatek na bydlení / příspěvek na bydlení – U osob, u nichž je bydlení ohroženo z důvodu nedostatku financí, kontroluje kontaktní místo pro bydlení potenciální nárok klienta na některou z dávek na bydlení, případně na mimořádnou okamžitou pomoc. V případě pravděpodobného nároku na dávku může pracovník KMB pomoci s vyřízením žádosti.

Humanitní fond – Osobám, jimž nebyly přiznány dávky na bydlení, případně byly, ale v nedostatečné výši, může městská část poskytnout půjčku či dar z humanitního fondu. Tento postup je vhodný zejména v situacích, kdy lze jednorázovou finanční pomocí přispět k udržení stávajícího bydlení, případně k získání standardního bydlení na trhu (např. uhrazení jistiny). Nevýhodou je, že případný dar z tohoto fondu je započítáván jako příjem, může se proto projevit následným snížením některých sociálních dávek.

Nadace – Odbor sociálních věcí a zdravotnictví může na popud KMB zprostředkovat domácnosti v bytové nouzi nadační příspěvek od některé ze spolupracujících nadací, který slouží k překlenutí

momentální tíživé situace. Pro nadační příspěvek neplatí omezení zmíněné výše u daru z humanitního fondu – do příjmu se pro účel výpočtu sociálních dávek nezapočítává.

Materiální a potravinová pomoc – Domácnostem trpícím v důsledku nedostatečných příjmů může Odbor sociálních věcí zprostředkovat u některé ze spolupracujících organizací materiální či potravinovou pomoc. Účelem takové pomoci je uspoření financí za některé základní potřeby, které mohou být následně využity na uhrazení nákladů na bydlení.

3.4 Žádosti o byty

V případě, že se nepodaří prostřednictvím podpůrných služeb, poradenství či finanční pomoci dosáhnout udržení či získání standardního bydlení na trhu, má klient kontaktního místa možnost ucházet se o bydlení v bytě městské části. Tuto možnost lze přednostně využít též v případě, že je situace klienta vyhodnocena jako kritická, případně jsou jeho bariéry v přístupu ke standardnímu bydlení komplexní.

Byt podporovaného bydlení Prahy 7 – Standardní forma pronájmu bytů MČ Praha 7. Byty podporovaného bydlení jsou obvykle pronajímány na dobu určitou (2 roky) s možností opakovaného prodloužení (bez omezení). Žadatelé o tyto byty jsou posuzováni na základě své sociální situace včetně bytové nouze, práh pro vstup do podporovaného bydlení je velmi nízký. O uzavření nájemní smlouvy rozhoduje Rada MČ Praha 7 na doporučení bytové komise.

Byt v domě s pečovatelskou službou (zvláštního určení) – Jedná se o byty ve třech vyhrazených domech, vhodné k pronájmu osobám se zhoršenou samoobslužností. Nájemci těchto bytů mohou (ale nemusejí) využívat pečovatelskou službu Pečovatelského centra Praha 7 nebo jiného poskytovatele. Při výběru nájemců těchto bytů je zohledňována jejich sociální situace, prioritním kritériem je ovšem potřeba intenzivní péče (snížená sebeobslužnost).

Tzv. služební byt Prahy 7 – Byty pronajímávané zaměstnancům MČ Praha 7, jejich příspěvkových organizací, společnosti 7U s.r.o. a některých dalších veřejných institucí (Policie ČR, Hasičský záchranný sbor).

V případě, že selhala předcházející řešení a šance na získání nájmu v bytě MČ Praha 7 je malá, může pracovník KMB pomoci klientovi s přípravou žádosti o byt hlavního města Prahy. Za tímto účelem pomáhá klientovi s kompletací žádosti a s OSV koordinuje přípravu sociálního šetření pro účely této žádosti.

3.5 Provizorní ubytovací možnosti

V případech klientů KMB, u nichž selhaly všechny výše uvedené možnosti, případně je z různých důvodů nelze využít, může KMB ve spolupráci se sociálním pracovníkem OSV nabídnout využití některé z provizorních ubytovacích možností (nejen na území MČ Praha 7). Nejedná se o standardní bydlení, primárním účelem těchto opatření je zabránit tomu, aby se domácnost (obzvláště pokud se jedná o rodinu s dětmi) ocitla bez střechy. Tyto možnosti se uplatní u osob, které nemohou využít obecních bytů např. kvůli vysokým neřešeným dluhům z minulosti, kterým byl ukončen nájem v obecním bytě kvůli neplnění povinností nájemce, případně dočasně u domácností, jejichž situace je natolik kritická, že nelze čekat na vyřízení administrativního procesu spojeného s pronajmutím standardního bytu.

Sociální ubytování v domě Za Papírnou – Jedná se o samostatné bytové jednotky s vlastním sociálním zařízením, které jsou ale pronajímány na smlouvu o ubytování standardně na rok bez možnosti prodloužení (výjimky jsou přípustné). Část domu je využívána jako azylový dům, společný vchod má vrátnici. Sociální ubytování je nabízeno domácnostem, které nesplňují podmínky podporovaného bydlení (vysoké neřešené dluhy vůči MČ Praha 7 z minulosti, příliš krátký trvalý či skutečný pobyt, dluhy

bránící v zapojení energií). V průběhu pobytu domácnosti v sociálním ubytování pomáhají sociální pracovníci OSV klientům řešit jejich situaci tak, aby do budoucna mohli využít pronájem obecního bytu nebo našli jiné standardní a dlouhodobé řešení.

Krizový byt – Jeden byt v domě Za Papírnou, vyhrazený pro akutní případy (je možné ho předat k užívání v řádu hodin). Prvních deset dní může být obýván na základě smlouvy o výpůjčce zadarmo, následujících až dvacet dní na základě smlouvy o ubytování za ubytovací poplatek. O využití krizového bytu rozhoduje vedoucí OSV.

Azylový dům – Na území Prahy 7 jsou dva azylové domy. Umístění v azylovém domě pro matky s dětmi Otevřené srdce, o.p.s., v ulici Za Papírnou (stejný objekt jako sociální ubytování MČ Praha 7) lze v případě volných kapacit domluvit ve spolupráci s OSV. Druhý azylový dům je orientován na cílovou skupinu žen a mužů bez přístřeší, provozuje jej Centrum sociálních služeb Bohuslava Bureše Armády spásy v Tusarově ulici.

Noclehárny – Možnost využít noclehárny lze nabízet pouze dospělým lidem, kteří jsou bez přístřeší, případně o něj neodvratně v horizontu dní přicházejí, přičemž není volný krizový byt či nelze využít jinou z výše uvedených možností. Noclehárny v Praze 7 jsou k dispozici jednak na lodi Hermes (Centrum sociálních služeb Praha), jednak v Tusarově ulici (Centrum sociálních služeb Bohuslava Bureše Armády spásy). Klientovi, jemuž bylo doporučeno využití služeb noclehárny, musí být zároveň zprostředkován kontakt s OSV, který zahájí s klientem intenzivní sociální práci a bude hledat možnosti stabilního bydlení.

Ubytovny – O doporučení ubytování v ubytovně platí totéž co o noclehárnách – zásadně se nenabízí rodinám s dětmi, pouze dospělým lidem, a to pouze v situaci, kdy nejsou k dispozici žádná z výše uvedených řešení. Stejně tak platí nutnost zahájit intenzivní sociální práci s klientem ze strany OSV.

3.6 Nástroje pro stávající nájemce bytů MČ Praha 7

Na KMB se obracují i lidé, kteří již v bytě MČ Praha 7 bydlí. Jedná se sice spíše o okrajovou agendu, přesto je třeba s ní počítat. KMB řeší situace, kdy je pronajatý byt v nevyhovujícím technickém stavu nebo kdy žadatel např. pro změny v rodině potřebuje jiný byt. Dále KMB komunikuje s nájemci, jimž končí doba nájmu, v případě potřeby pomáhá s vyplněním žádosti o prodloužení nájmu a připravuje podklad pro bytovou komisi.

Žádost o výměnu bytu – Podává se na stejném formuláři jako žádost o byt podporovaného bydlení a stejně jako tyto žádosti je bodově ohodnocená (za uvolnění bytu městské části se přidávají body). Na výměnu bytu není nárok. I zde je třeba posuzovat aktuální situaci a potřebnost žadatele.

Žádost o prodloužení nájemní smlouvy – Žádost podává nájemce na speciálním formuláři nejméně tři měsíce před skončením stávající doby nájmu. 7U s.r.o. dodává informace o končících dobách nájmu pracovníkovi KMB, který následně na nutnost požádání o prodloužení upozorňuje nájemce, případně jim následně asistuje s vyplněním žádosti.

Zprostředkování kontaktu s OMA / 7U s.r.o. – Zprostředkování kontaktu s OMA, resp. 7U s.r.o., které mají na starosti správu bytového fondu, je vhodné v situacích, kdy stávající nájemce bytu MČ Praha 7 řeší problém související s technickým stavem bytu (netěsnící okna, vlhkost, plísně, paraziti, nefunkční vybavení).

4. Navigace v možnostech pomoci v bytové nouzi

Pro zvolení vhodných nástrojů pomoci je třeba dobře zmapovat situaci návštěvníka KMB. Cílem je zjistit potenciál pro případné jiné řešení situace domácnosti, než je žádost o byt městské části. Následující dotazník, resp. scénář rozhovoru slouží právě ke strukturovanému zjištění potřeb a možností návštěvníka kontaktního místa. Není třeba vždy klást všechny uvedené otázky. Scénář rozhovoru slouží spíše jako orientační pomůcka.

Otázky 1–5: charakteristika bytové nouze domácnosti

1. Jaká je vaše současná situace z hlediska bydlení?

- a) Mám nájemní smlouvu k standardnímu bytu.
- b) Bydlím v družstevním bytě (jako družstevník) či v bytě v osobním vlastnictví.
- c) Bydlím ve standardním bytě, ale na základě podnájemní smlouvy (včetně podnájem pokoje).
- d) Pobývám v ubytovně/hostelu na základě smlouvy o ubytování.
- e) Pobývám v azylovém domě.
- f) Mám zajištěné stabilní bydlení, ovšem bez jakékoliv smlouvy („na dobré slovo“).
- g) Svou situaci řeším provizorně, vždy s krátkodobým výhledem (bydlím u rodiny, známých, občas spím venku, v autě apod.).
- h) Nemám střechu nad hlavou, případně využívám služeb nocleháren.

2. Pokud máte nájemní či podnájemní smlouvu, případně smlouvu o ubytování, nebo pokud užíváte dlouhodobě byt či jiný prostor bez smlouvy, případně pokud pobýváte v azylovém domě:

- 2.1 Je doba, po kterou můžete využívat stávající ubytování, nějak časově omezená? Pokud ano, do jakého data? Jak je případně pravděpodobná možnost prodloužení této doby?
- 2.2 S kým sdílíte domácnost?
- 2.3 Jakou máte ve stávajícím bytě/ubytování k dispozici podlahovou plochu, resp. kolik místností? *(Smyslem otázky je odhadnout, zda má domácnost žadatele přiměřený prostor – nikoliv získat přesná čísla.)*
- 2.4 Jaké jsou vaše celkové náklady na bydlení (nájem, případně ubytovací poplatky, zálohy na energie a další poplatky)?
- 2.5 Je váš stávající byt/ubytování základně vybaven (funkční kuchyň, koupelna, WC, topení, těsnící okna, uzamykatelné vchodové dveře apod.)?
- 2.6 Splňuje váš byt základní hygienické nároky (nevyskytují se zde ve zvýšené míře plísně, hmyz – štěnice apod.)?

3. Pokud svou situaci řešíte provizorně pobýváním u známých či rodiny:

- 3.1 Jak dlouho můžete zůstat na místě, kde aktuálně pobýváte?
- 3.2 Musíte někdy přespávat na ulici / v autě / ve stanu apod.? Pokud ano, kolik takových nocí jste prožil/a za poslední tři měsíce?

4. Historie bytové nouze:

- 4.1 Jak dlouho trvá vaše aktuální situace? Případně jak dlouho máte pocit, že je vaše bydlení ohroženo?

4.2 Zažil/a jste již v minulosti nějakou epizodu bezdomovectví? Pokud ano, kolik a jak dlouhých takových epizod bylo? Pokud se jedná o dlouhodobý stav, kdy naposledy jste měl/a stabilní bydlení?

5. Specifické bariéry v přístupu ke standardnímu bydlení a problémy ohrožující setrvání ve stávajícím bydlení:

5.1 Setkáváte se při snaze sehnat bydlení s diskriminací (etnicita, věk, děti, sexuální orientace)?

5.2 Jste obětí domácího násilí?

5.3 Trpíte nějakým tělesným, mentálním či duševním postižením?

5.4 Byl jste v nedávné době propuštěn z jakékoliv instituce (zdravotnické zařízení, protialkoholní léčba, výkon trestu odnětí svobody, ústavní výchova apod.)?

Otázky 6–8: možnosti domácnosti řešit situaci vlastními silami

6. Jak vám vaše finanční situace umožňuje řešit vaši bytovou situaci?

6.1 Jaké máte zdroje příjmů? Pocházejí vaše příjmy ze stabilního zaměstnání, z brigád, sociálních dávek? Jiné? Kolik peněz jste měsíčně schopni dát za bydlení?

6.2 Umožňují vám vaše finanční možnosti hradit tržní nájemné na Praze 7? Pokud ne, využíváte příspěvek na bydlení?

6.3 Umožňují vám vaše finanční možnosti uhradit kauci?

6.4 Umožňují vám vaše finanční možnosti uhradit další náklady spojené se stěhováním (nutné zařízení bytu, stěhování)?

7. Máte kolem sebe rodinu či přátele, kteří vám mohou:

7.1 Nabídnout ubytování na přechodnou dobu?

7.2 Pomocť se stěhováním?

7.3 Finančně pomoci překlenout stávající nepříznivou situaci?

7.4 Pomocť se sháněním vybavení bytu?

7.5 Poskytnout jinou podporu (např. pohlídat děti, poskytnout potřebnou péči apod.)?

8. Máte jakékoliv kontakty na odborníky, kteří vám mohou pomoci řešit aktuální situaci?

	Absence financí	Absence sociálních vazeb	Diskriminace	Specifické bariéry
Bydlí, potřebuje pomoc udržet	<ul style="list-style-type: none"> Pomoc s vyřízením dávek Finanční pomoc z humanitního fondu Dluhové a právní poradenství 	<ul style="list-style-type: none"> Sociální práce Právní poradenství Mediace s pronajímatelem Mediace s rodinou 		<ul style="list-style-type: none"> Specializované sociální služby Pečovatelská služba
Bydlí, ale o bydlení přichází	<ul style="list-style-type: none"> Pomoc s vyřízením dávek Finanční pomoc z humanitního fondu 	<ul style="list-style-type: none"> Pomoc se sháněním bytu Pomoc se stěhováním Nábytková banka Mediace s rodinou 	<ul style="list-style-type: none"> Pomoc se sháněním bytu Doprovod při jednání s pronajímateli Konzultace OSZ 	<ul style="list-style-type: none"> Krizový byt (domácí násilí) Sociální práce v kombinaci s obecním bytem (případně soukromým, pokud se podaří sehnat)
Bydlí v nevyhovujících podmínkách	<ul style="list-style-type: none"> Pomoc s vyřízením dávek Finanční pomoc s potřebnými úpravami v bytě 	<ul style="list-style-type: none"> Sociální práce Podpora při úpravě bytu Mediace s rodinou 	<ul style="list-style-type: none"> Pomoc se sháněním bytu Doprovod při jednání s pronajímateli Konzultace OSZ 	<ul style="list-style-type: none"> Sociální práce
Provizorní řešení*	<ul style="list-style-type: none"> Pomoc s vyřízením dávek Finanční pomoc z humanitního fondu Zprostředkování nadačního příspěvku 	<ul style="list-style-type: none"> Sociální práce Mediace s rodinou 	<ul style="list-style-type: none"> Pomoc se sháněním bytu 	<ul style="list-style-type: none"> Sociální práce
Ulice*	<ul style="list-style-type: none"> Pomoc s vyřízením dávek Finanční pomoc z humanitního fondu Zprostředkování nadačního příspěvku 	<ul style="list-style-type: none"> Sociální práce Mediace s rodinou 	<ul style="list-style-type: none"> Pomoc se sháněním bytu 	<ul style="list-style-type: none"> Sociální práce

*U žadatelů z řad osob v závažné bytové nouzi lze předpokládat, že podání žádosti o byt bude preferovanou možností s poměrně vysokou šancí na kladné vyřízení.

5. Evidence dat

Kontaktní místo slouží zároveň ke sběru dat o bytové nouzi na území Prahy 7 a o jejím řešení. V rámci přímé práce shromažďuje pracovník kontaktního místa statistická data o žadatelích, způsobu řešení jejich žádostí, o pronajatých bytech apod.

Aktuálně v rámci realizace projektu *Pilotní ověření implementace systému sociálního bydlení na lokální úrovni v MČ Praha 7* probíhá sběr dat na základě evidenčního listu klientů využívajících podpory KMB, který je přiložen na konci této metodiky. Část otázek z tohoto listu bude v budoucnu součástí mapování situace domácnosti v bytové nouzi. Základní evidence pak bude výrazně zjednodušena.

V rámci přímé práce budou sledovány zejména počty jednotlivých typů intervencí, a to kolika lidem byla poskytnuta:

- asistence s vyřízením žádosti (aniž by probíhalo mapování stávající situace v případech, kdy návštěvník KMB ví, o co chce žádat – např. po konzultaci v Pečovatelském centru Praha 7)
 - o bydlení v domě s pečovatelskou službou,
 - o nájem tzv. služebního bytu,
 - o nájem v bytě podporovaného bydlení,
- informace o bytové politice MČ,
- podrobné zmapování situace
 - o zakončené nabídkou jiné formy pomoci než žádost o byt,
 - o zakončené podáním žádosti o byt MČ Praha 7,
 - o zakončené podáním žádosti o byt hl. m. Prahy,
- jiné.

6. Podněty pro další rozvoj KMB

Kontaktní místo pro bydlení jako nástroj pomoci domácnostem v bytové nouzi není dokonalé, z debat klíčových aktérů v území MČ Praha 7 vyplynula řada podnětů pro další rozvoj a zlepšování jeho služeb. Níže jsou popsána opatření, která by mohla zvýšit účinnost hledání řešení alternativních k prostému vyplnění žádosti o byt podporovaného bydlení.

Asistence s drobnými opravami / technickou údržbou bytu i pro nájemce bytů soukromých pronajímatelů

Část nájemců v bytech soukromých pronajímatelů může mít problém dostat svým povinnostem vyplývajícím z nájemní smlouvy či přímo z občanského zákoníku. Jedná se zejména o běžnou údržbu bytu, za niž je standardně odpovědný nájemce. Malování, péče o sanitární techniku (oprava protékajícího WC), drobné opravy elektroinstalace (výměna rozbitého vypínače) mohou představovat pro některé nájemce problém, ať už z důvodů finančních, či jiných. Pokud zanedbávání těchto povinností ohrožuje nájemní vztah, bylo by vhodné, aby MČ Praha 7 disponovala rozpočtem a proškoleným personálem (např. v rámci 7U s.r.o.), který by dokázal podobné drobnosti v odůvodněných případech vyřešit.

Mediace rodinných vztahů

V situacích, kdy je bydlení jednotlivce či rodiny ohroženo z důvodu problematických vztahů ve stávající domácnosti, může pomoci odborná mediace. Cílem by mělo být umožnění zachování stávajícího bydlení. Pro poskytnutí takové služby nemá MČ Praha 7 v tuto chvíli proškolený personál.

Mediace vztahů nájemce–pronajímatel

V některých případech může být snaha pronajímatele ukončit nájemní vztah motivována špatným vztahem s nájemcem, předsudky, nedorozuměními. Pro vyjasnění vzájemných očekávání a práv a povinností obou stran nájemního vztahu může sloužit odborná mediace vztahu nájemce s pronajímatelem. Pro poskytnutí takové služby nemá MČ Praha 7 v tuto chvíli proškolený personál.

Sociální realitní agentura

Poradenství pro vyhledávání bydlení na běžném trhu v tuto chvíli probíhá v omezeném režimu. Pracovnice KMB spíše pomáhá vyhledávat informace na internetu. V ojedinělých případech s vyhledáním vhodné nabídky a uzavřením nájemního vztahu pomáhal profesionální realitní makléř, z kapacitních důvodů se ale tato spolupráce nerozvinula.

Sdílené bydlení

MČ Praha 7 nemá aktuálně propracovaný systém spolubydlení, minulé pokusy skončily nezájmem potenciálních spolubydlících. Přesto by v některých případech spolubydlení ve větších bytech mohlo řešit situaci osob v bytové nouzi.

7. Příklady z praxe

Příklad 1:

Do KMB přišla paní W. společně se svojí osobní asistentkou. Paní se pohybovala pomocí invalidního vozíku. Paní W. se přišla informovat ohledně možnosti podání žádosti o městský byt. Paní komunikovala hlavně anglicky, ale česky rozuměla také. Hovor jsme vedli převážně v angličtině. Některé věci jsme dovysvětlovali společně s asistentkou. Nejdříve jsme vyplnili evidenční list. Jako důvod hledání bydlení uvedla paní W. domácí násilí a fakt, že potřebuje najít jiné bydlení, protože odchází od manžela. Momentálně sdílí domácnost se synem a manželem (který jí fyzicky ubližuje). Informovala jsem se, jestli paní W. využila pomoc v řešení situace domácího násilí. Zmínila se, že sama pracuje v oblasti krizové pomoci a ví, co má dělat. I tak jsem paní informovala o organizacích, které jí mohou pomoci (Acorus, organizace Rosa, Bílý kruh bezpečí). Kontakty nepotřebovala, organizace zná. Snažila jsem se jí podpořit, aby vyhledala další pomoc, i když sama v této oblasti pracuje. Ptala jsem se, jestli má ve svém okolí někoho, komu důvěřuje, po chvíli přemýšlení říkala, že by se mohla zkusit obrátit na svoji kolegyni. Nabídla jsem také konzultaci s kolegyní z oddělení sociální práce ÚMČ Praha 7 – nabídla jsem, že zavolám, aby se připojila pracovnice do schůzky, nebo paní W. předám kontakt. Paní W. tyto možnosti nevyužila a řekla, že se zkusí obrátit na svou kolegyni. Jelikož paní neměla trvalé bydliště na Praze 7 (na Praze 7 má skutečný pobyt), směřovala jsem ji, aby podala žádost na MHMP. Jelikož se pohybuje pomocí invalidního vozíku, měla by nárok na bezbariérové bydlení. Vzhledem k situaci by měla nárok i na krizové bydlení prostřednictvím MHMP. Vytiskla jsem jí žádosti, předala kontakt na MHMP, informovala jsem ji o potřebných přílohách.

- **Na co bylo dobré se zaměřit:** Paní W. řešila bydlení, ale důležité bylo ověřit, jestli celou situaci řeší i jinak, jestli má dostatek podpory z okolí nebo z dalších organizací. Průběžně se ujišťovat, jestli paní možnostem rozumí, zná, co může využít, ideálně předat kontakty i písemně – vytištěné. Ověřit, jestli není ohroženo dítě, jestli paní zná institut vykazání.
- **Co se dá nabídnout:** Jelikož se jedná o citlivou situaci, v průběhu hovoru paní W. začala brečet. Dá se nabídnout voda, kapesník (je možné mít jenom položené na stole), deka, doptat se, jestli klientce/klientovi nevadí přítomnost někoho dalšího v kanceláři (případně se domluvit s kolegou/kolegy, aby na chvíli z kanceláře odešel/odešli, pokud by klientce přítomnost někoho dalšího vadila). V případě potřeby je možnost využít pro klienty prostory hovorny. V tomto případě paní přítomnost dalšího kolegy nevadila a v hovoru jsme pokračovali dál.
- **Nabídnout další možnosti z oblasti organizací, právní pomoc, asistence při vyplňování žádosti. Předat kontakty na sebe a nabídnout, aby se paní na KMB obracela v případě, že některé z nabízených řešení nevyjde (teoreticky by šlo nabídnout krizový byt P7). Doporučovat hledat dále i komerční bydlení, v případě nedostatku financí odkázat na ÚP (dávku mimořádné okamžité pomoci) nebo jednorázovou finanční pomoc z humanitního fondu MČ P7 (bezúročná půjčka).**

Příklad 2:

Do KMB přišel pan N., který se potřebuje odstěhovat z aktuálního místa pobytu. Momentálně bydlí ve společné domácnosti se svojí matkou, se kterou ale nemá dobré vztahy, a bydlení proto musí opustit. Dostal výzvu k vyklizení bytové jednotky – nařízení, aby do 7 dní opustil bytovou jednotku. Pana N. doprovázel do KMB kamarád, který mu byl podporou. Pana N. jsem propojila se sociální pracovnící dle příslušného místa trvalého bydliště, zároveň jsme situaci řešili i s vedoucí oddělení sociální práce. Pan N. má možnost bydlení u kamarádů jen dočasně, proto mu kolegyně pomohou najít ubytovnu nebo azylový dům. Pan N. má příjem ze zaměstnání cca 10 000 Kč, což není dostačující na komerční pronájem. S panem N. jsme také rozhodli o podání žádosti o byt podporovaného bydlení. Pana N. a

jeho známého jsem informovala o potřebných přílohách a procesu zpracování žádosti. Pan N. má dceru ve střídavé péči, pro to by potřeboval najít nájemní bydlení nebo získat byt podporovaného bydlení, aby u něho mohla dcera příležitostně přebývat.

Pan N. žádost nedodal v dostatečně krátké době, proto se proces projednání žádosti o BPB zpomalil. Mezitím pan N. začal hledat práci na plný úvazek ve spolupráci s úřadem práce. Ve spolupráci s kolegy z oddělení soc. práce se pro pana N. podařilo najít ubytovnu na Praze 7. Po celou dobu tohoto procesu docházel do KMB ohledně žádosti o BPB kvůli kontrole příloh a dalších možností. Žádost o BPB byla na základě projednání bytovou komisí zařazena v pořadníku bez možnosti přidělení bytu vzhledem k aktuálnímu počtu bodů. Panu N. se však podařilo najít práci na plný úvazek a ve spolupráci se sociální pracovníci našel i komerční pronájem. Na zaplacení kauce využil prostředky humanitního fondu MČ P7.

Na co bylo dobré se zaměřit:

- Pan N. řešil akutní problém s bydlením, bylo potřeba rychle začít hledat alternativní možnosti. Nařízení k vystěhování bylo ještě zkontrolováno s právníkem, v tomto stadiu se však už právně nedalo nijak bránit.
- Jelikož bydlení u známých bylo možné jen dočasně, bylo důležité najít ubytovnu nebo azylový dům. V případě pana N. bylo dobré využít všechny možnosti paralelně. Intenzivní spolupráce se sociálním pracovníkem umožnila panu N. v celé situaci udržet přehled. Od začátku byl informován o možnostech – vyplnění žádosti o podporované bydlení, v případě neúspěchu žádost o byt prostřednictvím Magistrátu hl. města Prahy, nutnost hledat i komerční pronájem a možnost využít dopomoc při hledání takového bydlení a také finanční výpomoc v případě kauce – formou bezúročných půjček z humanitního fondu. Navázání spolupráce se sociálním pracovníkem a jeho intenzivní podpora v celé situaci byla stěžejní pro to, aby pan N. našel vhodné bydlení.

Příklad 3:

Do KMB přišla příbuzná (dcera) seniorky, paní L., která žije celý život na Praze 7. Paní L. postupně přestává zvládat péči o svou osobu. Zatím je víceméně soběstačná, ale ubývá jí síl, potřebuje dopomocť s nákupy, občas se stane, že upadne. Bydlení je vyhovující, v bytě nejsou bariéry, příbuzná se ale obává, že paní zůstane v případě upadnutí doma bez dopomoci. S nákupy a dalšími potřebami paní L. zatím pomáhají příbuzní. Momentálně není možné, aby se paní L. nastěhovala do bytu své dcery nebo někoho dalšího z rodiny. Dcera se přišla informovat ohledně možnosti bydlení v domě pro seniory. Jelikož Praha 7 nedisponuje žádným domem pro seniory, probrali jsme detaily možnosti podání žádosti o bydlení v domě s pečovatelskou službou.

Dceři byla předána žádost o bydlení v DPS, byla informovaná o potřebných přílohách a postupu zpracování žádosti. Dceru jsem informovala o detailech ohledně bydlení v DPS, předány byly též informační letáky a kontakty na Pečovatelské centrum. Dcera byla informována o možnosti zažádat pro maminku o příspěvek na péči, pokud by se zdravotní stav zhoršil, také bylo doporučeno, aby využily možnosti terénní pečovatelské služby v případě, že už péči pro maminku nebudou zvládat příbuzní. Ohledně terénní pečovatelské služby byly předány kontakty na PC P7. Dcera byla také informována o možnosti obrátit se na neziskovou organizaci Život 90 ohledně tísňové péče pro seniory. Ohledně možností další péče nebo hledání pobytové služby, pokud by se zdravotní stav rapidně zhoršil, byly předány kontakty na kolegy z oddělení sociální práce.

Na co bylo dobré se zaměřit:

- Jestli dcera paní L. využila všechny možnosti ohledně bydlení i péče pro svou matku.
- Jestli rozumí, co znamená bydlení v DPS – především vysvětlení, že se jedná o standardní bydlení v garsoniéře, kde péče o osobu není nepřetržitá.
- Jestli není potřeba hledat zcela bezbariérové bydlení – pak by byla možnost zažádat o byt prostřednictvím Magistrátu hl. města Prahy.

Přílohy

EVIDENČNÍ LIST KLIENTŮ VYUŽÍVAJÍCÍCH PODPORY KMB

Identifikace projektu			
Registrační číslo projektu	CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_008/0007235		
Název projektu	Pilotní ověření implementace systému sociálního bydlení na lokální úrovni v MČ Praha 7		
Příjemce podpory (název)	Městská část Praha 7		
Základní údaje o klientovi KMB			
Jméno a příjmení			
Datum narození			
Místo trvalého pobytu	Ulice		Číslo popisné
	Město		PSČ
E-mail		Telefon	

1. Další údaje o klientovi KMB	
Pohlaví	<input type="checkbox"/> muž <input type="checkbox"/> žena <input type="checkbox"/> jiné
Důvody oslovení KMB a specifikace poradenství
Současné složení domácnosti	<input type="checkbox"/> jednotlivec <input type="checkbox"/> bezdětný pár <input type="checkbox"/> rodič samoživitel <input type="checkbox"/> rodiče s dítětem/děťmi do 18 let <input type="checkbox"/> jiné složení
Průměrný čistý měsíční příjem domácnosti (příjem ze zaměstnání, z podnikání, peněžité pomoci v mateřství, rodičovského příspěvku, starobního či invalidního důchodu)	<input type="checkbox"/> do 10 000 <input type="checkbox"/> do 15 000 <input type="checkbox"/> do 20 000 <input type="checkbox"/> do 25 000 <input type="checkbox"/> jiné
Typ současné smlouvy	<input type="checkbox"/> nájemní <input type="checkbox"/> podnájemní <input type="checkbox"/> ubytovací <input type="checkbox"/> beze smlouvy
Doba pobytu v současném ubytování
Trvalé bydliště na Praze 7	<input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> ne
Doba pobytu (skutečného/trvalého) na Praze 7
Fáze ohrožení	<input type="checkbox"/> výpověď z nájmu <input type="checkbox"/> pobyt u příbuzných <input type="checkbox"/> ubytovna <input type="checkbox"/> noclehárna <input type="checkbox"/> jiné:

Klient podává žádost o obecní byt	<input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> ne
Žádost vyřízena (v případě podání žádosti o obecní byt)	<input type="checkbox"/> pozitivně <input type="checkbox"/> negativně
Postavení na trhu práce (v případě souběhu se uvádí převažující charakteristika.)	<input type="checkbox"/> zaměstnanci <ul style="list-style-type: none"> • včetně žen na mateřské dovolené, které byly před nástupem této dovolené zaměstnány <input type="checkbox"/> osoby samostatně výdělečně činné <ul style="list-style-type: none"> • včetně žen na mateřské dovolené, které byly před nástupem této dovolené osobami samostatně výdělečně činnými <input type="checkbox"/> osoby na rodičovské dovolené, které byly před nástupem této dovolené zaměstnány nebo samostatně výdělečně činné <input type="checkbox"/> dlouhodobě nezaměstnaní, ¹ registrovaní na Úřadu práce ČR <input type="checkbox"/> nezaměstnaní – ostatní, registrovaní na Úřadu práce ČR <input type="checkbox"/> neaktivní osoby, ² které nejsou v procesu vzdělávání nebo odborné přípravy, <ul style="list-style-type: none"> • včetně matek na mateřské dovolené a osob na rodičovské dovolené, které nebyly před nástupem této dovolené ani zaměstnány, ani nepatřily mezi osoby samostatně výdělečně činné, • včetně osob pobírajících invalidní důchod a osob pobírajících starobní důchod, které nepatří ani do kategorie zaměstnanci, ani do kategorie osob samostatně výdělečně činných a nejsou registrované na Úřadu práce ČR <input type="checkbox"/> neaktivní osoby ³ – ostatní

V	Podpis	
dne		

Rozsah podpory		Podpis pracovníka KMB
Průběžný rozsah poskytované podpory (včetně data u uvedené hodnoty)	
Celkový rozsah poskytnuté podpory (doplňuje pracovník KMB před ukončením realizace projektu)	

¹ Osoby mladší 25 let se považují za dlouhodobě nezaměstnané, pokud jejich nezaměstnanost trvá více než 6 měsíců nepřetržitě; ostatní osoby jsou dlouhodobě nezaměstnané, pokud jejich nezaměstnanost trvá nepřetržitě déle než 12 měsíců.

² Osoba je považována za neaktivní, když není zaměstnaná (včetně OSVČ) ani registrovaná na Úřadu práce ČR (jako uchazeč o zaměstnání).

³ Osoba je osoba považovaná za neaktivní, když není zaměstnaná (včetně OSVČ) ani registrovaná na Úřadu práce ČR (jako uchazeč o zaměstnání).

Účel zpracování osobních údajů

V souladu s § 5 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů jsou údaje uvedené v tomto evidenčním listu shromažďovány a zpracovávány výhradně za účelem prokázání řádného a efektivního nakládání s prostředky Evropského sociálního fondu, které byly na realizaci projektu poskytnuty z operačního programu Zaměstnanost. Údaje z tohoto formuláře budou použity pro přípravu zpráv o realizaci projektu. Tento formulář může být kontrolován pracovníky implementační struktury uvedeného operačního programu nebo osobami pověřenými k provedení kontroly při zachování mlčenlivosti o všech kontrolovaných údajích.

Oprávnění zpracovávat osobní údaje

Realizátor projektu podpořeného z operačního programu Zaměstnanost je oprávněn zpracovávat v tomto formuláři uvedené osobní údaje na základě pověření vydaného správcem (tj. Ministerstvem práce a sociálních věcí) v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Na zpracování osobních údajů pro účel uvedený výše se nevztahuje oznamovací povinnost podle § 16 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, s ohledem na ustanovení písmene b) § 18 tohoto zákona, kdy je údajů shromažďovaných realizátorem projektu třeba k uplatnění práv a povinností vyplývajících ze zvláštního zákona.⁴

Poučení o právech podle § 12 a 21 zákona č. 101/2000 Sb.

Klient má právo požádat o informaci o zpracování svých osobních údajů, realizátor projektu je povinen tuto informaci bez zbytečného odkladu předat, přičemž má právo požadovat přiměřenou úhradu. V případě, že se klient domnívá, že realizátor projektu provádí takové zpracování jejich osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, má právo požádat realizátora projektu o vysvětlení a o odstranění takto vzniklého stavu. Nevyhoví-li realizátor projektu podpořené osobě, má podpořená osoba právo obrátit se na Úřad na ochranu osobních údajů.

Doba uchovávání osobních údajů

V tomto formuláři uvedené osobní údaje jsou/budou uchovávány pro účely jejich zpracování v souladu s § 5 odst. 1 písm. e) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, do 31. 12. 2033, tedy po dobu, po kterou je Evropská komise oprávněna provádět kontrolu operačního programu Zaměstnanost.

⁴ Zvláštním zákonem je v tomto případě kromě nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1304/2013 ze dne 17. prosince 2013, o Evropském sociálním fondu a o zrušení nařízení Rady (ES) č. 1081/2006, zákon č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů (rozpočtová pravidla), a zákon č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých dalších zákonů, na základě kterých je podpora na projekt z operačního programu Zaměstnanost poskytována a následně je ověřováno využití poskytnuté podpory ve vazbě na právní předpisy a dosažení optimálního vztahu mezi její hospodárností, účelností a efektivností.