



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Sociální bydlení v malých obcích – podněty pro nastavení spolupráce obce a místních aktérů

2024



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Základní informace

Název projektu: Centrum podpory a rozvoje aktivit směřujících k desegregaci v území

Číslo projektu: CZ.03.02.02/00/22_004/0003844

Název výstupu: Sociální bydlení v malých obcích – podněty pro nastavení spolupráce obce a místních aktérů

Typ výstupu: Policy paper

Datum vyhotovení: 2024

Autor: Mgr. Daniel Vališ a kolektiv ASZ

Obsah

Úvod.....	1
Nájemníci – otázky a odpovědi.....	2
Kdo bude byty užívat?	2
Co bych měl o budoucích nájemnících vědět?	2
Kdo nájemníky vybere?	3
Na základě jakých kritérií budou nájemníci vybráni?	3
Jak získáme vhodné zájemce o bydlení? Odkud se o nás dozví?.....	3
Jak doložíme, že vybraný nájemník patří mezi podporované cílové skupiny?	3
Prevence ztráty bydlení	4
1. Nastěhování nájemníků	5
2. Sledování dluhů a stížností	5
3. Řešení krizových situací	5
4. Exit strategie	6
Nastavení spolupráce obce, sociálních služeb a místních NNO	7
Prokazování příslušnosti nájemníků k cílovým skupinám ETHOS	10
Varování před uměle vytvářenou bytovou nouzí.....	13

Přílohy

1. Intake rozhovor – „přijímací“ rozhovor se zájemcem o bydlení (příklad z Liberce)
2. Anamnestický dotazník – dotazník mapující životní situaci zájemce o bydlení (příklad organizace Romodrom)
3. Trojdohoda vzor – jedná se o vzor, který je nutný před použitím konzultovat s právníkem (příklad z Prahy)

Úvod

Text je určen především samosprávám malých obcí, které nedisponují sociálním odborem, případně nemají dosud zkušenosti se sociálním bydlením, a které:

- realizují projekty IROP sociálního bydlení,
- případně plánují využít dotační titul IROP Sociální bydlení II¹ pro realizaci sociálního bydlení na svém území
- nebo chtějí být oporou pro obyvatele obecních bytů, kteří jsou sociálně vyloučeni případně sociálním vyloučením ohroženi.

Cílem textu je poskytnout čtenářům vodítka pro rozmyšlení **provozu sociálního bydlení**², jako např.:

- výběr nájemníků,
- nastavení spolupráce se sociálními pracovníky,
- minimalizaci rizik ztráty bydlení atd.

Správné nastavení provozu obecního případně sociálního bydlení ušetří obce zbytečného stresu a zejména dobře poslouží jejich nájemníkům.

Naše doporučení vychází ze zkušeností s obdobným typem projektů a v obdobném prostředí. Kromě realizátorů projektů z výzvy IROP Sociální bydlení II mohou být následující řádky užitečné i pro obce, které pro účely sociálního bydlení vyčleňují svůj bytový fond.

Agentura pro sociální začleňování se problematice bydlení intenzivně věnuje. Partnerským obcím nabízíme v oblasti bydlení například:

- **konzultace** projektových záměrů případně projektových dokumentací,
- **podporu** při nastavení provozu sociálního bydlení,
- **podporu** při nastavení spolupráce obce, sociálních služeb a NNO,
- **metodickou podporu** při přípravě koncepcí bytové politiky a další.

V současnosti je rovněž dostupná naše publikace **Strategie zvyšování nájemného v městských bytech**, určená obcím, které mají potíže financovat řádnou péči o bytový fond z důvodu nízkého nájemného a zároveň se obávají problémů spojených se zvyšováním nájemného.

Máte-li zájem o více informací, obraťte se na svého lokálního konzultanta.

¹ Aktuálně jsou vyhlášeny výzvy č. 101, 102, 115 a 116.

² Toto promyšlení mohou uživatelé zúročit při tvorbě povinné přílohy studie proveditelnosti.

Nájemníci – otázky a odpovědi

Kdo bude byty užívat?

Výzvy IROP sociální bydlení umožňují ubytovat širokou škálu cílových skupin. Je rozšířenou a zcela pochopitelnou praxí, že si předkladatelé žádostí o podporu nechtějí omezit manévrovací prostor po dobu trvání udržitelnosti tím, že by tento okruh cílových skupin v projektech zužovali. Během dvaceti let mohou nastat nepředvídatelné události a využití domu se může proměnit. Přesto je důležité mít jasnou představu, pro jaké cílové skupiny bude, první roky realizace projektu, sociální bydlení určeno. Tento krok obci umožňuje vhodně uzpůsobit dispozice bytů a zajistit nájemníkům adekvátní podporu při zabydlování.

Co bych měl o budoucích nájemnících vědět?

- a) Všichni nájemníci sociálních bytů se před nastěhováním **nachází v bytové nouzi**³. Je více než pravděpodobné, že osoby ve větší bytové nouzi (např. lidé žijící na ulici) mají více specifických potřeb než lidé žijící v přeplněném bytě nebo samoživitelka s dítětem. **Nicméně ve všech případech je nezbytné poznat skutečné důvody bytové nouze a vyhodnocovat potřeby budoucích nájemníků individuálně.** I na první pohled bezproblémové domácnosti mohou trápit exekuce, úzkosti, závažné zdravotní problémy některých členů rodiny, závislosti na alkoholu a další problémy.
- b) Bydlení zvládnou i **osoby s kumulací specifických potřeb**, pakliže mají **zajištěný adekvátní podpůrný program**. V malých obcích může být zajištění vysoké míry podpory problémem. Doporučujeme zaměřit se na cílové skupiny, jejichž potřeby lze pokrýt z místních zdrojů.

Malé obce v odlehlých oblastech mohou mít například problém zajistit dostatečnou podporu seniorům případně osobám se specifickými zdravotními problémy – dlouhá dojezdová vzdálenost za lékařskou péčí, případně nedostatek navazujících služeb pro tyto cílové skupiny v obci a nejbližším okolí, může těmto nájemníkům bydlení značně komplikovat.

- c) Výzvy IROP sociální bydlení II umožňují umístit v rámci jednoho domu poměrně velký počet sociálních bytů. Pokud se **sociální byty nacházejí v jednom domě**, představte si, **jak spolu budou nájemníci koexistovat**. Doporučujeme nájemníky s vysokou potřebou podpory udržovat v menšině oproti nájemníkům s nižší mírou podpory.

Kde nájemníky vezmete?

Otázka, kdo bude byty užívat, je neoddělitelná od otázky, kde se nájemníci vezmou. **Již před kolaudací sociálních bytů je vhodné znát odpovědi na následující otázky:**

³ Srov. podmínky výzev IROP – Sociální bydlení II. – SC 4.2.

Kdo nájemníky vybere?

- Ustanovíme komisi? Pokud ano, kdo v ní bude zasedat? Pouze vedení obce, nebo budou přizváni i externí odborníci/partneři – například místní poskytovatelé sociálních služeb a další?
- Jak bude probíhat výběr nájemníků – bude rozhodovat jedna vybraná osoba nebo komise?

Na základě jakých kritérií budou nájemníci vybráni?

- Vytvoříme bodový systém, nebo bude vše „na domluvě“?
- Co všechno bude při výběru nájemníků bráno v potaz?
- Máme o nájemnících shromážděny relevantní informace?

Jak získáme vhodné zájemce o bydlení? Odkud se o nás dozví?

Po kolaudaci⁴ bude pravděpodobně potřeba **obsadit velký počet sociálních bytů najednou**. IROP stanovuje podmínku, dle níž mohou být **byty prázdné pouze po dobu 4 měsíců** v opačném případě se realizátor vystavuje sankcím. V případě bytů bez podpory IROP zase **není žádoucí přicházet dlouhodobě o nájemné**. Je potřeba si položit následující otázky.

- Máme nastavený systém, jak shromáždit takový počet zájemců, z něhož bude možné vybírat potřebné množství nájemníků?
- Máme předpřipravený okruh žadatelů, které pouze kontaktujeme, a nebo vsadíme vše na to, že se zájemci sami ozvou poté, co se volný byt objeví na úřední desce?

Jak doložíme, že vybraný nájemník patří mezi podporované cílové skupiny?

Každý nájemník sociálních bytů musí splnit:

- příjmový a majetkový test,**
- zároveň musí prokázat **přináležitost k některé kategorii bytové nouze**.

Bytovou nouzi lze doložit např. ubytovací smlouvou, jindy čestným prohlášením pronajímatele, že nehodlá nájemní smlouvu s dotyčnou osobou prodloužit. Doporučení, jakým způsobem prokazovat příslušnost nájemníků k cílové skupině v projektech IROP, je přiložen na konci dokumentu. **Doklady je třeba předem definovat, následně sbírat a pro potřeby kontroly uchovávat.**

V malé obci ležící v Olomouckém kraji vzniklo díky dotaci IROP téměř 20 sociálních bytů. Lhůta pro jejich obsazení byla dle tehdejších podmínek pouze 3měsíční. Ačkoliv provozovatel bytů podnikl určité kroky k vytvoření databáze zájemců, ukázalo se, že nebyly dostatečné, neboť z 34 evidovaných domácností splňovalo podmínky výzvy jen 6 z nich. Dvě třetiny bytů nebylo kým obsadit, což realizátora projektu vystavilo reálnému riziku

⁴ Resp. po datu ukončení realizace projektu (což ale bývá doloženo kolaudačním rozhodnutím)

sankcí. Vzniklou situaci v tomto případě nečekaně vyřešil příchod uprchlíků před právě vypuknuvší válkou na Ukrajině.

S ohledem na výše kladené otázky doporučujeme:

- **Evidovat zájemce** v bytové nouzi za účelem pronájmu sociálního bydlení **průběžně**, ideálně **v rámci celého ORP**, případně jinak definovaného širšího regionu – například **v rámci mikroregionu nebo spolupráce více obcí** v lokalitě. Evidence může obsahovat o zájemcích tyto údaje:
 - **kontaktní údaje** včetně telefonického kontaktu
 - **GDPR** – souhlas k uchování „žádosti o sociální bydlení“,
 - **žádost o sociální bydlení**, která bude evidovat počet a věk osob v domácnosti a jejich specifické potřeby – pro inspiraci přikládáme **Přílohu č. 1 Intake rozhovor a 2 Anamnestický dotazník**
- Díky **evidenci žádostí o bydlení** je pak snadné vyhodnotit, kteří zájemci splňují podmínky výzvy a volný byt vyhovuje jejich potřebám. Tyto zájemce o bydlení je následně možné rychle kontaktovat a ověřit, zda jejich zájem o bydlení trvá.
- Pro vytváření **evidence osob v bytové nouze/žadatelů o byt** je ideální zřízení „**evidenční místo pro zájemce o bydlení**“ nebo-li tzv. **kontaktní místo pro bydlení**, které zároveň funguje jako poradenské místo. Dále je možné k tomuto účelu přizpůsobit i **jiné pracoviště**, např. sociální odbor ORP, občanskou poradnu neziskové organizace apod.
- Pro jednoduché a efektivní fungování „**evidenčního místa zájemců o bydlení**“ na území s větším počtem menších obcí, je optimální, pokud dojde k **dohodě mezi samosprávami o jeho společném využívání**. Součástí dohody může být i kofinancování provozu.

Prevence ztráty bydlení

V rámci provozu – nejen sociálního bydlení – více či méně často dochází k nepříjemným situacím, kdy:

- nájemníci se dostali do situace, kdy nejsou schopni zaplatit nájem,
- dochází k sousedským konfliktům.

Klíčové je, uvědomit si, že **pokud v těchto situacích nájemníkům zajistíme podporu, aby si bydlení udrželi, je to mnohem méně finančně, personálně a časové nákladné, než když o bydlení přijdou**. Pro některé skupiny obyvatel je těžké si opětovně získat bydlení, a to obzvláště v soukromém sektoru, který klade na nájemníky vyšší finanční a další požadavky.

Součástí provozu sociálního bydlení proto musí být **systém prevence ztráty bydlení**. V zásadě jde o určení odpovědností a postupů pro následující situace

1. Nastěhování nájemníků
2. Pravidelné sledování dluhů na nájmu
3. Pravidelné sledování sousedských stížností
4. Řešení krizových situací
5. Exit strategie

1. Nastěhování nájemníků

Prevence ztráty bydlení začíná už v okamžiku výběru nájemníků, či před podpisem nájemní smlouvy. **Období nastěhování a první tři měsíce života v bytě patří k obzvlášť rizikovým** a často během něj **vzniknou dluhy**, které se pak mohou projevit při platbě nájemného. Je vhodné určit konkrétní osobu, která zajistí u nájemníků následující:

- Nájemníci vědí, kolik bude činit nájemné a z čeho budou nájemné hradit.
- Nájemníky je možné připojit k dodavatelům energií.
- Nájemníci vědí, jaká pravidla v domě platí.
- Nájemníci vědí, z jakých zdrojů zaplatí stěhování a vybavení bytu.
- Je-li potřeba, jsou propojeni s poskytovatelem sociální služby – k tomu účelu je vhodné podepsat s nájemníkem tzv. trojdohodu.

Doporučujeme zajistit si ještě před kolaudací sociálních bytů **dohodu se sociálním odborem, či jinými poskytovatelem sociálních služeb o zajištění sociálních služeb** pro potřeby sociálního bydlení. **Sociální pracovníci mohou výrazně přispět ke snížení rizika ztráty bydlení.** Doporučujeme uzavření tzv. **trojdohody mezi nájemníkem, poskytovatelem sociální služby a pronajímatelem o včasném předávání informací v krizových situacích** – viz příloha č. 3.

2. Sledování dluhů a stížností

Doporučujeme, určit konkrétní osobu, která bude **každý měsíc evidovat došlé platby nájemného** a v případě, že **uhrazeno nebylo, bude bez prodlení kontaktovat nájemníka a dle dohody o poskytování informací, také jeho sociálního pracovníka.** Pokud není podpora sociálních pracovníků navázána, je toto vhodný moment ji opět nabídnout.

3. Řešení krizových situací

Pro potřeby bydlení je vhodné **zpracovat jednoduchý akční plán**, a to pro případy, kdy dojde k **platební neschopnosti nájemníků** nebo **hádkám mezi sousedy**. Tento plán nabídne návod, jak v dané situaci postupovat. Doporučujeme v těchto situacích **oddělit roli poskytovatele bydlení a poskytovatele podpory v bydlení:**

- pronajímatel vlídně, ale důrazně trvá na dodržení závazků a povinností nájemníků,
- sociální pracovník pomáhá nájemníkům hledat řešení.

Specifickou krizovou situací bývá samotné prodlužování nájemní smlouvy – věnujte mu zvláštní pozornost. Obce zpravidla trvají na tom, že neprodlouží nájemní smlouvu, pakliže je evidován byt jen **bagatelní dluh. I když jsou často shovívavé a nepodávají hned výzvu k vyklizení bytu, **pro nájemníky závislé na dávkách na bydlení je takový postup nefunkční. Pokud není smlouva oficiálně prodloužena, nemohou být dávky vyplaceny, čímž dluh na nájmu opět narůstá.** Doporučujeme proto hledat jiná řešení.**

4. Exit strategie

Exit strategie popisuje, jak postupovat v případech, kdy se nájemníky udržet nepodaří a je **důležitou součástí prevence ztráty bydlení**. Je ověřenou praxí, že nájemníci jsou ochotni byt rychle opustit, pakliže mají jinou alternativu. Sociální pracovníci, či jiná pověřená osoba, může nájemníkům pomoci s hledáním jiného bytu, ubytovny, či azylového domu.

Další zdroje informací

Pro získání mnoha dalších informací o nástrojích a postupech prevence ztráty bydlení doporučujeme navštívit stránky <https://socialnibydleni.mpsv.cz/>

Nastavení spolupráce obce, sociálních služeb a místních NNO

K nastavení spolupráce obce, sociálních služeb a místních NNO v oblasti bydlení, lze využít tzv. „**matici odpovědnosti**“. „*Maticе odpovědnosti je nástroj používaný v managementu pro přiřazení a odpovědnosti konkrétních osob k jednotlivým úkolům. Obvykle se jedná o tabulku, kde jsou v jedné ose jména osob a v druhé ose dílčí úkoly, nebo oblasti v rámci organizace, procesu, služby, projektu a podobně.*“⁵ Maticе je tedy velmi užitečným nástrojem, který jasně definuje:

KDO

CO

A JAK DĚLÁ

Následující tabulka vznikla na základě setkání zástupců obce, která vlastní sociální byty, zástupců poskytovatele sociálních služeb a dalších NNO, které v obci podporují osoby sociálně vyloučené, případně sociálním vyloučením ohrožené.

ODPOVĚDNÁ ORGANIZACE/OSOBA	PROBÍHAJÍCÍ AKTIVITA			
	Výběr nájemníků	Příprava nájemníků	Podpora nájemníků	Krizové situace
Starosta	<ul style="list-style-type: none"> → Schvaluje výběr → podepisuje nájemní smlouvu 			Hraje roli „zlého policajta“
Pracovník/ce obce odpovědná za provoz sociálních bytů	<ul style="list-style-type: none"> → páruje nejvhodnější zájemce o bydlení s uvolněnými byty → u vybraných zájemců ověřuje aktuální zájem a životní situaci → K tomuto využívá průběžně aktualizovanou 	<ul style="list-style-type: none"> → zodpovídá za proces zabydlování, řídí jej → organizuje podepsání trojdohody o výměně informací → seznamuje nájemníky s pravidly, postupy atd. 	každý měsíc monitoruje dluhy, v případě problémů okamžitě informuje nájemníka i doprovodnou sociální službu	<ul style="list-style-type: none"> → zahajuje intervenci → svolává případové konference, hlídá role každého zapojeného aktéra

⁵ Více viz zdroj: https://cs.wikipedia.org/wiki/Maticе_odpov%C4%9Bdnosti

	evidenci zájemců o bydlení	→ vyhodnocuje potřebu podpory a domlouvá s nájemníky spolupráci se soc pracovníkem		
NNO poskytující sociální služby v sociálních bytech	→ přeposílá zájemce o byt na kontaktní místo pro bydlení nebo za osobou, která má na starost sociální bydlení	→ spolupracuje na zabydlení – finanční plán, dávky, vybavení domácnosti atd. → uzavírá smlouvu o poskytování služby	minimálně první tři měsíce navštěvuje klienty jednou i vícekrát týdně. Později je možné podporu snížit (max. jedenkrát za 3 měsíce). Prostřednictvím komunitní práce pomáhá monitorovat klima v domě a předcházet sousedským konfliktům.	→ intenzivně podporuje klienta, aby si udržel bydlení, případně našel náhradní
Pracoviště, které pro obce mikroregionu zajišťuje aktivity v oblasti bydlení	→ zpracovává žádosti o byt → zjišťuje životní situaci → kontroluje, zda žadatel splňuje kritéria IROP a jiné	→ může pomoci s přepisem energií → může pomoci se zabydlením osob s nízkou/žádnou potřebou podpory → může pomoci s vybavením bytu	spravuje krizový fond – je-li k dispozici	→ poskytuje dary/bezúročné půjčky při řešení krizových situací
Sociální odbor ORP	přeposílá zájemce o byt na kontaktní místo pro bydlení nebo za osobou, která má na starost sociální bydlení	→ může pomoci se zabydlením osob s nízkou potřebou podpory	pokud zajišťuje podporu – pravidelně navštěvuje klienty	intenzivně podporuje klienta, aby si udržel bydlení, případně našel náhradní

ostatní NNO	přeposílá zájemce o byt na kontaktní místo pro bydlení nebo za osobou, která má na starost sociální bydlení	<ul style="list-style-type: none"> → může pomoci nájemníkům zajistit materiální pomoc → u svých klientů spolupracuje na zabydlení – finanční plán, dávky, vybavení domácnosti atd. 	<ul style="list-style-type: none"> → pokud zajišťuje podporu: pravidelně navštěvuje klienty → může pomoci nájemníkům zajistit materiální pomoc 	<ul style="list-style-type: none"> → intenzivně podporuje klienta, aby si udržel bydlení, případně našel náhradní
-------------	---	--	--	--

Další čtení a inspirace

Smyslem předchozích řádek je pomoci realizátorům projektů sociálního bydlení promyslet první měsíce provozu a upozornit na některá úskalí. K dnešnímu datu však vznikla **celá řada publikací, které poskytují hluboký vhled do specifických oblastí práce s nájemníky z různých cílových skupin, a s kterými je rovněž velice užitečné se seznámit.** Pro detailnější seznámení s prověřenými technikami, metodami a nástroji pro práci s nájemníky, včetně vzorových dokumentů, doporučujeme navštívit web <https://socialnibydeni.mpsv.cz/>

Praktické rady a náměty pro koordinaci aktérů v území naleznete např. v příručce *Systémové řešení bytové nouze rodin a jednotlivců na úrovni obcí*⁶, kterou lze stáhnout na: https://www.ukoncovani-bezdomovectvi.cz/wp-content/uploads/2020/04/TOOLKIT_WEB.pdf

⁶ Systémové řešení bytové nouze rodin a jednotlivců na úrovni obcí. Náměty a doporučení pro města a obce s vysokou mírou bytové nouze. Platforma pro sociální bydlení, Praha, 2019.

Prokazování příslušnosti nájemníků k cílovým skupinám ETHOS⁷

U všech níže uvedených kategorií platí, že nesmí vlastnit nemovitost vhodnou k bydlení ani disponovat platnou nájemní smlouvou.

Odkud přicházejí zájemci o sociální byt	Kategorie ETHOS ze specifických pravidel	Doklad
ze sociální služby (SoS)	osoby v nízkoprahové noclehárně	Smlouva o poskytování sociální služby
	osoby v azylovém domě	
	osoby v domě na půli cesty	
	Osoby opouštějící instituce (např.- pobytovou sociální službu)	jakýkoli doklad potvrzující účast na programu tréninkového bydlení ⁸
osoby opouštějící tréninkové bydlení ⁸		
z jiné instituce, než je SoS	osoby ve veřejné komerční ubytovně (nemají jinou možnost bydlení)	ubytovací smlouva
	migrující pracovníci – cizinci ve veřejné komerční ubytovně (nemají jinou možnost bydlení)	
	osoby bez přístřeší po vystěhování z bytu	doklad o vystěhování (výpověď z bytu, výzva původního pronajímatele k vyklizení bytu, žaloba na vyklizení nemovitosti, soudní rozhodnutí o vyklizení nemovitosti apod.)
	žadatelé o azyl v azylových zařízeních (jakýkoli dokument z azylové procedury)	jakýkoli dokument z azylové procedury
	osoby po opuštění věznice	propouštěcí zpráva, doporučení probační a mediační služby
	osoby před opuštěním zdravotnického zařízení	propouštěcí zpráva (ev. dodaná posléze po opuštění zařízení) či doklad od sociálního pracovníka daného zdravotnického zařízení
osoby po opuštění dětské instituce či pěstounské péče	jakýkoli doklad o pěstoun. péči (dávky pěstounské péče apod.), zpráva z dětské instituce)	

⁷ Seznam byl konzultován a připraven ve spolupráci s CRR a ŘO IROP.

⁸ Tréninkovým bydlením jsou myšleny tréninkové programy sociálně rehabilitačních služeb Sociální rehabilitace (§ 70 Zákona č. 108/2006) a sociálně terapeutické dílny (§ 67 Zákona č. 108/2006)

ostatní	V níže uvedených případech je možné vždy doložit <u>doporučení sociálního pracovníka na základě provedeného sociálního šetření nebo zprávu sociálního pracovníka poskytovatele sociálních služeb</u> . Dále je možné doložit například ⁹ :	
	osoby přechodně bydlící u příbuzných nebo přátel (nemají jinou možnost bydlení)	prohlášení příbuzných / přátel
	osoby, které dostaly výpověď z nájemního bytu	výpověď
	osoby, kterým hrozí, že se v následujících měsících stanou osobami v bytové nouzi, potvrzením sociálního pracovníka obce apod.	potvrzením vlastníka nebo pronajímatele bytu o neprodloužení smlouvy o nájmu z nájemního bytu
	osoby ohrožené domácím násilím¹⁰	<ul style="list-style-type: none"> → pokud jde o policejně zaznamenané případy – doložit policejní záznam; → pokud bydlí v AD, tak smlouvu o poskytování SoS; → pokud uvedené chybí, tak zpráva NNO pečující o oběť nebo → vyjádření příslušného sociálního odboru, případně → zpráva z péče odborníka (psycholog, psychiatr, sociální pracovník krizového centra, ...); → minimem je alespoň čestné prohlášení oběti)
	osoby žijící v budově, která není určena k bydlení, např. osoby žijící na pracovišti, v zahradních chatkách se souhlasem majitele	

⁹ Pokud není uveden níže jiný typ dokumentu, dokládá se jen doporučení sociálního pracovníka na základě sociálního šetření.

¹⁰ Jedná se o osoby, které bydlí s tím, kdo:

- a) se proti osobě nebo členu její domácnosti dopustil činu povahy trestného činu, který zahrnoval nátlak, násilí nebo pohrůžku násilím, trestného činu proti lidské důstojnosti v sexuální oblasti nebo trestného činu týrání svěřené osoby, týrání osoby žijící ve společném obydlí, nebezpečného vyhrožování nebo nebezpečného pronásledování,
- b) se proti osobě nebo členu její domácnosti dopustil činu povahy přestupku proti občanskému soužití podle § 7 odst. 1 zákona o některých přestupcích nebo
- c) byl vykázán ze společného obydlí postupem podle zákona o Policii České republiky nebo komu soud uložil povinnost předběžným opatřením v řízení ve věci ochrany proti domácímu násilí podle zákona o zvláštních řízeních soudních.

	osoby žijící v přelidněných bytech¹¹	Nájemní smlouva + evidenční list k bytu (zde zpravidla uvedeny rozměry a počet přihlášených osob)
	uprchlíci, migranti	doklad např. z řízení cizinecké policie
	národnostní skupiny (zejména Romové)	sám nájemník se označí za příslušníka národnostní skupiny písemným prohlášením
	osoby bydlící v bytě bez právního důvodu¹²	
	osoby v nezákonně obsazené budově	
	osoby na nezákonně obsazeném pozemku (zahrádkářské kolonie, zemnice)	
	osoby žijící v mobilním obydlí, např. maringotka, karavan, hausbót (nemají jinou možnost bydlení)	
	osoby žijící v provizorních stavbách nebo v budovách bez kolaudace pro účely bydlení	
	osoby žijící v nevhodném objektu – obydlí se stalo nezpůsobilým k obývání (dříve mohlo být obyvatelné)	Stanovisko stavebního úřadu – objekt je nevyhovující k bydlení; jde-li o obecní byt – zápis z jednání rady/zastupitelstva o stavu objektu a návrhu řešení (nutná rekonstrukce), zpráva bytového odboru o stavu objektu...
	osoby spící venku (např. ulice, pod mostem, nádraží, letiště, veřejné dopravní prostředky, kanály, jeskyně, odstavené vagony, stany, garáže, prádelny, sklepy a půdy domů, vraky aut)	
	osoby sezonně užívající k přenocování prostory zařízení bez lůžek	

Vyjádření sociálního pracovníka nebo poskytovatele sociálních služeb vyjde ze sociálního šetření dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a může být například ve znění: „Podle dostupných informací osoba jménem..., narozená..., s trvalým bydlištěm..., žije trvale v mobilním obydlí – maringotce umístěné na pozemku...; doporučujeme tuto domácnost jako vhodnou pro sociální byt.“

¹¹ vyhodnocení podle NAŘÍZENÍ VLÁDY č. 112/2019 Sb. O podmínkách použití finančních prostředků Státního fondu rozvoje bydlení na pořízení sociálních a dostupných bytů a sociálních, smíšených a dostupných domů, část 4 (dostupné zde: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2019-112>)

¹² Pokud se jedná např. o zletilého potomka žijícího v bytě s rodiči, tak bude spadat do cílové skupiny pouze v případě, kdy doloží soudní příkaz k vystěhování z bytu, ve kterém s rodiči žije.

Sociální pracovník ve svém vyjádření vychází z dostupných informací, nenese odpovědnost za posouzení bytové nouze (pokud např. uchazeč o sociální byt zamlčí existenci jiné nájemní smlouvy).

Příjemce musí při zjišťování a dokládání bytové nouze vynaložit maximální možnou snahu (a zajistit tak, že sociální byt bude poskytnut tomu, kdo jej skutečně potřebuje), ale není mu možné přikládat k tíži, že k některým informacím nemá přístup shodný s kontrolními orgány (např. sociální pracovník NNO nemá přístup do registru obyvatel).

Varování před uměle vytvářenou bytovou nouzí

Příjemce se vystavuje riziku finanční sankce v případě, že přidělí sociální byt například nájemníku, který doposud bez problémů využíval jiný (běžný, nesociální) byt v příjemcově vlastnictví, přičemž příjemce způsobil bytovou nouzi tím, že dal nájemníku z tohoto bytu výpověď. Nejde o 100% pravidlo, je možné odůvodnit přidělení sociálního bytu i v tomto případě – např. nájemník v běžném bytě nezvládá platit nájemné a má u pronajímatele dluhy na nájemném apod.

Nelze doporučit ani postup, kdy například obec vlastní běžné byty a jako běžné byty je i pronajímá, načež v rámci projektu IROP je zrekonstruuje na sociální byty a následně do nich nastěhuje zpět původní nájemníky. Jde o situaci, kdy realizace projektu v podstatě vytvořila bytovou nouzi původních nájemníků, kteří před ní bez problémů hradili běžné nájemné. Opět jsou zde možné výjimky, pokud jde například opět o nájemníka, který měl již před realizací projektu potíže hradit běžný nájem, nebo již před realizací projektu bylo nájemné maximálně do výše limitu stanovovaného MMR (dostupné [zde](http://mmr.gov.cz): mmr.gov.cz > Národní dotace > Podpora bydlení > Metodika pro uzavírání nájemních smluv k podporovaným bytům > Nájemné v bytech, na jejichž výstavbu byla poskytnuta státní dotace).

Ministerstvo pro místní rozvoj
Staroměstské náměstí 6
110 15 Praha 1
Tel.: +420 224 861 111 (ústředna)
Fax.: +420 224 861 333 (centrální)
www.mmr.cz

Intake rozhovor**Obecné zásady**

(Nezmiňovat žádné předchozí dotazování – při otázce obrátit pozornost na situaci teď)

Jak by měl vypadat váš byt? Počet pokojů, dispozice (např., velikost pokojů) výtah, přízemí ... (důvody, přínosy) – společně nakreslit plánec včetně využití pokojů pro konkrétní členy rodiny, obecně se věnovat využití jednotlivých pokojů - v Liberci je deklarovaná snaha vyjít požadavkům co možná nejvíc vstříc, přesto je nabídka bytů malá a často se tak klient musí spokojit jen s bytem, který je momentálně k dispozici.

V které části Liberce byste chtěli ideálně bydlet? (důvody, výhody, přínosy; zde se i zeptat na adresu ZŠ a způsob dojíždění dětí)

Kde byste určitě bydlet nechtěli? (důvody, rizika – jen vážné) – mít s sebou mapu Liberce a hledat si v ní

Kdo všechno bude v bytě bydlet? Koho byste chtěli, aby se k vám ještě přistěhoval (třeba do půl roku)?

Na koho bude psána nájemní smlouva? (Zřízení trvalého pobytu členů rodiny, na koho bude nájemní smlouva). V případě, že budete vylosován a vybereme pro vaši rodinu vhodný byt, myslíte si, že byste ho odmítl přijmout a z jakých důvodů by Vám mohl nevyhovovat?

Zabydlení

Jaké vybavení si s sebou chcete vzít (nábytek, koberce ...pozor na štěnice!!)?

Kdo vám může pomoci se stěhováním?

Jaká je vaše představa o vybavení bytu? Co všechno byste tam chtěli mít? Co budete pořizovat jako první? A co dál, kdy? Kdo vám pomůže získat další vybavení bytu?

Dostali jste v poslední době MOP? Kdy, v jaké výši a na co?

Co všechno budete muset udělat, zařídit před stěhováním?

Jak se seznamujete se sousedy? Jak se vám dařilo s nimi dobře vycházet? Jak jste dokázali řešit neshody, spory, konflikty? Co vám nejlépe fungovalo? Myslíte, že budete něco dělat jinak?

Bariéry

Bydleli jste někdy v obecním bytě? Jak se vám to dařilo? (i dotaz na potíže – Proč jste jej opustili? Co budete teď dělat jinak?) – Adresa bytu (ideálně všech) – nebo alespoň v které části města - potřebujeme vědět případné dluhy u MML. – Na co si teď budete dávat největší pozor?

Myslíte si, že zvládnete připojení energií v novém bytě? Kdo vám s tím případně může pomoci? Víte o dluhu u dodavatelů, který by mohl komplikovat připojení energií?

Jaká je podoba vaší současné smlouvy? Kdy a jak je možné ji ukončit?

Je nějaká osoba, která by vás v bytě mohla obtěžovat? Jak to budete řešit?

Užívání bytu

Jak zvládáte řešit opravy a jiné nedostatky v bytě?

Jak vypadají vaše rodinné oslavy? Jak jste domlouvali oslavy se sousedy?

Jak zvládáte vyjít s penězi? Které jsou hlavní části vašeho rodinného rozpočtu? Jak se vám daří, že nemáte velké nedoplatky na spotřebě energií a vody? Jak sledujete průběžnou spotřebu?

Spolupráce s dalšími institucemi

S jakými dalšími organizacemi (sociálními pracovníky) v současnosti spolupracujete či jste spolupracovali? (případně se aktivně doptat na OSPOD a další NNO).

V čem spočívá/la vaše spolupráce? Jak bychom měli vyladit společnou spolupráci? (případně se doptat – můžeme je kontaktovat, udělat případovou konferenci nebo jen společnou schůzku ...)

Motivační

Co se vám v životě daří, na co jste pyšní?

Co vám nové bydlení přinese?

Mohla by změna bydlení přinést nějaký problém?

Čeho byste chtěl dosáhnout v nadcházejícím čase (období za měsíc, za rok, za pět let)?
Co by vám k tomu pomohlo?

Kde si, myslíte, že budete trávit volný čas?

Jaké jsou vaše zájmy a koníčky? A dětí?

Máte kolem sebe osoby, které vám nějakým způsobem pomáhají?

Vy sami jste někomu někdy pomohli?

Jaký přístup spolupráce Vám vyhovuje? Jak si představujete fungující spolupráci?

Anamnestický dotazník

Kontaktní údaje

Jméno a příjmení:

Datum narození:

Trvalé bydliště:

Skutečné bydliště (délka NS – do kdy):

Kontakt:

ČÁST I - Vstupní podmínky

a) Bytová nouze

Klasifikace dle ETHOS.....

Rozloha

Dispozice

b) Potřeba dlouhodobé a intenzivní podpory

dlouhodobá zkušenost se závažnou bytovou nouzí

- min. 3 roky za posledních 5 let bez střechy nebo bez bytu (2 body) ano ne
- min. 1/2 roku z poslední 1 rok bez střechy (2 body) ano ne
- min. 1 rok z posledních 2 let bez bytu (1 bod) ano ne

zkušenost s institucionální péčí (1 bod):

- po dobu min. tří let v dětském domově, pěstounské péči výchovném nebo diagnostickém ústavu nebo ano ne
- v posledních pěti letech po dobu min. 1/2 roku hospitalizace v psychiatrické léčebně nebo ano ne
- v posledních pěti letech po dobu min. dvou let ve výkonu trestu ano ne

problematické užívání návykových látek (1 bod)

- přiznaná, doložená zdravotní dokumentací nebo spoluprací s adiktologickou službou ano ne

vážné dlouhodobé zdravotní problémy komplikující běžné zařazení do společnosti doložené zdravotní dokumentací (1 bod) ano ne

opakované ukončení poskytování sociální služby pro osoby bez domova (1 bod):

- o nejméně 2x v posledním roce nebo 3x v posledních 2 letech ukončen pobyt v azylovém domě z důvodu neplnění pravidel azylového domu nebo ano ne
- o nejméně 2x v posledním roce nebo 3x v posledních 2 letech ukončena spolupráce s jinou sociální službou z důvodu ano ne

naléhavá potřeba terapeutické práce (viktimizace, následky živelných katastrof apod.) (1 bod).

ano ne

ČÁST II - Kritéria potřebnosti

Oblast bydlení:

a) vztah k bydlení

- noclehárna (5)
- bez bytu (5)
- ubytovna (4)
- azylový dům (4)
- u příbuzných (3)
- podnájem (2)
- nájemní (1)
- vlastní (0)

b) nájemní smlouva

- bez smlouvy (5)
- délka smlouvy je 1 - 3 měsíce/končící nájemní smlouva (4)
- smlouva je uzavřená na 1 rok (3)
- smlouva je delší než 1 rok (2)
- neurčitá (1)

c) sociální zařízení

- nemá přístup k sociálnímu zařízení ani kuchyni (nemůže vařit, musí využít veřejné záchody) (5)
- omezený přístup ke kuchyni nebo sociálnímu zařízení (např. platí poplatky za použití) (4)
- kuchyň a sociální zařízení je sdíleno s více osobami (3)
- vlastní kuchyň nebo sociální zařízení (2)
- vlastní kuchyň i sociální zařízení (1)

d) Hygienické podmínky

Odráží hygienické podmínky na ubytovně. Tedy to, zda se na ubytovně vyskytují škůdci, plísně, vlhkost atd., zdali je obydlí přiměřeně vytápěno. (Pokud uživatel přespává na noclehárně či na ulici, má automaticky 5 bodů)

- v obydlí se vyskytuje vlhkost, plísně, škůdci, není (či nedostatečně) vytápěno (5)
- v obydlí se vyskytují 3 ze sledovaných jevů (4)
- v obydlí se vyskytují 2 ze sledovaných jevů (3)
- v obydlí se vyskytuje pouze jeden ze sledovaných jevů (2)
- v obydlí se nevyskytují škůdci, plísně, vlhkost, je dostatečně vytápěno (1)

Které jevy

Oblast sociálních vazeb

Vyjadřuje, zda jsou zachovány u uživatelů kontakty s rodinou a přáteli, kteří nesdílí s uživateli obydlí (ubytovnu), a zda má uživatel možnost ovlivnit možnosti návštěv ve svém obydlí. (př. Může svobodně rozhodnout, kdo jej navštíví, př. Může přijímat návštěvy jen se souhlasem majitele).

a) Rodina

- Rodina s pěti a více dětmi, samoživitel s dětmi (6)
- Vícegenerační rodina (5)
- Rodina se čtyřmi dětmi (4)
- Rodina s jedním až třemi dětmi (3)
- Pár (2)
- Jednotlivec (1)

b) Sociální kontakty

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> nemá kontakt s rodinou (3) | <input type="checkbox"/> nemá kontakt s přáteli (3) |
| <input type="checkbox"/> omezený kontakt s rodinou (2) | <input type="checkbox"/> omezený kontakt s přáteli (2) |
| <input type="checkbox"/> neomezený kontakt s rodinou i (1) | <input type="checkbox"/> neomezený kontakt s přáteli (1) |

c) Násilí v rodině - i v minulosti

- | | |
|---|---|
| Fyzické | Psychické |
| <input type="checkbox"/> intenzivní (3) | <input type="checkbox"/> intenzivní (3) |
| <input type="checkbox"/> občasné (2) | <input type="checkbox"/> občasné (2) |
| <input type="checkbox"/> vůbec (1) | <input type="checkbox"/> vůbec (1) |

Oblast zdraví

Zahrnuje všechny osoby v domácnosti, pokud je v domácnosti více osob se zdravotními obtížemi, nebo potřebou specifické lékařské péče (specialisty) první osoba dostává body dle nastavených hodnot, každá další pak polovinu dané hodnoty.

a) Zdraví

- je akutně nemocen, nyní je léčen (má zdravotní obtíže, závislost, psychické potíže - nespavost, nervozita, úzkost, strach aj.) (5)
- je dlouhodobě nemocen, a teď je stav horší (má zdravotní obtíže, závislost, psychické potíže - nespavost, nervozita, úzkost, strach aj.) (4)
- je dlouhodobě nemocen, ale teď je stav dobrý (má zdravotní obtíže, závislost, psychické potíže - nespavost, nervozita, úzkost, strach aj.) (3)
- má občasné zdravotní potíže (2)
- plně zdrav (1)

b) Dostupnost

- Má praktického lékaře: Ano Ne
- Má zubního lékaře: Ano Ne
- Chodí na preventivní prohlídky: Ano Ne
- Musí užívat dlouhodobě léky: Ano Ne (*Ano = 2 bod, Ne = 1 body*)
- Zdravotní péče je pro něj finančně dostupná (má dostatek financí na nákup/doplátky léků)
 Ano Ne
- Zdravotní péče je pro něj lokálně dostupná (lékař v lokalitě, bez nutnosti dojíždět do jiného města)
 Ano Ne
- Potřeba speciální lékařské péče (např. adiktolog, psychiatr, psycholog, internista, neurolog, diabetolog aj.)
 Ano Ne

Jiné:

ČÁST III - Doplnující oblasti

Tyto oblasti neslouží k hodnocení kritérií, zjišťují doplňující informace pro efektivní vytvoření plánu bydlení.

Oblast zaměstnání:

Zaměstnan Nezaměstnan Mateřská/rodičovská dovolená
Invalidní důchod Starobní důchod Pečující osoba

Oblast evidence UP

Je evidován Není evidován Není evidován dobrovolně Sankčně vyřazen
Má nárok na podporu v nezaměstnanosti? Ano ne

Oblast finanční: Příjem rodiny

Příjmy: celková výše

Složení:

Plat	podpora v nezaměstnanosti
příspěvek na živobytí	doplatek na bydlení
příspěvek na bydlení	invalidní důchod
přídavek na dítě	výživné
mateřská	rodičovský příspěvek
příspěvek na péči	MOP
dávky pěstounské péče	starobní důchod

Výdaje: celková výše realizovaných plateb:

Složení

Nájemné	Elektřina
Plyn	Odpady
TV+ Rozhlas	Jídlo
Hygiena	Výživné
Splátky/exekuce	Škola/školka
Cestovné	Zlozvyky
Jiné	

Je rozpočet vyvážený?: ano ne

Oblast dluhů

Má dluhy?: ano ne

Počet věřitelů:

Celková výše dluhů:

Celková výše splátky:

Dluh 1 (opakuj pro všechny další dluhy)

Výše dluhu:..... Výše splátky:

Typ dluhu: služby (voda, odpad) nájemné půjčka/úvěr pokuta výživné

elektřina

plyn

telefonní služby

Jiné:.....

Způsob řešení: exekuce insolvence splátkový kalendář nesplácí

Splácí řádně: ano ne

"Tímto souhlasím se zapojením do projektu Housing first v Moravskoslezském kraji
CZ.03.2.X/0.0/0.0/19_108/0013971"

SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Žadatel souhlasí ve smyslu zákona č. 101/2000 sb. V platném znění se zpracováním všech poskytnutých osobních údajů, a to pro účely vzájemného plnění a záležitostí vyplývajících z této žádosti. Osobní údaje budou uchovávány po dobu tří let a správcem údajů je Romodrom o.p.s. a Nová Možnost, z.ú.

V dne

Podpis žadatele:

Důvody vybrání/nevybrání, doplňující informace:

Body celkem:

Vyplnil:.....

Datum:.....

Poslední kontakt:.....

TROJDOHODA

Souhlas se zpracováním osobních údajů

v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a s čl. 6 odst. 1 písm. a) Nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „nařízení GDPR“)

1 Znění souhlasu

Já, níže podepsaný/á

Jméno a příjmení:	
Narozen/á:	
Kontaktní adresa: (včetně patra a čísla bytové jednotky)	

dávám / **nedávám***

(*zaškrtněte Vámi zvolenou variantu; pokud nezaškrtnete žádné z políček, platí, že souhlas neudělujete)

svým podpisem **OBCI XY** se sídlem XY (dále jen „OBCI“), správci osobních údajů (dále jen „správce“),

svobodný a výslovný souhlas ke shromažďování, uchovávání a zpracovávání mých osobních údajů vymezených níže, které správce shromažďuje v rámci své činnosti správce na základě jiných právních důvodů uvedených v čl. 6 nařízení GDPR, **a které může na základě tohoto souhlasu předávatnázev NNO.....**, se sídlem, IČ (dále jen „NNO“).

Jsem si vědom toho, že udělení tohoto souhlasu **není povinné a rovněž nemá vliv** na to, zda se mnou bude (či byla) uzavřena nájemní smlouva s Odborem bytového fondu, ani zda bude prodloužena, a nemá vliv ani na poskytnutí pomoci při zajišťování mého stabilního bydlení ze strany **NNO**.

Zpracovávané osobní údaje

Odbor bytového fondu bude NNO za účelem upřesněným v bodě 2 předávat tyto osobní údaje:

Jméno, příjmení, datum narození, adresa

Informace o:

- došlých platbách nájemného a záloh za služby,
- výši dluhu na nájemném a zálohách za služby (kolik je třeba doplatit, celková výše dluhu),
- vyúčtování záloh za služby (o případném přeplatku, nebo nedoplatku),
- zaslaných výzvách k úhradě nájemného,
- stížnostech podaných na klienta (o tom, čeho se stížnost týká, a jak je řešena),
- případných výpovědních důvodech.

2 Účel zpracování osobních údajů

Souhlas uděluji pro **účel realizace činností potřebných pro naplnění dlouhodobého cíle předejít ztrátě stabilního bydlení** a činností souvisejících s udržením bydlení v pronajatém bytě a s včasným zachycením rizikových situací, které mohou vést ke ztrátě bydlení.

3 Práva subjektu údajů, doba a způsob zpracování

Přístup k mým osobním údajům budou mít **pouze pověřeni pracovníci subjektů uvedených výše** (Odboru bytového fondu a **NNO**). Na základě tohoto souhlasu nebudou osobní údaje poskytovány dalším subjektům. Žádný ze subjektů, kteří budou nakládat s osobními údaji dle tohoto souhlasu, nepoužije obdržené informace k jiným účelům, než jak jsou vymezeny v tomto souhlasu.

Udělení souhlasu je dobrovolné a jsem srozuměn/a s tím, že tento souhlas může být z mé strany **kdykoliv odvolán** (například při ukončení mé spolupráce s **NNO**); jinak je poskytován po dobu platnosti nájemní smlouvy k bytu na adrese Uvědomuji si, že odvoláním souhlasu není dotčeno zpracování mých osobních údajů před jeho odvoláním. Byl jsem poučen, že odvolat svůj souhlas se zpracováním osobních údajů mohu podepsaným písemným oznámením o odvolání souhlasu doručeným osobně nebo zasláným písemně na adresu správce: MHMP, Odbor bytového fondu, Jungmannova 35/29, 110 00 Praha 1.

Jsem také srozuměn/a s tím, že udělení souhlasu **není** podmínkou uzavření nájemní smlouvy ani prodloužení nájemní smlouvy a pokud se rozhodnu souhlas neudělit, nepřijdu tím o možnost využívat služby poskytované sociálním pracovníkem **NNO**.

Dále mám následující práva:

- požadovat od správce údajů **přístup k osobním údajům týkajícím se mé osoby** za podmínek stanovených článkem 15 GDPR,
- požadovat **opravu osobních údajů** za podmínek stanovených článkem 16 GDPR, **omezení zpracování osobních údajů** za podmínek stanovených článkem 18 GDPR nebo **výmaz údajů** za podmínek stanovených článkem 17 GDPR,
- **vznést námitku proti zpracování osobních údajů**, které se jej týkají, na základě článku 21 GDPR,
- právo na **přenositelnost údajů jinému správci** za podmínek stanovených článkem 20 GDPR,
- **nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování** za podmínek stanovených článkem 22 GDPR,
- **získat informace o porušení zabezpečení mých osobních údajů** za podmínek stanovených článkem 34 GDPR.

Pokud se budu domnívat, že zpracováním mých osobních údajů dochází k porušení povinností stanovených v GDPR, mám právo **podat stížnost u dozorového úřadu** za podmínek stanovených článkem 77 GDPR. Dozorovým orgánem v ČR je Úřad pro ochranu osobních údajů.

Správci prohlašují, že při **zpracování nedochází k automatizovanému rozhodování**, včetně profilování, uvedenému v čl. 22 odst. 1 a 4 nařízení GDPR. Správci prohlašují, že budou osobní údaje zpracovávat strojově (automatizovaně) prostřednictvím počítačů a počítačových programů a také v písemné podobě.

Souhlas je vypracován ve třech kopiích, přičemž já jako klient obdržím jeden výtisk a OBF a **NNO** obdrží každý jeden výtisk.

V obci XY dne

.....
Jméno a příjmení, podpis klienta