finální metodika bude zkompletována v posledním půl roce projektu a bude přílohou městské koncepce sociálního bydlení. **Způsob zapojení těchto odborů by měl být schválen!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! Jedná se tak o přijetí závazku, který musí být dodržován!!!!!!!!! Konzultace viz Pardubice, dohody o spolupráci a sdílení informací je nutným předpokladem**

**Metodika pro zapojení klíčových aktérů na území města** - Renata Haráková, garantka lokální koncepce sociálního bydlení

**Obsah**

**Úvod**

Tato metodika vychází z praxe sociálního bydlení v rámci projektu Pilotního testování koncepce sociálního bydlení v Brně (1. dubna 2017 – 31. března´)f,m2020). Praxí sociálního bydlení se přitom myslí výběr nájemců, přiřazení vhodných bytů a sociální podpora v bydlení od nastěhování po udržení bydlení do dalších let.

Metodika pro zapojení klíčových aktérů na území města znázorňuje praxi, která byla v souvislosti s projekty bydlení na obci (Magistrát města Brna, dále MMB) vytvořena, popisuje procesy uvnitř organizace, představuje všechny zainteresované a dotčené instituce a vymezuje typ spolupráce. Současně metodika směřuje k ideálnímu stavu, tedy k tomu, co a jak může být nastaveno a realizováno tak, aby sociální bydlení fungovalo optimálně a efektivně.

Cílem sociálního bydlení je poskytnutí bydlení za současné sociální podpory tak, aby si nájemci bydlení udrželi. Tento cíl, tedy úspěch sociálního bydlení, mohou však na srdci mít pouze přímí realizátoři projektu. Pracovníci dalších zapojených útvarů mají jinou agendu a jiné cíle, a to se odráží i v nastavené spolupráci. Udržení bydlení je tak cílem nájemce sociálního bytu, sociálního pracovníka, který ho v bydlení podporuje a realizátora/koordinátora/metodika na obci. I u těchto tří stran se to tak vždy nemusí na první pohled zdát nebo to tak nemusí být (nájemce může porušovat nájemní smlouvu, sociální pracovník k němu může přistupovat nevhodným způsobem a realizátor na obci může špatně plnit roli koordinátora). Úspěšnost sociálního bydlení přitom do jisté míry záleží do na každém z nich. K těmto třem hráčům se přidávají další, kteří mohou ovlivnit podobu a výsledek sociálního bydlení. Jsou to v prvé řadě političtí představitelé. Je diametrální rozdíl, zda sociální bydlení podporují, zda je jejich politickou prioritou. Vstupují zásadně do výběrů cílové skupiny, uzvaírání a prodlužování nájemních smluv, poskytovaných bytů, ovlivňují veřejné mínění. Pro udržení bydlení je pak nezbytná spolupráce s ÚP, pro zajištění bytů MČ, pro kvalitu sociální práce další poskytovatelé sociální služby apod.

Zapojení dalších institucí do sociálního bydlení samozřejmě obnáší mít podepsaný souhlas se sdílením osobních údajů, kde bude přesně specifikováno s kým a za jakým účelem.

**Realizátoři projektu**

Když hovoříme o realizátorovi, myslí se tím propojení dvou odlišných světů, a tím je sociální práce na jedné straně a správa bytů na straně druhé. V případě realizace projektu na MMB se jedná o Odbor sociální péče (OSP, výběr nájemců a zajištění sociální práce) a Bytový odbor (BO, výběr bytů a zajištění právních vztahů) ve spolupráci s Odborem správy majetku (OSM, technický stav bytů a domů).

Je dobré před zahájením vyčlenit pracovníky, kteří dostanou agendu na starosti. Dosavadní praxe nahrává spíše tomu přijmout pracovníky nové, pokud možno tak, aby pro ně sociální bydlení bylo jedinou agendou. Sníží se tím nároky kladené na pracovníka, který se kromě toho věnuje odlišné agendě a dalším pracovním úkolů a sníží se také počet zapojených pracovníků, čímž se usnadní komunikace a zpřehlední celý systém.

Další problém je spojen s tím, že se jedná o představitele tak diametrálně odlišných odborů, že zastávají zcela odlišný, někdo i přímo rozporný, pohled na problematiku. Vznikající konfrontace a ideologické neshody snižují efektivu porad a mohou se stát zásadní překážkou pro naplnění cílů. S tím souvisí i další rozdíl, a to je odlišné nasazení při naplňování nastavených kroků a cílů. Je pak snadné se ocitnout v situaci, kdy pracovníci jednoho odboru musí kontrolovat či přímo zastupovat pracovníky odborů, kterým byla agenda svěřena. Tomuto lze předcházet společnými poradami, zapojením vedoucích pracocníků, průběžným zadávaním úkolů Rady města (Rada města Brna, RMB), jejich soustavnou kontrolou a metodikou spolupráce, kterou schválí Zastupitelstvo (Zastupitelstvo města Brna, ZMB) a kde budou přesně vytyčeny zodpovědé osoby, jejich agenda, úkoly, cíle a termíny.

Je třeba obsáhnout a sjednotit pohled poskytovatele sociální služby, pronajímatele a správce nemotivosti. Nabízí se např. možnost zřízení Oddělení sociálního bydlení, a to alespoň na teoretické úrovni úvah, je otázkou, zda by status města něco takové umožňoval, protože se jedná o meziodborové uskupení, kde by byli zastoupeni pracovníci výše uvedených odborů. Důvodem zřízení by bylo nastavení sdílené odpovědnosti a snazší koordinace. Pokud by nebylo zřízení takového Oddělení možné, je neznytné zajistit pravidelně se scházející pracovní skupinu (v prvním roce příprav a realizace s frekvenci min. 2 porad měsíčně), kde by byly min. dvě odpovědné osoby (za BO a OSP), ideálně za politické účasti. Oddělení či Pracovní skupina navrhuje kroky realizace a harmonogram, nastavuje metodické postupy, hledá řešení, informuje politické vedení a předává dalším zapojeným/zaniteresovaným procavníkům.

Směrem k zástupcům cílové skupiny je při prvotním kontaktu užitečné vytvořit jednotné kontaktní místo, a to též na úrovní mezioodborové, protože se jedná o zastoupení agend uvedených odborů, ať už to je potřeba sociální práce, zajištění právních vztahů a technického stavu nemovitosti. Klienty kontaktníh centra jsou přitom livé v bytové nouzi stejně jako lidé ztrátou bydlení ohrožení.

* PS ukončování bezdomovectví rodin: pravidelné koordinační schůzky všech klíčových aktérů (MHMP – OBF a SOV, MČ, NNO, UP) k naplánování spolupráce a pravidelnému vyhodnocování postupu a výsledků JIŽ PROBĚHLY 2 SETKÁNÍ
* Tvorba akčního plánu, koncepce či dílčích manuálů postupu vedoucího k cíli PLÁN NA PODZIM 2019

**Role Odboru sociální péče (OSP)**

Hlavní role Odboru sociální péče spočívá v zajištění sociální práce. Tu může zajistit ze svých zdrojů (sociální pracovníci projektu či obce) nebo zdrojů externích (příspěvkové organizace a NNO). Jde také o to, aby sociální práce byla zajištěna v odpovídající kapacitě a kvalitě. Kapacity je třeba předem dobře plánovat s ohledem na předpokládanou intenzitu podpory. U těch s větší intenzitou to může vycházet ideálně 8 klientů na pracovníka, záleží také, jak početné domácnosti to jsou. S ohledem na kvalitu je na OSP zajistit jednotný způsob sociální práce, školení pracovníků a společná metodická setkání, pravidelné klientské porady a společné supervize.

OSP MMB pracuje s databází lidí v bytové nouzi (vytvořená Kontaktním centrm, příp. terénními pracovníky pro plošném sčítání), stanovuje prioritizaci a podporu, monitoruje vývoj. Pracuje také s databází nájemců sociálních bytů (s ohledem na prodlužování nájemních smluv, rizika spojená s dluhy či stížnostmi, zakázky v rámci sociální podpory (zlepšení, zhoršení, rizika, potennciál).

OSP MMB také zodpovídá za výběr klientů (může opět probíhat ve spolupráci s poskytovateli sociálních služeb a experty na danou cílovou skupinu, psychology apod.), jejichž výběr potvrzují volené orgány. Následně poskytuje součinnost Bytovému odboru při dokládání dokumentace při uzavírání a prodlužování nájemních smluv (např. dokládání příjmů).

OSP MMB kromě toho zajišťuje podporu lidem, kteří zůstávají v bytové nouzi. To se děje prostř. sociální práce zajištěné pracovníky obce, síťováním na specializované organizace či doprovodem ve spolupráci s dalšími institucemi (ÚP, SPOD). Ideálně se v případě obce uplatňuje tzv. casemanagement (CM, viz příslušná kapitola dále).

Role OSP souhrnně:

* monitoring lidí v bytové nouzi,
* koordinace (příp. i Odbor bytový či mimo odbor stojící pracovník),
* kapacita sociální podpory (a) pro podporu v bydlení, b) v dalších oblastech a potřebách, c) pro podporu lidí v bytové nouzi),
* kvalita sociální práce (školení, jednotný metodický postup, supervize),
* šetření bytové nouze, řešení sousedkých konfliktů, zajištění komunitní práce.
* Case management (CM) pro adekvátní a efektivní podporu,
* Spolupráce s ÚP (nastavení přímých plateb, MOP na vybavení bytů), SPOD, Odborem zdraví, Českou správou sociálního začleňování, …
* materiální pomoc (potravinová banka, nábytková banka, nadační fondy, …),
* monitorng lidí v sociální bydlení.

**Role Bytového odboru (BO)**

Bytový odbor pro potřeby sociálního bydlení zajišťuje zdroje bytů. Zde se nabízí široká paleta nástrojů, v případě Brna je většinovým nástrojem zajištění bytů skrze obecní bytový fond, memoranda s MČ o zapojení předem stanoveným počtem bytů s odpovídajím situováním s ohledem a sídla rezidenční segregace. Dále se nabízí obecní bytová výstavba, jednání se soukromými developery a sociálně nájemní agentura.

Bytový odbor také odpovídá za to, že budou byty vyčleněny v odpovídající velikosti, dostupnosti a že předem stanovená část z nich bude mimo sociálně vyloučenou lokalitu. Část z nich by měla být bezbariérová, nebo alespoň s bezbariérovým přístupem.

Bytový odbor následně připravuje a předkládá nájemní smlouvy ke schválení a prodloužení nájemních smluv. Předkládá materiály na určení statutu sociálního bytu. Toto se neukazuje dostatečně pružné, status se pak těžko mění a pokud ano, jedná se o nejistý a dlouhobý proces. Nabízí se proto možnost od tohoto statutu opusit a mít to jako obecní byt, který vzhledem CS, bude obecní byt pro sociálně znevýhodněné obyvatele/nebo sociální byt pro žadatele v bytové nouzi.

Role BO souhrnně:

* vyčlenění bytů (vhodných do programu a s ohledem na schválený harmonogram),
* uzavření a prodloužení nájemních smluv v projektu,
* další právní náležitosti (např. kontrola příjmů, uzavření notářské doložky),
* spolupráce s OSM (byty v odpovídajícím stavu a v daný termín připravené k nastěhování)
* spolupráce s MČ (ve věci poskytnutých bytů, uzavření NS, výběru nájmu a sousedského soužití)

**Role Odboru správy majetky (OSM)**

Odbor správy majetku zabezpečuje opravy v bytech (a domech!) tak, aby byl byt před nastěhováním zcela připraven, tj. byt a dům bez technických závad, bez sníženého hygienického standardu, připravený k okamžitému přepisu energií, vybavený dle schváleného standardu bytu, čistý a uklizený. možnosti připojení na energie a uklizený. Tento stav v domech a bytech je udržován i během realizace, příp. i po vyklizení bytu v rámci přípravy bytu pro nového nájemce. Zajišťuje průběžné opravy v bytech a domech, zajišťuje postřiky při výskytu škůdců apod.

Úzce spolupracuje s Bytovým odborem, informuje patřičné oddělení/pracovníka při výskutu problémů v domě (potřeba častých oprav, stížnosti na sousedské soužití) k prošetření či zajištění komunitní práce.

Role OSM souhrnně:

* příprava bytů v daném termínu a vhodné k nastěhování,
* zajištění oprav a optimálního stavu domů, kde se sociální byty nacházejí,
* vystavení evidenčních listů, vedení účetních záznamů o platbách za nájemné a služby, vyúčtování služeb,
* informace o situaci v domě (sousedské stížnosti, časté opravy spojené se špatným chováním ve společných prostorách).

**Propojení i s dalšími odbory, zejm. Odbor implementace evropských fondů (**spolupráce na přípravě projektu,projektové a finanční řízení, administrace, komunikace s řídícím orgánem MPSV), marketingové a tiskové, personální…

**Koordinace (může být na OSP nebo BO nebo jinde, např. podřízeno přímo úsekovému vedoucímu se stejným dopadem na všechny zainteresované odbory)**

Realizace sociálního bydlení se samozřejmě neobejde bez koordinace a vzhledem k množství zapojených subjektů je i značně komplikovaná. Role koordinátora byla proto měla získat náležitou „sílu“ v rámci úřední hierarchie – pozice vedoucího, pověření RMB, …? Koordinace je nezbytná v rámci samotného projektu, mezi jednotlivými odděleními a odbory úřadu stejně jako směrem k dalším zapojeným aktérům.

Úrovně koordinace (současná situace):

1. Komunikace v rámci OSP – nastavení kritérií a výběr klienta, komunikace v rámci sociální práce (může být s NNO) – zajištění sociální práce a její metodické vedení + komunikace s oddělením komunitního plánování/JMK pro rozšíření doplňkové, potažmo základní krajské sítě), síťování a CM - pomoc v oblasti zdraví (zdravotnická zařízení, psychologové a psychoterapeuti), vzdělávání (školská zařízení, volný čas), zaměstnání, další poskytovatelé sociálních služeb
2. Komunikace v rámci BO – zajištění bytů vhodných do programu (zejména s ohledem na velikost bytu a segregaci), harmonogramu přípravy bytů (kolik a kdy jsou třeba a k dispozici) a informace o nich (směrem k výběru žadatelů) s ohledem na jejich velikost, přístupnost, dispozice, adresu apod. – porada každý měsíc, nebo vždy před vlnou stěhování
3. Komunikace s externími subjekty – s MČ, SPOD na jednotlivých MČ, Úřadem práce (ÚP), krajským úřadem Jihomoravského kraje (KÚ JMK), ČSSZ, Agenturou sociálního začleňování, MPSV

**Propojení v koordinaci MČ:**

Spolupráce v bytové oblasti tak není úplná, pokud nejsou do koordinace začleněny i Bytové odbory MČ a jejich správy majetky. Pro efektivní řešení bytové nouze je nezbytné navázat spolupráci s úřady MČ, a to ve dvou zásadních oblastech a) byty b) SPOD. Se zapojenými MČ se podepíší memoranda o spolupráci, která stanoví předmět spolurpáce a přesně zapojí role a finanční zapojení obou ze stran za zajištění pravidelného informování (pravidelný monitoring jako je měsíční zpráva o platbách, čtrvtletní setkávání apod.).

Každá MČ přitom pronájímá běžné obecní byty, které má svěřeny do správy, takže nastává k přidělení bytů mimo jejich pořadník. Je otázka, zda by tyto byty neměly být dány k dispozici MMB ve věci správy, zajištění opravy i řešení případných problémů občanského soužití. MČ tím ale přichází o byty, ale získává „problémové“ klienty, proč by to měla dělat? Mix bytů, které jim MMB opraví + lepší byty v celomětském zájmu, ale opět, proč? Problém: dvoukolové schvalování (nejistota, délka, dvojí administrativní/schvalovací zátěž a smysl?)

Role MČ:

* spojuje v sobě funkci BO a OSM, i když je tam často správa nemovitostí, je to ještě komplikovanější (hlídá platby, nájemce a byty, ale časté přehazování mezi odbory).
* poskytuje byty do programu
* Připravuje podklady pro zajištění sociálních bytů a uzavření a prodloužení nájemních smluv v projektu,
* Zajišťuje právní aj. náležitosti se sociálním bydlením spojené (např. kontrola příjmů, uzavření notářské doložky)
* Zodpovídá, za to, že jsou byty vhodné k nastěhování, opravené, uklizené, zajištěné k připojení dodávek energií + údržba domů
* kontrola plateb nájmu a evidence stížností (a předávání informací na koordinátora či BO) informuje o situaci v domě,
* Odbor správy majetku vystavuje evidenční listy, vede účetní záznamy o ne/uhrazených platbách, za nájemné a služby, zajišťuje vyúčtování služeb a s tím spojenou administrativu a dále spravuje technický stav domů, ve kterých se poskytnuté byty nacházejí.

Co lze nabídnout MČ:

* Posílení pracovníků na MČ
* Finanční kompenzace (ušlé nájemné, opravy bytů a domů)
* převzetí agendy stížností
* …

**Problém posrané hlášenky** – problém předávání informací na trase SNMČ – MČ – BO – OSP – na každém jeden člověk, co má na zodpovědnost? Stanoví se čtyři kontaktní osoby, ideálně když jsou novými pracovníky, a to z důvodu toho, že daná práce nejde nad rámec jejich současné agendy. Musí být plánován proces předávání informací, jinak se informace ztratí v překladu, nebude fungovat koordinace a bude to mít negativní dopad na sociální bydlení i nájemce v bytech bydlící, protože ty nelze brát jako běžné nájemce, v mnoha případech nemají zkušenost s běžným bydlení a vzhledem ke svým dalším omezením potřebuji podporu, různě asertivní, ale vždy respektující 😊 Je lépe, když je společná předcházející domluva – PS 2x měsíčně - a společný konstruktivní přístup, který nespočívá v našich názorech na daný úkol, ale ve snaze co nejlépe úkol splnit 😊

Konkrétní zapojení klíčových aktérů se dobře ukáže při pohledu na konkrétní témata, která je v rámci sociálního bydlení nezbytné řešit. Roli zde nehraje jen koordinace a aktivní zapojení všech zúčastněných, ale také důsledný monitoring těchto témat a potenciálních rizik:

1. Nájemní smlouva

Mezi OSP a BO MMB byly domluveny principy nájemní smlouvy, které byly pro obě strany přijatelným kompromisem (smlouva na dobu určitou, ale na dobu jednoho roku s možností prodloužení, odstranění podmínky bezdlužnosti, podmínka notářské doložky).

Při uzavírání nájemních smluv s konkrétními nájemci OSP zajišťuje přes sociálního pracovníka, aby BO mělo vše, co je pro schvalovací orgány a k uzavření smlouvy potřeba (jména, data narození a trvalá bydliště všech, co se budou stěhovat, doložené výše příjmů). S technikem domu je domluvena návtěva bytu. Stejně je postupováno při prodlužování nájemní smlouvy, sociální pracovník hlídá termín, aby bylo o prodloužení NS včas požádáno, vč. doložení všech příloh. Samotné uzavírání a prodlužování NS tím, že jde přes volené orgány, nejde přímo přes sociálního pracovníka, ale přes koordinátora/vedoucího týmu, který má tabulku, kde jsou uvedeny klíčové informace (datum platnosti NS, jméno, příjmení, evidence dluhů).

1. Hrazení nájmu a udržení bydlení

Sociální pracovník již před uzavřením nájemní smlouvy zjišťuje, zda má klient dostatečné a pravidelné příjmy, aby si mohl dovolit každý měsíc platit nájem. Pokud tomu tak není, hledají cesty, jak finance zajistit, hledají zdroj příjmu stabilní, nebo jednorázový, pokud jde jen o to překlenout výpadek příjmu.

Zajištění pravidelného hrazení a předcházení vzniku dluhu prostřednictvím zřízení přímé platby na bankovním účtu pronajímatele (nebo u příspěvkové organizace, jinak by muselo každý měsíc přes ZMB), která je jednou z podmínek podpisu nájemní smlouvy. Toto opatření někdy podléhá kritice z hlediska snižování kompetencí nájemníkům. Jedná se však o preventivní opatření, následně, ale až při neplacení, je možné také přistoupit k tzv. institutu zvláštního příjemce, proto i v této věci je potřebná spolupráce s ÚP. Smyslem přímé platby je minimalizovat rizika nezaplaceného nájmu (tj. neohrožovat bydlení nájemce & netvořit dluh pronajímateli). Váže se na dohodu o sdílení informací mezi ÚP, organizací zajišťující sociální práci, pronajímatelem a nájemce a jedná o jednu z klíčových dohod.

Koordinátorovi projektu jsou každý měsíc zasílány reporty ohledně toho, zda byl u dané domácnosti zaplaceny nájmy. V praxi se neděje automaticky, koordinátor každý měsíc oslovuje MČ či správu nemovitostí, která ve věci výběru nájemného zastupuje pronajímatele. Následně jsou informováni sociální pracovníci (min. v programu Housing first je pracovník o nezaplaceném nájmu a jeho příčinách ví od svého klienta, v projektu Rapid re-housing to tak jednoznačné nebylo). Otázka nezaplaceného nájmu je neprodleně otevřena sociálním pracovníkem při komunikaci s klientem. Sociální pracovník předává koordinátorovi informaci o příčině a kdy a jak dojde k nápravě. Pokud je dluh zaznamenán i následujícím měsíci a vyšší o druhý nezaplacený nájem, následuje „žlutá karta“. Návštěva v bytě klienta už nikoli ze strany sociální podpory, ale ze strany úředníka, který zastupuje pronajímatele a vysvětluje klientovi rizika jeho počínání. Při třetím nezaplaceném nájmu následuje „červená karta“ a úřední „vytýkací“ dopis. O dluzích je pravidelně každý měsíc informováno vedení OSP, měli by být informováni i BO a MČ, aby věděli, proč a že na to nekašleme???? Paleta opatření???? Příčiny a návrhy na systémová opatření???? Adekvátní sociální podpory, směřování na změna pracovníka???? Spolupráce s projektem zaměstnanosti, ÚP, ČSSZ.

1. Dodržování nájemní smlouvy – stížnosti a ničení majetku

Důležité je stanovení kontaktní osoby pro stížnosti. Stížnosti a petice mohou být podány na různá místa (politické vedení obce, MMB nebo MČ, BO nebo OSP, technik nebo správa nemovitosti, sociální pracovník). Musí být nařízeno, že se všechny stížnosti dostanou ke stanovenému pracovníkovi a budou řádně prošetřeny. Naopak na neprošetřené stížnosti nebude brán zřetel, nebudou součástí podkladů při prodlužování nájemních smluv a budou jako irelevantní komunikovány se stěžovatelem. Je dobré mít informace i o těch, které nejsou oficiální, ale někdo se zmínil technikovi v domě apod. jedná se o stížnosti oficiální, které nejsou formálně prošetřeny, ale je na ně brán zřetel z hlediska prevence zhoršující se situace v domě.

Stížnosti směřují na MČ a MMB, kde jsou zaevidovány a jejich prošetření by měla mít na starost určená kontaktní osoba, byť v první chvíli může do řešení vstupovat samotný sociální pracovník, následně už ideálně nezávislá osoba (nezávislá proto, že je třeba a) držet sociální pracovníky dál od střetu zájmů (role podpory a pronajímatele) a od jejich role za každou cenu obránců, a pronajímatele jen jako výběrčího nájmu, b) nestranného působení, c) a tím pádem větší důvěryhodnosti směrem ke stěžovatelům a autority směrem k nájemcům), která je současně vybavena sociální dovednostmi pro zažehnání špatné a potenciálně eskalující situace (v Brně je to dvojice romská poradkyně – bytová ombudsmanka, kteří ve spolupráci s metodiky a sociálními pracovníky pracují na samostatné metodice ke stížnostem). Neformální stížnosti může řešit sociální pracovník zastupující klienta, oficiálně podané stížnosti či komplikované situace řeší pověřený pracovník (příp. ve spolupráci se sociálním pracovníkem).

Stížnosti mohou ohrozit udržení bydlení, jsou podkladem rozhodování o prodloužení nájemních smluv, narušením sousedských vztahů ovlivňují kvalitu bydlení, atmosféru v domě i postoj úředníků k sociálnímu bydlení. Je třeba provést šetření a vyhodnotit odůvodněnost stížnosti. V případě, že je stížnost vyhodnocena jako alespoň částečně odůvodněná, jsou ve spolupráci s klientem navrhnuty kroky k nápravě a je důležité stanovení času pro sjednání nápravy a následného monitoringu. Posouzení by mělo být pokud možno objektivní a její posouzení by mělo být předmětem rozhodování volených orgánů, nikoliv stížnost samotná. Neprošetřená stížnost by neměla být brána v potaz, pokud se objeví těsně před prodloužením a je závažná, může být NS prodloužena o kratší dobu, dokud se stížnost neprošetří a je-li shledána důvodnou, nedojde k nápravě „závadného“ způsobu chování. Měl by se také setřít rozdíl mezi smlouvu na dobu určitou a neurčitou, jedna stížnost by neměla být příčinou neprodloužení tam, kde by smlouva na dobu neurčitou zůstala v platnosti jen proto, že je to právně jednodušší. Roli by měla hrát závažnost – tedy jedna stížnost jen v případě vážného porušení (fyzické napadení, varna drog), opakovaná v případě mírného (demolice vybavení bytu či domu, opakované rušení nočního klidu).

Pokud se z výše uvedených důvodů či jejich souběhem stává ohrožení bydlení stále pravděpodobnějším, je informováno vedení a měla by následovat případová konference (za učásti pronajímatele). Pokud na základě vzniklých skutečností nemůže být doporučeno prodloužení nájemní smlouvy, jsou uvedeny důvody a návrh dalšího postupu (zajištění azylového domu apod). důvody jsou uvedeny proto, aby došlo k individualizaci případu, aby nebylo negativní světlo vrženo na celou cílovou skupinu. Nájemce může být předvolán na úřad… tabulka – aktuální dluh? Řádné placení? Stížnosti? Spolupráce?

Pro výše uvedené je velmi důležité znát všechny zainteresované subjekty, mající vliv na proces schvalování/udržení sociálního bydlení (technik, správa nemovitosti, bytový odbor) a komunikovat zřízení sociálního bydlení předem, učinit je součástí realizičního týmu a dát jim jejich díl odpovědnosti. Předcházející komunikace samozřejmě nezaručuje, že bude předávání informací dobře fungovat.

Velké riziko je důraz na problémy – neplacení nájmu, stížnosti, které mohou vést k frustraci a křivení obrazu celého sociálního bydlení, protože o bezproblémových klientech se nemluví, i když jich je většina, jakoby existovaly jen problémy.!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

1. Zapojení plynu a elektřiny

Má vliv zejména v době stěhování, je třeba zajistit tak (platnost revizních zpráv, jističe,…), aby elektřina mohla fungovat ve chvíli nastěhování. – viz příloha číslo 2

1. Zajištění příjmů

Projekt je propojen s projektem zaměstnanosti, jedním z jehož cílů je vytváření tréninkových míst u zapojených zaměstnavatelů. Projekt tak pomáhá k zaměstnání těm, kteří mohou potřebovat větší podporu při hledání zaměstnání nebo mít specifické potřeby s ohledem na své zdraví či rodinnou situaci. Je možné též zprostředkování zaměstnání v sociálním podniku či chráněné dílně.

Dále jsou klienti podporování při vyřízení starobního či invalidního důchodu na České správě sociálního zabezpečení. Klíčovou institucí pro spolupráci na projektu, jakákoliv změna (nedoložení příjmů, dokladu o zaplacení, změna v počtu společně posuzovaných osob, nepodání žádosti) může ohrozit výplatu dávek. S úřadem práce mohou probíhat metodická setkání, měl by mít svého zástupce v pracovní skupině, v přímé práci by měl určitě sociální pracovník znát osobně kontaktního pracovníka svého klienta. To je důležité, protože domluva na úrovni vedení se vůbec nemusí promítnout na úroveň komunikace mezi klíčovým a kontaktním pracovníkem/klientem. Mezi efektivní opatření ve spolupráci s ÚP patří dokládání nezbytné dokumentace elektronicky, zřízení přímé platby formou příkazní smlouvy nebo institutu zvláštního příjemce. Záleží však na posouzení individuálních případů, podpis vícestranných dohod zajistí, že pracovník Úřadu práce může sociálního pracovníka informovat o změně ve výplatě dávek a včas na změnu reagovat. Druhou zásadní oblastí je vyplácení dávek mimořádné okamžité pomoci. Byť se jedná o nenárokovou dávku, může být rozhodující při snaze klienta najít stabilní bydlení, které je podmíněné úhradou kauce/jistiny. V současnosti spousta osob/domácností zůstává v bytové nouzi z tohoto důvodu. U bydlících klientů je to vítaná podpora při pořízení vybavení domácnosti, zejména co se týče elektrospotřebičů.

**Zapojení aktéři mimo MMB a MČ a účel spolupráce**:

1. KoP a KrP ÚP (referát hmotné nouze, státní sociální podpory, krajské vedení) – systémové nastavení pro hladké fungování, sociální dávky, přímá platby, institut zvlášního příjemce, rekvalifikační kurzy
2. ČSSZ – invalidní a starobní důchody, insitut zvláštního příjemce?
3. OSPOD – spolupráce s klíčovým pracovníkem ve věci práv dětí,
4. Poskytovatelé sociálních služeb (poskytovatelé pobytových sociálních služeb, dále služeb v oblasti sociálního bydlení, zdraví, zaměstnanosti, vzdělávání aj.) – síťování na specializovanou sociální podporu,
5. Městská policie a Policie ČR – individuální případy (např. domácí násilí)
6. Krajský úřad - síť sociálních služeb
7. **Agentura pro sociálního začleňování** - tvorba projektů a strategických materiálů,
8. **MPSV** – sdílení praxe jiných obcí, tématické diskuse. Metodická a právní podpora. Legisltavní/koncepční rámec.
9. Ministerstvo pro místní rozvoj - Investice do bytového fondu.

**Přímá podpora klienta - Case management na obci** – netýká se jen sociálního bydlení, ale i široké CS lidí v bytové nouzi, příp. všech klientů obracející se na OSP (možná ještě rozdíl – komplexní potřeba vs. jednorázová pomoc)

Je třeba zajistit, že klient dostane podporu, kterou potřebuje, co se týče kvality, míry a efektivity. Za tímto účelem je třeba zapojit odpovídající služby a také průběžně vyhodnocovat úspěšnost řešených zakázek. Úřad samosprávy přitom má nejlepší předpoklad pro vytváření fungující sociální sítě klienta (znalost organizací, místní autorita, koncentrace informací o sociálních problémech v obci), tedy pro roli case managementu (dále CM).

Case manager by mohl být sociální pracovník obce, na něhož se klient obrátí. Součástí by mělo být šetření, za účelem zjištění šíře zakázek a potřebných témat k řešení. To znamená, že i když se klient obrací v konkrétní zakázce, např. potřebě bydlení, je obeznámen s tím, že součástí je obsáhlé šetření, které může obnášet dva kroky. 1. se sociální pracovník coby CM seznámí se situací klienta (možnost sociologické asistence s přípravou stručného dotazníku), tedy formou dotazníku a rozhovoru, který zasahuje do všech zásadních oblastí – zdraví, děti, rodinná situace, vzdělání, práce a finance, bydlení, volný čas, patologické jevy, potřeby a překážky – s tím, že pro všechny oblasti jsou získány kontakty (škola, zdravotnické zařízení, sociální pracovník, SPOD, zaměstnavatel) s tím, že budou definovány všechny nezbytné zakázky. 2. cílený sběr dat a informací z okolí klienta (příbuzní, sousedi, služby, lékaři, školská zařízení). Tyto zakázky jsou dvojí a) zakázky dedinovány ve spolupráci s klientem b) potřeby nereflektované klientem. Součástí může být další „kolo“ šetření, jehož součástí bude psychologické vyšetření. Budou osloveni sociální pracovníci a hledána adekvátní podpora (a konkrétní pracovník) pro řešení daných zakázek. Následně bude nastaven monitoring, report každý měsíc o tom, zda klient spolupracuje, jak často probíhají setkání (v hodinách týdně), jak se daří zakázky posouvat, zda nevznikají systémová řešení, návrh na opatření (azylový dům, sociální byt, chráněná dílna, zahájení léčby, insolvence), mimořádné porady v případě krize – krizové konference - ( a) za účasti klienta či bez něj, příp. přizvání rodinných příslušníků, za b) účasti potřebných odborníků (např. psychiatři, lékaři, policie, SPOD), c) klíčový pracovník (příp. další zapojení pracovníci) CM) porady při nedostatečném progresu či nemožnosti odstranit limity (každého půl roku/3 měsíce).

CM je v roli toho, kdo má přehled o situaci kliena, účastní se porad, zajišťuje síť klienta, předává návrh na systémová opatření (za více klientů), hledá individuální řešení (např. při zajištění komunikace s jinou institucí). Měl či neměl by to být klíčový sociální pracovník? Spíše ne!

* Při ohrožení zdraví/života klienta má toto přednost před nesouhlasem klienta, jedná se o tzv. asertivní kontaktování, kdy přichází služba za člověkem, aniž by o to sám požádal (a aniž by s tím souhlasil), např. na žádost rodiny, lékaře, sousedů; aby nedošlo ke střetu zájmů a narušení důvěry, žádá o takové z pohledu klienta „nepopulární“ kroky právě CM <https://pelhrimovsky.denik.cz/zpravy_region/asertivni-kontaktovani-pomaha-i-na-pelhrimovsku-20170821.html>
* Asertivní přístup lze uplatnit i na další oblasti – součástí sociálního bydlení nebo přípravy na ně, pokud je zřejmé, že byt nemůže být přidělen ihned, ale třeba až za rok (bylo by dobré přesněji termínovat) – housing ready?: prioritní oblasti: specializovaná péče vzhledem ke **zdraví dětí; mateřské, základní a střední školy a učiliště; volnočasové aktivity** jakožto prevence a socializační rozvoj. Na těchto oblastech má klient povinnost pracovat, pokud jsou vyhodnoceny jako zanedbávané a pokud očekává další spolupráci. Hodnotí se především snaha!; **podpora rodiny pro návrat dětí** (vč. bydlení, hl. v součinnosti s pracovníky OSPOD),
* Dalším z cílů bude **socializace rodiny v rámci občanské příslušnosti ve městě Brně.**

Funkce CM znamená sloučení informací na jednom místě, odkud jsou následně informace předávány směrem k dalším zapojeným subjektů s jediným cílem: jednání v zájmu klienta s důrazem na efektivitu poskytovaných služeb a nabízených řešení, za resp. etického kodexu (hl. respektující přístup, zachování důstojnosti člověka a důstojných podmínek života apod.). CM tedy také plní roli někoho, na koho se obrací všechny participující odbory, instituce a organizace, dochází k pokrytí a propojení více oblastí (na úrovni úřadu spolupráce Odboru sociální péče s Odborem zdraví a Odborem mládeže, školství a tělovýchovy), které v současnosti mohou být ošetřeny, ale nejsou známy všem, nebo jsou ošetřeny částečně, ale nemohou se věnovat komplexněmu celému problému (vzhledem k působnosti samostatného odboru) nebo nejsou ošetřeny, tj. jedná se o tzv. „ohnisko problému“. CM na obci (konkrétně OSP MMB) by poskytoval zúčastněným informace a součinnost a péči při řešení klientských záležitostí. V praxi by to znamenalo a) vytvoření těchto pozic na úřadě, nebo za b) by tuto roli začali plnit sociální pracovníci obce s tím, že musí splňovat určité kvalifikační předpoklady, které v sobě spojují zkušenosti sociální práce, koordinace a vedení.

**Zapojení politické reprezentace**

Při realizaci sociálního bydlení volené orgány rozhodují o určení sociálních bytů, vybraných žadatelích a uzavřených nájemních smlouvách. Rozhodují také o prodlužování nájemních smluv (zavedení automatické prolongace). Účastní se mimořádných setkání jako jsou třeba problémy při končení ubytovny či mediace sousedských sporů. Jejich role je však v prvé řadě často zásadní právě v tom, zda se na dané obci sociální bydlení realizovat bude, či nikoliv. Měli by být průběžně informováni o sociální situaci na obci (konkrétně situace bezdomoveství a bytové nouze), při realizaci sociálního bydlení pak o problémech (dluhy, stížnosti) stejně jako úspěších (řádné plnění NS, pozitivní dopady (zvýšení příjmů, zaměstnanosti, …), o vlivu na bytovou nouzi a sociální situaci ve městě).

Praktická rovina realiazce sociálního bydlení:

Schvalování probíhá nejčastěji dvoukolově, týká se zejména uzavírání (a prodlužování?) nájemních smluv. O uzavření (a prodloužení) nájemních smluv rozhodují nejdříve volené orgány MMB a následně MČ, což často znamená protažení schvalovacího procesu na 2 – 3 měsíce. Z hlediska časové úspory a snížení byrokratické zátěže by bylo dobré nechat projít jen jedním schvalováním – nemožné? Statut města

Osvědčuje se politické představitele zapojit do výběru žadatelů, čímž se pomáhá překonat hranice mezi dvě světy. Např. pro výběr klientů Housing first byl vytvořen expertní tým, který je tvořen celkem 13 členů, z nichž 5 je politiků a další pracovníci projektu, odborníci na metodu a odborníci na cílovou skupinu.

Ideová rovina realiazce sociálního bydlení:

Sociální bydlení obec disponující dostatečně velkým bytovým fondem do jistý míry realizuje vždy, byty jsou v určitém předem nespecifikovaném počtu přidělovány sociálně potřebným (může se jednat o individuální případy, nebo nemusí být takto identifikováni předem, nebo jsou jim záměrně přidělovány byty na adresách s vyšší koncetrací sociálně vyloučených osob). Nese to v sobě úskalí vytváření sociálních „ghett“ či rizika spojená se ztrátou bydlení bez poskytnutí sociální podpory. Tomu může předejít aktivní a transportní bytová politika, kde sociální bydlení představuje část přidělených bytů (v Brně by se mělo jednat o 10 % bytového fondu), otevřený postoj k sociálnímu bydlení však nemusí získat širokou podporu a sociální bydlení se může stát objektem sociálního boje. Důležitou součástí by přitom měla být komunikace s veřejností. Jednotná bytová politika by měla mít stanovena transparentní kritéria tak, aby obecní bytový fond sloužil stále rostoucímu počtu lidí s příjmy, které nedostačují na komerční nájem (mezi takové skupiny patří osamělé žijící senioři, samoživitelé s dětmi, lidé s nízkými příjmy se zaměstnání a další[[1]](#footnote-1)). Je však třeba v prvé řadě na politické úrovni nastolit otázku, komu má obecný bytový fond sloužit?

Komplexní postoj k bydlení pomůže posílit zdroje bytů a nalézt další okrajové cesty pro posílení bytového fondu. Umožní brát v soulad specifika daného území a jeho obyvatel, zaměří se na celkou revitalizaci domů a novou bytovou výstavbu jakožto plán reagující se na zvyšující poptávku a rostoucí ceny nájmů a nemovitostí. Očekává se též zapojení celé ředy odborných institucí (kancelář hl. architekta města, stavební úřad, developeři, organizace zaměřené na komunitní akce, …). Nezbytnou součástí jsou intenzivní jednání mezi politickými představiteli města a městských částí tak, aby realizace sociálního bydlení byla výhodná pro obě strany. Role státu by měla spočívat ve finanční podpoře obcí a vedení destigmatizačních kampaní směrem k veřejnosti.

Program Housing first započal v době, kdy byly postoje politických představitelů vedení městských části známy – u vedení většiny MČ se sociální bydlení nesetkalo s podporou, stejně jako celý Strategický plán sociálního začleňovány a veškeré aktivity spojené se sociálním začleňováním. U těch nejvíce zapojených naopak sehrála roli skutečnost, že jim byly z pozice města zajištěny opravy bytů a v nemalé míře i fakt, že se jednalo o byty se „špatnou adresou“. Přesně v půlce realizace projektu došlo k volbám, kterým došlo ke změně politického vedení a odchodu politické strany, která se sociálním bydlením byla nejvíce spojována.

Je to však právě politická reprezentace, jíž sociální bydlení podléhá, tedy v rozhodnutí v jaké míře, v jakých bytech a pro jaké cílové skupiny se bude dělat. Politický postoj vedení má také zásadní vliv na spolupráci odborů a zapojení jednotlvich pracovníků. Přímo či nepřímo, politické vedení do velké míry ovlivňuje to, zda a jak bude sociální bydlení realizováno. Při absenci obce v procesu řešení bytové nouzi, zůstává tato role na neziskovém sektoru, i jeho představitelé však mohou usilovat alespoň o získaní podpory či přímo bytů (ať už obecních, vlastních či soukromých), které budou poskytovat svým klientům.

Cílem je získat politickou podporu napříč politickým spektrem, otázka je, co víc se pro to dá udělat? 😊

**Komunikace s veřejností**

Odlišný způsob a obsah komunikace bude s odbornou veřejností. Tyto debaty a přednášky jsou více zaměřeny na metodu práce, tým sociálních pracovníků se propojuje s pracovníky dalších obcí a neziskových organizací, vede přednášky, kde je seznamuje se svou praxí, principy práce a klientskými případy. Pořádá odborné stáže, zajišťujeme stíňování sociálních pracovníků přímo v práci s klienty, přednášíme o nastavení sociálního bydlení na obci atd. V této souvislosti má projekt pro PR pozitivní zprávy o zahraničních návštěvách (Budapešť, Bratislava, Lipsko, Graz), dalších měst ČR (Liberec, Třebíč?, Otrokovice?), současně se dále vzděláváme absolvovanými stážemi (HVO Querido Discus Amsterodam), specifickými školeními (práce s traumatem, motivační rozhovory, …) a seznámením s příklady dobré praxe (např. Vídeň, Ostrava, Pardubice).

Pro komunikaci se širokou veřejností je většinou třeba obhajovat sociální bydlení jako takové, příp. vyvracet předsudky ohledně cílové skupiny. A to často i v sekundárních tématech než je bydlení (zvýšení zaměstnanosti či postupné splácení dluhu), pozitivní články v médiích, FB (Freund + sbírky), web rozjezdybrno.cz, Metropolitan

1. Soukromí majitelé bytů
2. Zástupců lidí v bytové nouzi

# Save the Darfur Puppy by [Nicholas Kristof](http://www.nytimes.com/column/nicholas-kristof) MAY 10, 2007

In one experiment, psychologists asked ordinary citizens to contribute $5 to alleviate hunger abroad. In one version, the money would go to a particular girl, Rokia, a 7-year-old in Mali; in another, to 21 million hungry Africans; in a third, to Rokia — but she was presented as a victim of a larger tapestry of global hunger. Not surprisingly, people were less likely to give to anonymous millions than to Rokia. But they were also less willing to give in the third scenario, in which Rokia’s suffering was presented as part of a broader pattern. Advocates for the poor often note that 30,000 children die daily of the consequences of poverty — presuming that this number will shock people into action. But the opposite is true: the more victims, the less compassion.

S poděkováním za spolupráci (nejen) na metodice a cenné poznatky:

Jana Janečková – elektřina, plyn, Úřad práce, stížnosti

Daniel Janeček – elektřina, plyn, Úřad práce, stížnosti

Lucie Kopšo - CM

Související dokumenty:

1. Metodika pro vznik, zrušení a zánik institutu přímé platby v rámci zřízení bankovního účtu u příspěvkové organizace Centrum sociálních služeb

# Strategie komunikace sociálního bydlení a sociálního vyloučení

*a) Postoj Čechů k sociálnímu bydlení a sociálnímu vyloučení*

*b) Závěry Medianu, ze kterých lze vycházet v komunikaci*

*c) Pozitivní motivátory u české majority k podpoře sociálního bydlení*

*d) Toxické pojmy pro českou majoritu, kterým se vyhnout při snaze o dialog*

*e) Komunikační kanály*

**a) Postoj Čechů k sociálnímu bydlení a sociálnímu vyloučení**

***Relevantní výzkumy:***

***Median 2017****,* [*http://www.median.eu/cs/socialni-bydleni/*](http://www.median.eu/cs/socialni-bydleni/)*)****. Výzkumná otázka****: Mnoho lidí v ČR žije na ubytovnách. Významná část z dávek, kterou stát vynakládá na podporu bydlení, tak končí v rukou majitelů ubytoven. Proto Ministerstvo práce a sociálních věcí připravilo návrh zákona o sociálním bydlení, který by měl tuto situaci řešit. Na sociální bydlení by měli mít právo lidé v bytové nouzi – tedy ti, kterým finanční situace neumožňuje pokrýt náklady na živobytí i bydlení z vlastních zdrojů. Zajímá nás, co o zákonu víte a co si o něm myslíte.*

***NMS Market Research 2019,*** <https://exekuce.pirati.cz/assets/pdf/2019-05-22-prezentace.pdf>. ***Výzkumná otázka položená lidem s přímou nebo nepřímou zkušeností s exekucí:*** *Jak důležitá jsou pro vás témata: zneužívání sociálních dávek a podpora od státu, dostupnost bydlení, chudoba, exekuce a předlužení, bezdomovectví?*

**b) Závěry výzkumů, a ze kterých lze vycházet v komunikaci, která si klade za cíl získat veřejnou podporu pro projekty sociálního bydlení**:

🡪 Zákon o sociálním bydlení podporují většinově voliči všech stran (s převahou Pirátů, ČSSD, ANO a KDU-ČSL)

🡪 Podpora sociálního bydlení roste s věkem

🡪 Silným motivem je pro veřejnost ukončení obchodu s chudobou (tedy ukončený byznysu majitelů ubytoven).

🡪 Pro plnou kontrolu v rukou obcí jsou nejčastěji právě lidé ze středně velkých obcí a z Moravy (může to souviset s obecně vyšší skepsí k centrálním státním opatřením)

🡪 Obecně je logicky vyšší podpora soc. bydlení pro skupiny, které si za svou situaci „nemohou samy“ (samoživitelky, senioři, postižení)

🡪 Napříč skupinami panuje velký odpor k lidem po výkonu trestu. Vůbec nerezonuje pojem „lidé diskriminovaní na trhu s bydlením“ (Kdo soc. bydlení podporuje, ten si pod ním nepředstaví nic, kdo je proti soc. bydlení, ten pod ním vidí „politicky korektní výraz“ pro Romy a „nepřizpůsobivé“). Nečekaně velký odpor panuje i vůči lidem s duševním onemocněním (U české majority jsou duševní onemocnění chápána z konzervativních, institucionálních pozic, tedy jako de facto „šílenství“, která znamená agresivitu a nebezpečí a je málo efektivní komunikovat tento hendikep s cílem získat podporu pro pomoc takovým lidem formou jakéhokoli „začleňování“: cílem majority je duševně nemocné „vyčlenit“).

🡪 Lidé se zkušeností s exekucí jsou háklivější na tzv. „zneužívání sociálních dávek“. V komunikaci s lidmi z okruhů a regionů ve větší míře postižených exekucemi je třeba důrazněji komunikovat kritéria, která musí klienti projektů sociálního bydlení splnit.

**c) Pozitivní motivátory české majority k podpoře sociálního bydlení:**

**1.** S bydlením se má pomáhat jen osobám v „opravdové“ nouzi („Opravdová nouze“ je zavedený výraz v žargonu české majority. Nese v sobě opatrnou ochotu podpořit sociální službu, pokud zároveň dojde k ostrému vytyčení hranice mezi adepty naší pomoci a „nepřizpůsobivými“. Nejde o to přistoupit na takovou dichotomii, ale v komunikaci je dobré s ní počítat a zabezpečit vůči ní stylistiku).

**2.** Sociální projekty se prokazatelně snaží spořit veřejné prostředky („*Víme, že jde o Romy, že je to problémová skupina, ale cokoli ušetří veřejné peníze, je krok správným směrem*.“)

**3.** Projekty sociálního bydlení mohou zlepšit život dětí. (Děti v tomto smyslu u majority intuitivně spadají mezi „ty, kteří si za svou situaci nemohou“.)

**4.** Sociální projekty pomohu zabránit, aby dítě muselo vyrůstat na ubytovně.

**5.** Příspěvky na bydlení půjdou díky sociálním projektům do rukou obcí a ne pofidérním majitelům ubytoven.

**6.** Sociální projekty budou aktivně motivovat klienty k práci (Práce vychází v průzkumech dlouhodobě jako hlavní indikátor „přizpůsobivosti“, neboli ochoty žít spořádaný život. Člověk, který má práci, je vnímán jako součást majority, případně alespoň její „aspirant“, jde-li o příslušníka etnické minority, jehož mají lidé s xenofobními sklony překládat jako příklad „dobrého Roma“ apod.)

**d) Toxické pojmy pro českou majoritu, kterým se vyhnout při snaze o dialog:**

**Diskriminace/diskriminovaní** (Obdoba amerického konstruktu Political Correctness Culture: diskriminace je ideologický pojem, který zamlčuje nehodící se fakta o minoritách „Romové nás emocionálně vydírají a dostanou zase něco zdarma.“ Současná fáze kulturního konfliktu v české společnost má za následek, že pojem „diskriminace“ nevyvolá soucit, ale odpor. Pozn.: Zde je třeba mít na paměti, že odpovídající komunikační strategie není projevem souhlasu s takovým rámováním. Veřejná instituce však musí reagovat na veřejné mínění citlivěji než např. nezisková organizace působící ve stejné oblasti – ta může i v samotné komunikaci vzdorovat tomuto rámování samému, neboť jej může chápat jako součást problému.)

**e) Komunikační kanály:**

**Sociální sítě** – Absenci vlastního kanálu mohou nahradit Influencers, kteří a které se zaměřují na sociální oblast a jejich dosah čítá 1 tisíc a více Followers (Martin Jaroš, Jan Vrobel, Jiří Hlavenka, Saša Uhlová, Apolena Rychlíková, Kamil Fila, Michal Kašpárek, Michal Zlatkovský, Petr Bittner). Influencers jsou nezávislí, nebudou komunikovat politickou linku, ale mohou se zastat např. potřebnosti zákona o soc. bydlení i ostrakizovaných skupin.

**Dosavadní publicita** – ČRo, ČT, Deník N, Respekt, Deník Referendum, A2larm (zde lze využít již existujících kontaktů k navazování další spolupráce)

**Česká televize** – Nedej se, Občanské noviny (Pořady s externími dokumentaristy, které zpracovávají publicistické reportáže o lidech, kteří se nějak potýkají s nepřízní systému. Zde lze komunikovat např. snažení rodin udržet se mimo ubytovny a na příbězích demonstrovat potřebu zákona o sociálním bydlení, popř. inovativních projektech sociálního bydlení. (Sociální témata: Ivo Bystřičan, Martin Marek, Tomáš Hlaváček).

**Český rozhlas**

**Radiu Wave** umožňuje projekty sociálního bydlení s úspěchem komunikovat jako „progresivní“ opatření (město a bydlení: Táňa Zabloudilová)

**ČRo Plus** používá diskusní formáty, ve kterých lze komunikovat potřebnost inovativních přístupů o sociálnímu bydlení na základě faktických, politicky relevantních argumentů (udržitelnost, úspora, systémové řešení). Např. Pro a proti, Osobnost plus. (Sociální tematika: Veronika Sedláčková)

Info.cz – konzervativní médium s prostorem pro sociální témata. (Brno: Vratislav Dostál).

**Deník Referendum** – první médium, které použilo pojem „obchod s chudobou“. (Bydlení a město: Gaby Khazalová)

**Deník N** – sociální oblast, bydlení a Brno: Jana Ustohalová

**A2larm** – subkulturní médium, které dlouhodobě píše o nejslabších sociálních skupinách a v posledních letech úspěšně proniká do hlavního proudu (Bydlení a sociální tématika: Apolena Rychlíková).

Příloha č. 2

# Do zajištění financí na bydlení je třeba zahrnout platbu energií. To znamená jednání s dodavateli energií. Zde je v první fázi třeba zjistit, zda jsou společnosti, u kterých má klient dluh. Pak je buď nutné domluvit se na rychlém splacení, pokud se nestihne před nastěhováním, je třeba hledat dodavatele, s nímž bude možné smlouvu o dodávce energií uzavřít. V případě, že klient dlužil nebo dluží u dodavatele energie nebo plynu, dodavatel může požadovat garanci v podobě jistiny/kauce předem. U RWE může dosahovat až 4500 předem. Po 3 měsících, kdy klient uhradí včas zálohy mu je jistina vrácena nebo použita na předplacení záloh. Je přitom dobré zohlednit, zda se jedná o dodavatele, kteří mají pobočku v Brně, pro případ, že vznikne problém. Co ohled na spotřebu (noční, denní) + nastavení výše záloh + energetický kalendář v IQRS???

U přidělovaného bytu je důležité zjistit, zda není v bytě připojen ještě předchozí nájemce – může se to stát. V případě, že nebude elektroměr ani plynoměr připojen, tím pádem nebude OM vedeno na předchozího nájemce, neboť odpojením hodin se ukončuje OM. V případě, že na bytě budou zapojeny hodiny, je pravděpodobné, že existuje i aktivní smlouva na předešlého nájemce – řešením je přepis s použitím čestného prohlášení, abychom nemuseli dohledávat předešlého nájemce, neboť to je někdy nereálné.

* Hodiny jsou montovány na náklady města.
* **Je důležité, začít to řešit co nejdříve!** Klienti reálně můžou mít elektřinu třeba až za měsíc. Je tedy dobré, domluvit se s bytovým odborem, kdy se klient nastěhuje, aby nebyl v bytě bez energií. Záleží na vystavení NS. Dodavatel neuzavře s klientem smlouvu o sdružených službách el./pl. Dokud nemá klient podepsanou NS. Zde nám to hapruje – nekoordinace BO, OSP, OSM, příp. MČ a správcovská organizace.
* Technické revize OM ideálně 2 měsíce před nastěhováním klienta, na základě NS žádat měsíc předem o Smlouvu o sdružených službách dodávky/Smlouva o připojení k distribuční soustavě, aby vycházel termín zahájení odběru s nastěhováním klienta. (může být velmi individuální – záleží na rychlosti zpracování dodavatelem).

**Kroky, vedoucí k optimalizaci žádoucího stavu: Nastavení systému pomoci a spolupráce**

**Cíl: Sociálně-vzdělávací rozvoj rodiny s ohledem na psychické a fyzické prospívání rodiny**

**Aktivity** - zabezpečení a zvyšování kompetencí dětí/ mládeže a rodičů v rodinách (nový pracovník, koordinátor aktivit napříč institucemi a odbory s cílovou skupinou děti/ mládež), sledování a podíl na oblastech zájmu, dle nich definování sociální práce a potenciálních participujících organizací:

* **A: škola:** zajištění MŠ, ZŠ, podpora zápisů do MŠ/ ZŠ, adaptační programy – spolupráce s MŠ a jejich pracovníky, rodiči při vstupu do školského zařízení, předškolní příprava v MŠ ve spolupráci s PPP – individuální plány dítěte v MŠ, odklad povinné školní docházky, nulté přípravné ročníky, přestupy v rámci MŠ/ ZŠ, facilitační a mediační procesy v případě nutnosti, výchovné problémy na školách, výchovné komise, šikana, přestup na jinou školu, zápisy do MŠ a předškolní příprava v MŠ, Pedagogicko-psychologická poradna, její služby a spolupráce s ní, testy školní zralosti, problematika spádovosti škol, alternativní školské zařízení s ohledem na zdravotní stav dítěte, jiné formy vzdělávání, individuální výuka, individuální zkoušky - všeobecně - odborné poradenství ve věcech školy, poradenství ve věcech školy s ohledem na volbu návazného studia a výběrové řízení jako takové, specifické vzdělávací potřeby žáků (nejenom s ohledem na finanční situaci rodiny)+ spolupráce (nejenom rodin) se školami – adaptace dítěte na školu (nejenom MŠ), pedagogická a výchovná specifika a jejich řešení, zajištění monitoringu, náslechu, kontaktáž, spolupráce s třídním učitelem, učitelem, asistenty, dalšími odborníky - viz výchovní poradci, psychologové, ředitelé škol, případová konference školní – spolupráce školy, výchovného poradce, PPP za účasti koordinátora těchto aktivit, případová konference za účasti rodiny, sociálního pracovníka, zástupce OSPOD , doučování a jeho formy – především doučování v rodinách, spolupráce s PdF – doučování a praxe studentů PdF, nastavení spolupráce a koordinace metodického garanta sociální práce vyhledávání vhodné a dostupné školské instituce, jednání se školami bez klientské účasti, jednání s jednotlivými řediteli MŠ a ZŠ + spolupráce s OŠMT – monitoringová aktivita, informovanost klientů v rámci změny legislativy školského zákona – spolupráce koordinátora procesu a sociálních pracovníků klientských rodin
* **B: lékařská zařízení, vyhledávání lékařů, specialistů, jiných odborníků**: zajištění včasného detekování zdravotní pomoci, resp. lékař a specializovaná lékařská péče, její možnosti (př. logopedie, oftalmologie), včasnost této intervence, optimální průběh řešení zdravotní problematiky, prevence vzniku prohloubení zdravotních problémů, osvěta v péči o děti a příznaků možných onemocnění
* **C: aktivizace rodičů** v otázkách prospívání a zdravého vývoje dítěte: zajištění řešení v rámci výdajů rodiny s ohledem na mimořádné a pravidelně se opakující finančně zatěžující situace s ohledem na potřeby dítěte
* **D: specifická a dlouhodobě nezvládnutá problematika:** školné v MŠ (bez povinného ročníku), zjednodušení procesu odpuštění školného (nikoliv záležitostí dobré vůle ředitele), obědy MŠ/ ZŠ – systémové hledisko problému a nutnost jeho podchycení za podpory na věci se podílejících organizací, není stále vyjasněno, zdali někdo vůbec může řešit, z jakého titulu a vlastně s kým, pružné reagování na iniciaci dalších postupů a řešení pro témata specifická a dlouhodobě nezvládnutá, banky - nábytková a potravinová pomoc, správa sbírek - sbírky s konkrétním zaměřením, místo k distribuci náležitostí sbírek (ideálně sociální podnik s pracovními místy), oblast fundraisingu - zabezpečení možných zdrojů a případné spolupráce s institucemi, fondy (podpora materiální, např. učebnice a pomůcky do škol, pomůcky jiné, jízdné atd.), zabezpečení dalšího financování pro MŠ a ZŠ (konkrétně vychází z potřeb školy a na položky, které by se takto financovaly, nejsou finanční prostředky, zároveň nelze řešit z projektu, který by si škola na určitou pomůcku/ předmět napsala, či toho škola sama o sobě není schopna, které poskytnou materiální zabezpečení či rozvoj edukativních a volnočasových aktivit, např. vybavení dílen, podpora sportovních aktivit, vybavení knihovny).
* **E: podpůrné (socializační) aktivity, náhradní řešení + návrhy náhradních řešení a jejich implementace do stávající praxe:** možnost účastnit se na akcích města Brna, docházet do volnočasových center města Brna, navštěvovat kroužky, výstavy, galerie, muzea, knihovny v rámci sociálního programu města Brna, spolupráce s organizacemi, které poskytují volnočasové aktivity - stipendijní programy, sportovní aktivity, informovanost klientů s ohledem na možnou pomoc či benefity pro sociálně slabé rodiny (např. spolupráce a programy NNO, dávky hmotné pomoci ve věcech školy, programy pro děti zdarma či s finančním zvýhodněním – spolupráce metodického garanta sociální práce a sociálních pracovníků klientských rodin

1. Specifická situace je pak u lidí se zdravotním omezením, těm jsou určeny zejména byty v domech zvláštního určení a nejsou tak cílovou skupinou této metodiky. [↑](#footnote-ref-1)