

Metodika prevence ztráty bydlení

Ivana Šimíková

Robert Trbola

Jan Milota

Magda Frišaufová

odborný garant: prof. PhDr. Tomáš Sirovátka, CSc.

„Metodika prevence ztráty bydlení“ byla certifikována Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR, osvědčení MPSV ČR o uznání certifikované metodiky č.j. 2015/71625-312

Tato „Metodika prevence ztráty bydlení“ byla vytvořena s finanční podporou Technologické agentury České republiky, programu OMEGA, v rámci projektu „Metodika prevence ztráty bydlení v České republice“, identifikační kód TD020141.

T A
Č R

Program Omega

Vydal Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i.

Praha 2, Karlovo náměstí 1359/1

Vyšlo v roce 2015, 1. vydání, počet stran ...

Tisk: VÚPSV, v.v.i.

Oponentky:

Ing. Radka Soukupová (Úřad vlády ČR – Odbor pro sociální začleňování)

Mgr. Irena Šancová (Městský úřad Ivančice)

<http://www.vupsv.cz>

© Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i.

Anotace

Účelem Metodiky prevence ztráty bydlení (dále jen „Metodika“) je navrhnout komplexní systém na konkrétní cíle vázaných opatření, jejichž účelem je předcházet ztrátě bydlení domácností (včetně domácností jednotlivců), které dosud bydlí ve standardním bydlení na základě právního vztahu (zejména nájemním, ale také vlastnickém); toto bydlení je vhodné k dlouhodobému bydlení, ale vzhledem k jejich příjmové situaci, sociální situaci či přítomnosti rizikových faktorů by mohly toto bydlení v dohledné době bez adekvátní náhrady ztratit a ztratit ho zároveň samy nechtějí.

Standardním bydlením se pro účely této Metodiky rozumí byt či obytný prostor podle § 33a odstavce 1, 2 a 4 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. Do standardního bydlení naopak nejsou zahrnuta ubytovací zařízení podle odstavce 4 téhož zákona a paragrafu. Metodiku lze však použít i pro případy prevence ztráty ubytování v těchto zařízeních.

Cílem Metodiky je snížit rizika ztráty bydlení a dosáhnout stavu, v němž by domácnosti neopouštěly standardní bydlení v důsledku situací, jejichž dopady lze zmírnit pomocí existujících nástrojů, pokud se zavčas identifikují a řeší se.

Východiska

Doporučení pro realizaci prevence ztráty bydlení vycházejí ze stávajícího institucionálního prostředí a využívají existující nástroje (zakotvené v legislativě nebo užívané v praxi). To znamená, že implementace Metodiky, tedy její uvedení do praxe, nevyžaduje žádné legislativní či systémové změny.

Metodika je zároveň koncipována tak, aby použitím všech nástrojů došlo k maximálnímu účinku, ale aby byl zároveň, selektivním použitím vybraných nástrojů, také zaručen pokrok.

Metodika je zpracována na základě:

- zjištění vlastního terénního šetření zaměřeného na praxi prevence ztráty bydlení neziskových organizací (zvláště poskytovatelů sociálních služeb) a obecních úřadů, a zejména její deficitů;
- vlastní analýzy problému ztráty bydlení a její prevence na základě odborné literatury, koncepčních, strategických a metodických dokumentů a názorů expertů;
- a seznámení s praxí prevence ztráty bydlení v zahraničí (ve Skotsku, Nizozemsku, Německu a Rakousku).

Dosavadní zjištění z praxe

- Pozornost a úsilí aktérů jsou na národní úrovni vychýleny ve prospěch řešení krizových situací vyvolaných ztrátou bydlení. Není-li dostatečně vyřešena dostupnost bydlení pro ohrožené skupiny obyvatel, význam prevence jeho ztráty roste. Prevence je přístup doplňkový a nenahrazuje opatření vedoucí ke zvýšení dostupnosti bydlení. Teprve v synergii obou přístupů lze negativní jev bezdomovectví v celé jeho šíři zmírnit a situaci vyrovnat a stabilizovat.
- Z pohledu expertů je pozornost k prevenci ztráty bydlení na národní úrovni slabá a na lokální úrovni je realizována v různé intenzitě, nesystematicky a nejednotně.
- Není identifikována a jednoznačně popsána cílová skupina opatření prevence ztráty bydlení.
- Chybí důsledná, systematická, široce pojatá a pravidelně se opakující depistáž. Sociální práce bývá mnohdy zahajována až v okamžiku, kdy ohrožené domácnosti samy vyhledají pomoc.
- V důsledku nefunkční depistáže se nedaří poskytovat včasnou intervenci u domácností ohrožených ztrátou bydlení. Nízká efektivita intervencí u pozdě odhalených případů ztráty bydlení má za následek, že uživatelé sociálních služeb a klienty sociálních pracovníků jsou většinou již lidé, kteří o standardní bydlení přišli, případně již dlouhodobě standardně nebydlí.
- Nejsou identifikovány typické situace vyvolávající riziko ztráty bydlení a stanoveny principiální cíle, ke kterým by uplatnění nástrojů mělo vést.
- Chybí modelové postupy, jak takových cílů dosahovat; existující nástroje jsou používány selektivně, bez jednoznačně stanoveného cíle a reflexe postupů.
- Není nastavena efektivní spolupráce v rámci úřadů obcí a spolupráce obcí s ostatními lokálními aktéry.

Přestože je Metodika do velké míry založena na potenciálně existujících nástrojích, přináší **inovativní přístup** v tom, že:

- vytváří podmínky pro zvýšení pozornosti k prevenci ztráty bydlení a bázi pro její jednotný vyklad a pro její plošné, systematické a jednotné provádění;
- definuje cílové skupiny prevence ztráty bydlení a navrhuje postupy, jak tyto cílové skupiny systematicky oslovovat a vyhledávat; tím vytváří základní podmínku včasného, tedy v pravém smyslu preventivního působení;
- definuje základní nepříznivé sociální situace, které mohou vést ke ztrátě bydlení, a jejich příčiny a navrhuje postupy, jak je zjišťovat;
- stanovuje cíle, ke kterým by řešení těchto situací a zejména jejich příčin mělo vést, a navrhuje postupy, jak těchto cílů dosahovat; existující nástroje systematizuje, poukazuje na vhodnost jejich použití v jednotlivých situacích;
- navrhuje systém komplexního řešení situací a poukazuje na efektivní propojení jednotlivých nástrojů;
- navrhuje nastavení funkční spolupráce všech relevantních aktérů.

Tímto způsobem Metodika představuje dostatečně konkrétní metodickou podporu obcím při řešení nepříznivé sociální situace osob spojené se ztrátou bydlení, která **dosud chyběla**, a naplňuje tak jeden z požadavků na opatření formulovaných ve strategických a koncepčních dokumentech přijatých na národní úrovni, které jsou níže specifikovány.

Komu je Metodika určena

Metodika je primárně určena a vytvořena pro potřeby sociálních pracovníků obcí s rozšířenou působností (dále také jen jako „SP ORP“), případně sociálních pracovníků pověřených obecních úřadů.

Většinu postupů však mohou snadno využít i další pracovníci – zejména ti, kteří přicházejí do kontaktu s osobami a domácnostmi ohroženými ztrátou bydlení a pomáhají jim v této nepříznivé sociální situaci postupy náležejícími mezi základní postupy sociální práce –, jako jsou sociální pracovníci poskytující sociální služby, sociální kurátoři, sociální pracovníci ve zdravotnických zařízeních, sociální pracovníci v zařízeních výkonu trestu odnětí svobody, pracovníci kontaktních pracovišť Úřadu práce ČR, krajských úřadů, jako i další pracovníci v rámci struktury obcí s rozšířenou působností. Stěžejní postupy Metodiky jsou založeny na širší spolupráci sociálních pracovníků v rámci institucí mezi sebou a s dalšími aktéry (jako jsou například pronajímatelé bytového fondu).

Mezi hlavní důvody pro zaměření na sociální práci v rámci ORP patří tyto:

- sociální pracovníci obcí s rozšířenou působností představují nejnižší článek výkonu sociální práce v rámci státní správy;
- obecní úřady mají oproti jiným subjektům poskytujícím sociální práci nesrovnatelnou stabilitu;
- obec s rozšířenou působností tvoří pomyslné centrum správního obvodu, což je užitečné obzvláště při provádění systematické depistáže.

Návaznost na další legislativní, koncepční, strategické a metodické dokumenty upravující výkon sociální práce na ORP

Metodika svým obsahem posiluje činnosti sociálních pracovníků a je tak v souladu s řadou koncepčních materiálů a přispívá tím k jejich naplňování.

Jak již bylo řečeno, Metodika je koncipována tak, aby v maximální možné míře využila stávajících nástrojů k systematickému a komplexnímu řešení nepříznivé sociální situace domácností a osob spojených s rizikem ztráty bydlení. V tomto duchu také navazuje na následující koncepční a strategické dokumenty:

- Strategie sociálního začleňování 2014 – 2020, zejména opatření:
 - 3.5.c Podpora programů prevence ztráty bydlení (prevence vyloučení z bydlení), jako je proti dluhové poradenství, programy podporující sladování intervencí a nástrojů, personální zajištění apod.
 - 3.5.g Rozvoj a podpora sociální práce jako nástroje zprostředkujícího přístup k adekvátnímu bydlení a jeho udržení
- Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví do roku 2020, zejména opatření:
 - 5.1.2e Vytvoření metodiky pro sociální pracovníky (k vytváření sítí služeb, do kterých v rámci multidisciplinární spolupráce zapojí i další odborníky a instituce za účelem vyhledávání ohrožených osob nebo možností řešení potřeb spojených s bydlením), která však bude zaměřená také na další pracovníky veřejných služeb a institucí, kteří s touto cílovou skupinou přicházejí do kontaktu (městští strážníci, zdravotní personál atd.)
 - 5.1.2g Systematizace aktivit a činností zaměřených na prevenci bezdomovectví a sociálního vyloučení na ORP a krajích
 - 5.1.2p Metodická podpora obcím při řešení nepříznivé sociální situace osob spojené s bydlením
- Koncepce sociálního bydlení ČR 2015 – 2025

Metodika dále rozvíjí a konkrétním obsahem naplňuje:

- Doporučený postup Ministerstva práce a sociálních věcí ČR č. 1/2012 k realizaci činností sociální práce na obecních úřadech typu II., typu III., újezdních a krajských úřadech (dále také jako „DP 1/2012“)
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi

Struktura Metodiky (jak Metodiku číst)

Metodika je rozdělena do několika stěžejních kapitol, které jsou však vzájemně propojeny a tvoří tak svébytný systém.

- První kapitolu Metodické části tvoří **Identifikace a popis základních nepříznivých situací**, které mohou vést ke ztrátě bydlení.
- V následující kapitole jsou popsány spouštěče těchto situací a také cílové skupiny prevence ztráty bydlení, které jsou definovány skrze tyto situace.
- Další kapitola popisuje nastavení **systému komplexně pojaté depistáže**, včetně **aktérů**, kteří by do ní mohli být zapojeni, a **rolí**, které by mohli sehrávat v rámci další spolupráce.
- Kapitola **Posouzení situace, která by mohla vést ke ztrátě bydlení**, popisuje stěžejní činnost sociálních pracovníků při prvním kontaktu s klientem z cílové skupiny.
- Srdcem Metodické části je pak kapitola Postupy řešení jednotlivých nepříznivých sociálních situací spojených s rizikem ztráty bydlení;
 - ke každé základní nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení je definován cíl, ke kterému by její řešení mělo vést;
 - pokud má řešení situace několik variant, jsou stanoveny a popsány dílčí cíle vážící se na tyto varianty;
 - ke každé z těchto variant je stanoven postup řešení v jednotlivých krocích.

Obsah

ANOTACE	3
Obsah	7
METODICKÁ ČÁST	9
Identifikace a popis základních nepříznivých situací, které mohou vést ke ztrátě bydlení	9
Situace A: Nedostatek finančních prostředků	10
Situace B: Neplnění finančních závazků spojených s bydlením	11
Situace C: Neplnění nefinančních závazků spojených s bydlením	12
Situace D: Ztráta právního nároku na stávající bydlení	13
Spouštěče (signály), identifikace cílových skupin	14
Spouštěče situace A: nedostatku finančních prostředků	14
Spouštěče situace B: neplnění finančních závazků	14
Spouštěče situace C: neplnění nefinančních závazků	15
Spouštěče situace D: ztráty právního nároku na užívání bytu	15
Depistáž	17
Nastavení komplexního systému široce pojeté depistáže	18
Role aktérů zahrnutých do depistáže	21
Způsob oslovení dalších aktérů	21
Informační kampaň	21
Mobilizace aktérů, síťování a následná spolupráce	22
Spolupráce v rámci úřadu	22
Spolupráce s ostatními obecními úřady ve správní působnosti ORP	23
Spolupráce se sociálními službami	23
Spolupráce s poskytovateli zdravotních služeb	24
Spolupráce s pronajímateli bytového fondu	24
Spolupráce s Úřadem práce ČR	24
Spolupráce s policií	25
Síťování energetických poraden	26
Posouzení situace, která by mohla vést ke ztrátě bydlení	27
Smysl posouzení – stanovení cílů	27
Proces posouzení	31
Stanovení cílů spolupráce sociálního pracovníka a klienta	34
Postupy řešení jednotlivých nepříznivých sociálních situací spojených s rizikem ztráty bydlení	35
Situace A: Nedostatek finančních prostředků	35
Situace B: Neplnění finančních závazků	41
Situace C: Neplnění nefinančních závazků	48
Situace D: Ztráta právního nároku	50
PŘEDPOKLADY PRO REALIZACI PREVENCE ZTRÁTY BYDLENÍ	52
Doporučení pro personální zabezpečení	52
Doporučení pro technické zabezpečení	53

PŘÍPRAVA SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	54
NÁVRH ZAVEDENÍ METODIKY DO PRAXE	56
Seznámení s obsahem Metodiky v rámci úřadu a vyjednání rozsahu jejího uplatnění	57
Zahájení depistáže	57
POUŽITÁ SOUVISEJÍCÍ LITERATURA	58
Publikace, které předcházejí Metodice	61
PŘÍLOHY	62

Metodická část

Identifikace a popis základních nepříznivých situací, které mohou vést ke ztrátě bydlení

Prevence ztráty bydlení je z logiky věci zaměřena na předcházení situaci, kdy je domácnost stávající bydlení nucena opustit. Této situaci předchází řada událostí a někdy může trvat relativně dlouhou dobu, než ve ztrátu bydlení vyústí. V odborné literatuře se tyto události označují za tzv. spouštěče, které – pokud nejsou řešeny samostatně či v kombinaci – mohou zapříčinit ztrátu bydlení. Spouštěče se zároveň projevují různými signály, podle kterých lze usuzovat, že byly splněny podmínky pro započetí procesu vedoucího ke konečné ztrátě bydlení. V literatuře se také hovoří o rizikových faktorech, které odkazují na komplexní povahu příčin vedoucích ke konečné individuální ztrátě bydlení, a právě jejich komplexita neumožňuje identifikovat jednoznačný kauzální vztah. Rizikové faktory vznikají na různých úrovních společenských systémů a zvyšují pravděpodobnost, že daná domácnost bude čelit ztrátě bydlení. Vesměs jsou rozlišovány na úrovni strukturální (fáze ekonomického cyklu, struktura bytového fondu apod.), institucionální, vztahové a individuální.

Sociální pracovník (dále v textu také jen jako „SP“) při běžném výkonu své činnosti nepřímo ovlivňuje každou z těchto úrovní; nejmenší vliv má na strukturální podmínky, ale předpokládá se, že jako reprezentant, ale také aktivní aktér institucionálních podmínek uplatňuje přímý vliv zejména na individuální a vztahové úrovni domácností.

Rozlišujeme čtyři základní analytické situace, které mohou vést ke ztrátě bydlení. O analytické situace jde proto, že se v reálném životě často projevují v kombinaci, případně jedna vyvolává druhou a navzájem se posilují. Jde o následující situace:

- A: Nedostatek finančních prostředků**
- B: Neplnění finančních závazků spojených s bydlením**
- C: Neplnění nefinančních závazků spojených s bydlením**
- D: Ztráta právního nároku na stávající bydlení**

Situace A: Nedostatek finančních prostředků

Nedostatek finančních prostředků je nejčastější příčinou ztráty bydlení, zejména když přejde do své další formy, a tou je neplnění finančních závazků, tedy dluhy. I když ještě domácnost v prodlení s platbami spojenými s bydlením není, je již ohrožena jeho ztrátou tím, že v důsledku nedostatku finančních prostředků je schopna hradit náklady na bydlení pouze za cenu, že omezí svou spotřebu v dalších oblastech (strava, ošacení, volnočasové aktivity, případně výdaje za léky a zdravotní služby apod.) a v těchto oblastech života je tak deprivovaná. Dlouhodobá deprivace v ostatních oblastech života (a spotřeby) snižuje udržitelnost daného bydlení a je velmi pravděpodobné, že domácnost v blízké budoucnosti bydlení opustí.

Nedostatek finančních prostředků se ve vazbě na udržení bydlení projevuje zejména vyšší podílu nákladů na bydlení na příjmu domácnosti a vyšší reziduálního příjmu, který domácnosti zbývá poté, co uhradí náklady na bydlení. V okamžiku, kdy podíl nákladů na bydlení roste nad určitou hranici či reziduální příjem klesá pod určitou částku, lze mluvit o vysokém riziku ztráty bydlení. Žádoucí absolutní vyšší reziduálního příjmu ovšem nelze objektivně nastavit. Na základě poměru mezi náklady na bydlení a příjmem domácnosti a na základě poměru mezi reziduálním příjmem a životním minimem jsou postaveny výpočty nároků na základní dávky na bydlení. Navrhujeme obdobně nastavit tyto poměry i pro identifikaci situace nedostatečných příjmů pro návaznou sociální práci. Situaci nedostatečných příjmů konstatujeme tehdy, když:

- jsou náklady na bydlení vyšší než 0,3 příjmu domácnosti (což je velmi hrubě i podmínka nároku na jednu z dávek určenou na bydlení, a to dávku státní sociální podpory, příspěvek na bydlení) anebo
- je reziduální příjem domácnosti nižší než částka životního minima domácnosti (to znamená, že po zaplacení nákladů na bydlení domácnosti zůstane méně než její životní minimum, což je velmi hrubě i podmínka nároku na další z dávek určenou na bydlení, a to dávku hmotné nouze, doplatek na bydlení).

Situace B: Neplnění finančních závazků spojených s bydlením

Jak již bylo řečeno, dluhy na platbách spojených s bydlením představují nejčastější a bezprostřední příčinu ztráty bydlení. Jedná se o situace, kdy je již domácnost v prodlení s úhradou celku nebo části nákladů spojených s bydlením.

Základní části těchto nákladů pak tvoří nájemné a náklady na služby u nájemního bydlení, případně jeho ekvivalent u vlastnického bydlení (předpis plateb vč. fondu oprav), a dále náklady na energie placené distribučním společností (zpravidla elektřina a plyn). Vyšší riziko pro bezprostřední ztrátu bydlení představuje prodlení s úhradou nájemného v případě nájemního bydlení, případně analogických plateb v případě vlastnického bydlení (byť v případě vlastnického bydlení je vyšší riziko ztráty bydlení v důsledku nesplácení hypotečního úvěru než v důsledku porušování závazků vlastníka bytové jednotky). Občanský zákoník tuto povinnost stanovuje v § 2291, odstavci (2): „Nájemce porušuje svou povinnost zvláště závažným způsobem, zejména nezaplatil-li nájemné a náklady na služby za dobu alespoň tří měsíců“.

Ale i dluhy na platbách za energie představují, zejména z dlouhodobého hlediska, riziko pro udržitelnost bydlení; ať už z toho důvodu, že se byt po odpojení od zdroje energií stane neobyvatelným, nebo z důvodu, že domácnost nebude dodržovat povinnosti spojené s titulem nájemce či vlastníka.

Neplnění finančních závazků může být zároveň efektem nedostatečných finančních prostředků jako i nedostatku kompetencí k tomu být si vědom svých závazků a být schopen je naplňovat a kompetencí potřebných k racionálnímu vyhodnocení důsledků takového jednání.

Situace C: Neplnění nefinančních závazků spojených s bydlením

Kromě neplnění finančních povinností a závazků může být rizikem ztráty bydlení i situace, kdy nájemce neplní závazky spojené s bydlením nefinanční povahy: domácnost se dostává do konfliktu s povinnostmi, které jí plynou z titulu nájemce, případně vlastníka bytu. Obecně se jedná o situace, kdy se nájemce chová tak, že porušuje povinnosti dané občanským zákoníkem a tím zvyšuje riziko výpovědi nájmu. Dle občanského zákoníku (§ 2256, § 2258 a § 2291) lze tyto situace definovat následovně:

- Nájemce nedodržuje pravidla obvyklá pro chování v domě a pokyny pronajímatele pro zachování náležitého pořádku obvyklého podle místních poměrů.
- Nájemce chová v bytě zvíře, a působí tím pronajímateli nebo ostatním obyvatelům domu obtíže nepřiměřené poměrům v domě. Nájemce neuklízí a ani nehradí pronajímateli zvýšené náklady na údržbu společných částí domu způsobené chovem zvířete.
- Nájemce poškozují byt nebo dům závažným nebo nenapravitelným způsobem, způsobuje jinak závažné škody nebo obtíže pronajímateli nebo osobám, které v domě bydlí, nebo užívá neoprávněně byt jiným způsobem nebo k jinému účelu, než bylo ujednáno.

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

- Neplněním nefinančních závazků spojených s bydlením rozumíme tedy jednak [situace, kdy se sám nájemce / členové domácnosti chovají ve vztahu k bydlení rizikově](#) (například nadměrné užívání alkoholu, užívání, výroba a prodej omamných a psychotropních látek, hádky, konflikty, porušování hygienických norem, rušení nočního klidu, hluk, pobyt nepřiměřeného počtu osob v bytě, nadměrné shromažďování lidí ve společných prostorách domu, časté návštěvy, „courání“, nadměrné hromadění věcí v bytě a společných prostorách, ničení vybavení v bytě a společných prostorách, zanedbávání úklidu, chov zvířat neadekvátní k prostorovým možnostem apod.).
- Jedná se však i o situace, kdy je rizikové chování a porušování povinností připisováno určitým skupinám nájemců (například vícečetným domácnostem, etnickým menšinám apod.), obvykle na základě [předsudků většinových nájemníků](#). Zde pak hrozí zejména sousedské konflikty, které mohou následně vést ke ztrátě bydlení tím, že například opakované stížnosti sousedů pronajímateli jej mohou vést k rozhodnutí ukončit nájemní smlouvu s takovými nájemníky, kteří jsou objekty těchto neshod.

Situace D: Ztráta právního nároku na stávající bydlení¹

Jde o situaci, kdy dojde ke změně stavu užívání stávajícího bydlení, zejména v důsledku ukončení platnosti nájemní smlouvy, v případech:

- vypršení lhůty platnosti smlouvy na dobu určitou (spojené s neznalostí lhůty, postupu jejího prodloužení či promeškání lhůty pro žádost o její prodloužení);
- úmrtí, rozvodu či odchodu (včetně nástupu výkonu trestu) člena domácnosti, se kterým byla uzavřena nájemní smlouva; podle § 2279 odstavce (1) občanského zákoníku „Zemře-li nájemce a nejde-li o společný nájem bytu, přejde nájem na člena nájemcovy domácnosti, který v bytě žil ke dni smrti nájemce a nemá vlastní byt. Je-li touto osobou někdo jiný než nájemcův manžel, partner, rodič, sourozenec, zeť, snacha, dítě nebo vnuk, přejde na ni nájem, jen pokud pronajímatel souhlasil s přechodem nájmu na tuto osobu“;
- úmrtí či odchodu člena domácnosti, kterému byl byt přidělen z titulu zdravotního postižení (například u bytů zvláštního určení), na které se nevztahuje výše zmíněný paragraf občanského zákoníku upravující přechod nájmu.

¹ Pod ztrátou právního nároku zde rozumíme všechny situace, kdy ke ztrátě právního nároku na dosavadní bydlení dochází z důvodů jiných, než jsou ty zahrnuté pod situace B. Neplnění finančních závazků a situace C. Neplnění nefinančních závazků.

Spouštěče (signály), identifikace cílových skupin

Spouštěče, samostatně či v kombinaci, iniciují vznik sociálně nepříznivých situací, které mohou zapříčinit ztrátu bydlení. Projevují se různými signály, na základě kterých lze usuzovat, že byly splněny podmínky pro započetí procesu vedoucího ke konečné ztrátě bydlení. Signály jsou však zároveň užitečným pomocníkem při řešení nepříznivých situací, protože vytvářejí předpoklady pro včasné rozpoznání situace a její řešení ještě předtím, než se naplno projeví jejich důsledky.

Spouštěče situace A: nedostatku finančních prostředků

Za nejvýznamnější spouštěče nedostatku finančních prostředků jsou považovány:

- výrazný pokles příjmů v důsledku ztráty zaměstnání, nemoci nebo přechodu do ekonomické neaktivity (péče o nezaopatřeného člena, přechod do důchodu apod.);
- nepřiměřené zvýšení nákladů na bydlení (nájmu, případně energií);
- dlouhodobé setrvávání ve stavu hmotné nouze;
- ztráta příjmu významného člena domácnosti.

Ztrátou příjmu významného člena domácnosti rozumíme události, kdy náklady a další závazky spojené s bydlením zůstávají na zbylých členech domácnosti poté, co z hlediska příjmů a kompetencí významný člen domácnosti opustil domácnost (významný člen domácnosti zemřel nebo ji po rozvodu, rozchodu či založení vlastní domácnosti opustil; zemřela pečující osoba, případně přestala bez náhrady péči poskytovat).

Mezi takto významné členy domácnosti patří zejména manželé, druzi, partneři, ale také děti a další členové domácnosti, kteří se na jejím hospodaření a chodu významně podíleli. Obdobně významnou osobou je v tomto kontextu také pečující osoba, přestože v domácnosti nemusí žít, ale podílí se zprostředkovaně na jejím chodu.

Do cílové skupiny prevence ztráty bydlení v souvislosti se situací nedostatku finančních prostředků patří například osoby s nízkými příjmy (v evidenci uchazečů o zaměstnání či pracujících chudí, jejichž příjem ze zaměstnání se pohybuje na úrovni minimální mzdy), invalidní důchodci, starobní důchodci, osaměle žijící osoby a osamělí rodiče, ale také osoby, jež opustil (zemřel, rozvedl se, domácnost opustil) manžel či partner.

Spouštěče situace B: neplnění finančních závazků

Mezi spouštěče neplnění finančních závazků patří všechny z těch, které jsou zároveň spouštěči situace nedostatku finančních prostředků, ale také:

- ztráta pomoci významného člena domácnosti či pečující osoby, který se do té doby staral o chod, hospodaření domácnosti a také o úhradu nákladů spojených s bydlením;
- psychické onemocnění, v jehož důsledku se vytrácí kompetence potřebné k plnění závazků;
- fyzické omezení v důsledku nemoci či úrazu, které neumožňuje fyzicky zajistit plnění závazků; osoba není schopna fyzicky zaplatit náklady, protože nemůže dojít na poštu zaplatit složenkou, udělat změnu platebního příkazu apod. a není schopna si plnění závazků zajistit jinak, například pomocí blízké osoby apod.;
- institucionalizace

Výraz „institucionalizace“ zavádíme z důvodu potřeby stručného a výstižného označení pro situace, kdy se osoba (dočasně) ocitá v institucionální péči, nejčastěji spojené s hospitalizací či nástupem výkonu trestu. Označení této situace odvozujeme od výrazu „deinstitucionalizace“, který se v kontextu veřejné politiky ČR objevuje v souvislosti s trendem transformace pobytových služeb, ústavní či psychiatrické péče. Institucionalizace může zapříčinit jak výpadek příjmu, tak prostorovou překážku pro plnění závazků; institucionalizovaná osoba není schopna fyzicky zajistit plnění závazků jako v předchozím případě, ne však proto, že by jí to nedovoloval její fyzický stav, ale z toho důvodu, že se dlouhodobě nezdržuje ve svém bytě a v místě svého bydliště. Mezi hlavní příčiny budou převážně patřit chronické či naopak nenadálé zdravotní potíže, psychické či fyzické povahy. Spouštěčem ztráty bydlení se stává až situace, kdy se tato osoba dostává do institucionální péče (ale ve svém přirozeném domácím prostředí byla schopna tyto závazky plnit). Jde zejména o situace, kdy se osoba dostává do institucionální péče náhle a bez přípravy (psychické ataky, zdravotní kolapsy na ulici apod.), případně žije osaměle, bez osobních vazeb s dalšími lidmi.

Do cílové skupiny prevence ztráty bydlení v souvislosti se situací neplnění finančních závazků patří obdobně jako u předchozí situace osoby s nízkými příjmy (v evidenci uchazečů o zaměstnání či pracující chudí, jejichž příjem ze zaměstnání se pohybuje na úrovni minimální mzdy), invalidní důchodci, starobní důchodci, osaměle žijící osoby, zvláště ty se zdravotním postižením, a osamělí rodiče, ale také osoby, jež opustil (zemřel, rozvedl se, domácnost opustil) manžel či partner, a osoby nastupující výkon trestu.

Spouštěče situace C: neplnění nefinančních závazků

Spouštěče situace neplnění nefinančních závazků jsou obdobné jako u neplnění finančních závazků a obdobná je i cílová skupina.

Spouštěče situace D: ztráty právního nároku na užívání bytu

Hlavním spouštěčem je ztráta člena domácnosti (úmrtí, rozvod, rozchod), který byl podmínkou pro trvání nároku na bydlení dané domácnosti, případně uzavření smlouvy na dobu určitou. Cílovou skupinu nelze jednoduše stanovit, obecně do ní patří všechny domácnosti v případě, že je nájemní smlouva uzavřena pouze s jedním z významných členů domácnosti a domácnost je složená z dvojice seniorů apod.

Dále jsou v tomto riziku všechny domácnosti, které mají uzavřenu nájemní smlouvu na dobu určitou.

Ke ztrátě právního nároku dochází většinou v důsledku událostí, které osoba nemůže aktivně ovlivnit, případně jí efektivně předejít. Riziko, že situace nastane, je zvyšováno nedostatkem kompetencí, jak situaci rychle a účinně řešit.

Nedostatek kompetencí

Riziko ztráty bydlení se zvyšuje kumulací spouštěčů (například když po úmrtí významného člena domácnosti, který byl zároveň pečující osobou, zůstává v domácnosti pouze fyzicky postižený člen).

Zásadní roli pro zvýšení rizika hrají kompetence významných členů domácnosti, zvláště těch, se kterými je uzavřena nájemní smlouva, a zvláště v případech, kdy jde o domácnosti osaměle žijících jednotlivců.

Nedostatek kompetencí je považován za rizikový faktor sociálního vyloučení jako takového. Kompetence zahrnují znalosti (informace), dovednosti (znalost postupu) a schopnosti (použití postupu). Nízké kompetence jsou obvyklým problémem u domácností se členy s nízkým vzděláním, případně v kombinaci s nízkým nebo naopak vysokým věkem zaopatřených osob; domácností seniorů; domácností, ve kterých žije osaměle osoba

s mentálním postižením, případně s psychickým onemocněním; osob v minulosti dlouhodobě institucionalizovaných; domácností příslušníků romské menšiny; osob s dlouhodobými předchozími institucionalizacemi cizinců apod.

Nedostatek kompetencí hraje nejvýznamnější roli v situacích neplnění závazků, a to jak finanční, tak nefinanční povahy. Obvykle se projevuje tak, že domácnost:

- nemá informace, například:
 - neví, že (ne)finanční povinnosti a závazky neplní;
 - neví, jaké jsou její (ne)finanční povinnosti a závazky;
 - ví, že závazky neplní, ale není si plně vědoma důsledků, které její jednání může mít.
- nezná postup, například neví, jakým způsobem by měla závazky plnit;
- pokusila se plnit své závazky, ale nedodržela očekávaný postup a nebyla úspěšná.

Nedostatek kompetencí je v praxi často zaměňován za morální kategorie (lhostejnost, nedbalost, vypočítavost apod.), v zahraniční literatuře jsou popisovány časté případy, kdy takto bývají označováni lidé, u kterých je následně zjištěno psychické onemocnění apod. V některých případech se také nadále v přístupu osob vykonávajících pomáhající profese, zdravotní péči, úředníků apod. projevuje tendence u svých klientů (nevědomě) předpokládat stejné kompetence, které mají oni sami, přestože na vědomé úrovni vědí, že klienti většinou mají nižší vzdělání, nižší sociální status, jiné zkušenosti, sociální kontext, ve kterém se pohybují apod., a neumí nebo nesnaží se tak přizpůsobit své jednání potřebám těchto klientů.

Velký význam tento předpoklad hraje právě v situacích, kdy se domácnost pokouší svou situaci vyřešit v kontaktu se zástupci sociálního systému, ale odchází s nepořízenou, protože není schopna se v rámci tohoto kontaktu chovat tak, jak se od ní očekává (např. že nebude zvyšovat hlas, že bude schopna sama vyplnit formulář, že bude mít u sebe pero, že má hotovost na zaplacení poplatku apod.).

Z těchto důvodů je vhodné klienty kvůli neznalosti základních informací, postupů (pravidel slušného chování apod.) morálně neodsuzovat („Jak to, že tohle nevíte, vždyť jste dospělý člověk?“ apod.) a nekritizovat, ale snažit se je vstřícným a pomáhajícím přístupem podpořit, aniž by došlo k rezignaci na mobilizaci zdrojů na straně klientů a jejich okolí.

Depistáž

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

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

Depistáž je základním nástrojem sociální práce pro vědomé, cílené a včasné vyhledávání jedinců či skupin ohrožených sociálním vyloučením nebo jinou sociální událostí v jejich sociálním prostředí. (s. 3)

Zjištění z praxe ukazují, že se lidé ohrožení ztrátou bydlení a bezdomovectvím ocitají v záchranné síti nejčastěji až v okamžiku, kdy je jejich nepříznivá sociální situace v takovém stadiu, že sekundární prevenci vylučuje (osoby, jejichž dluhy spojené s bydlením již dosáhly takové výše, či vztahy s ostatními obyvateli domu nebo majitelem bytu jsou již tak vyhocené, že je lze těžko řešit; osoby, jimž byla vypovězena nájemní smlouva, na něž již byla podána žaloba o vystěhování apod.).

Vzhledem k tomu je třeba depistáž považovat za nedílnou součást sociální práce v rámci prevence ztráty bydlení a položit na ni velký důraz.

Dále vzhledem k tomu, že je obtížné přesně určit konkrétní charakteristiky cílové populace ohrožené ztrátou bydlení, je vhodné ji pojmut velmi široce. Statistická data za populaci ČR ukazují vysoký počet tzv. non-take up domácností, tedy těch, které, přestože splňují podmínku vysokého podílu nákladů na bydlení na příjmech domácnosti, případně jejich reziduální příjem je nižší než životní minimum domácnosti, nepobírají dávky na bydlení. Tento stav indikuje, že je v populaci velký počet domácností, které mohou obtížně vycházet s úhradou nákladů na bydlení, ale v sociální síti nejsou zachyceny! **O domácnostech potenciálně ohrožených ztrátou bydlení tedy v žádném případě nelze uvažovat jako o podmnožině příjemců příspěvku na bydlení či doplatku na bydlení** ani ji automaticky ztotožňovat s typickými klienty sociálního systému.

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

4. Podílí se na propagaci a seznamování občanů s nabídkou obecního úřadu v agendě sociální práce.
5. Pomocí depistáže vyhledává a navazuje kontakt s potenciálním klientem v jejich přirozeném prostředí.
12. Spoluvytváří a koordinuje preventivní aktivity, jejichž cílem je předcházet vzniku nepříznivých životních situací klientů.

Vyhledávání klientů v jejich přirozeném prostředí je možné tehdy, pokud je velmi dobře známá cílová skupina a lze ji v populaci hledat podle charakteristik, jejichž rozpoznání je snadné. To však neplatí u široce pojaté prevence ztráty bydlení.

Každá ORP by měla realizovat depistáž opakovaně v určitých intervalech, minimálně formou informační kampaně.

Proces depistáže je také výhodnou příležitostí pro efektivní navazování spolupráce s dalšími subjekty, které taktéž doporučuje DP MPSV ČR 1/2012 v kapitole „Koordinace a spolupráce při řešení problému“ a v kapitole „Metoda síťování“. Koordinaci a spolupráci chápe jako „*spolupráci na úrovni sociálních pracovníků zainteresovaných institucí. Sociální pracovníci obecního úřadu mají povinnost mít připravenou síť pro řešení všech typů sociálních problémů/událostí. Předpokladem je dokonalá znalost subjektů začleněných v síti a*

spolupráce nastavená na partnerském principu. Důležitou sítí jsou pro sociální pracovníky na obecních úřadech kontakty s jednotlivými odbory či útvary v rámci úřadu“.

„Základním kamenem pro práci s klientem je kvalitní vyhodnocení situace a nastolení funkční spolupráce mezi všemi subjekty, které mohou klienta podpořit.“ (s. 18) Síťování je zde ale spojeno již s řešením situace; domníváme se však, že zejména u preventivních aktivit je vhodné a nezbytné síťovat již ve fázi depistáže.

Nastavení komplexního systému široce pojaté depistáže

Systém provádění depistáže je navržen tak, aby nejenom zachytil v maximální možné míře všechny potenciální klienty prevence ztráty bydlení, kteří by mohli potřebovat pomoc, ale také mobilizoval všechny aktéry, kteří by se mohli na řešení nepříznivé sociální situace spojené s rizikem ztráty bydlení podílet, vytvořil jejich síť a zahájil s nimi komunikaci a další spolupráci. Mezi tyto aktéry patří nejenom sociální pracovníci vykonávající státní správu na obcích s rozšířenou působností a s pověřeným obecním úřadem, ale také níže jmenovaní.

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

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

V rámci struktury obecního úřadu je účelné navázat spolupráci zejména s těmito pracovišti:

- bytový odbor, případně správa nemovitostí, zajišťující správu bytového fondu v majetku obce, zachytí u osob v nájemním vztahu k obci zejména osoby ve zpoždění s platbou nájemného, dále osoby, na které si okolí stěžuje pro neplnění nefinančních závazků (hluk, nepořádek, zápach apod.) i osoby v situaci ztráty právního nároku na byt;
- matrika obecního úřadu může zachytit osoby, jimž zemřel partner a které by mohly mít problémy s plněním závazků spojených s bydlením (zejména osamělí senioři, invalidní důchodci, osoby se zdravotním postižením, ale také osamělí rodiče apod.);
- sociální kurátoři zachytí osoby, které budou čelit riziku neplnění závazků v důsledku nástupu výkonu trestu (zvláště, pokud žijí osaměle);
- OSPOD zachytí domácnosti s nedostatkem finančních prostředků a neplněním nefinančních závazků;
- odbor životního prostředí, případně jiný odbor, který má v agendě vybírání poplatků za komunální odpad, zachytí případy opakovaných dluhů na poplatcích za komunální odpad, které mohou indikovat nedostatek finančních prostředků.

Významnou roli v procesu depistáže, ale i návazné spolupráce, hrají (sociální) pracovníci obecních úřadů ve správní působnosti jednotlivých ORP; představují nejnižší úroveň veřejné správy a zvláště, pokud má dané ORP ve správní působnosti geograficky rozsáhlé území, měli by převzít část odpovědnosti za provádění depistáže (například realizovat vlastní informační kampaň mezi svými občany), kontaktovat velká zdravotnická zařízení, která sídlí na jejich území apod., a podílet se na řešení zachycených clientských případů na svém území a sdílet je se sociálním pracovníkem ORP.

V rámci sociálních služeb lze zachytit osoby ve všech situacích spojených se ztrátou bydlení; jejich význam roste u zachycení v důsledku nedostatku finančních prostředků strádajících osob, osob v zanedbaných domácnostech, které mohou hraničit s neplněním závazků nefinanční povahy (hromadění odpadků, zápach, hluk apod.), a obecně domácností zdravotně postižených osob a domácností seniorů.

Pro depistáž v souvislosti s prevencí ztráty bydlení identifikujeme jako užitečné zejména následující druhy služeb, jejichž působnost v dané správní oblasti (okresu) je možné ověřit v Registru sociálních služeb na adrese:

http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1445775527923_4:

- osobní asistence
- pečovatelská služba
- podpora samostatného bydlení
- odlehčovací služby
- sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče
- kontaktní centra
- krizová pomoc
- intervenční centra
- služby následné péče
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
- sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením
- terapeutické komunity
- terénní programy
- sociální rehabilitace
- sociální poradenství
- tísňová péče
- telefonická krizová pomoc
- nízkoprahová denní centra
- nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
- sociálně terapeutické dílny

V rámci [zdravotnických pobytových zařízení](#) (nemocnice, LDN, psychiatrické kliniky, rehabilitační zařízení) a [ordinací \(praktických, geriatrických\) lékařů](#), případně v rámci agendy posudkových lékařů lze zejména zachytit:

- osoby s nedostatkem finančních prostředků;
 - osoby s rizikem neplnění finančních závazků;
 - osoby s rizikem neplnění nefinančních závazků
 - a osoby v situaci ztráty právního nároku.
- [lékaři](#) zachytí osoby, u kterých bude podezření, že finančně strádají a v důsledku toho mohou být v ohrožení života;
 - [zdravotnická zařízení](#) zachytí osoby, které se ocitají v institucionální péči náhle, dlouhodobě a nikdo je nenavštěvuje, a lze mít podezření, že nebudou plnit své povinnosti spojené s bydlením; výhodou je, pokud má zařízení zřízeno místo sociálního pracovníka, pak by měl být hlavním aktérem pro spolupráci tento pracovník.

[Zařízení pro výkon trestu odnětí svobody \(vazby a detenční zařízení\) zachytí:](#)

- osoby s rizikem neplnění finančních závazků
- a osoby v situaci ztráty právního nároku.

Dalším významným aktérem pro depistáž i návaznou spolupráci jsou [pronajímatelé bytového fondu](#), a to jak obec (prostřednictvím bytového odboru či správy nemovitostí), tak pronajímatelé soukromí;

- pronajímatelé zachytí osoby, které jsou ve zpoždění s platbou nájemného, ale také ty, u kterých je podezření, že strádají;
- dále pronajímatelé zachytí osoby, na které si okolí stěžuje či se kterými pronajímatel řešil neplnění závazků.

V rámci [působnosti Úřadu práce ČR](#) (kontaktního pracoviště) lze zachytit:

- osoby s nedostatkem finančních prostředků;

- osoby s rizikem neplnění finančních závazků
 - a osoby s rizikem neplnění nefinančních závazků.
- **úsek zprostředkování zaměstnání** zachytí osoby v evidenci úřadu práce jako uchazeče o zaměstnání, tedy zejména osoby, jejichž příjem náhle poklesl v důsledku ztráty zaměstnání; důležitá je jak fáze těsně po začátku evidence, tak po skončení podpůrné doby (výplaty podpory v nezaměstnanosti);
 - **úsek nepojistných sociálních dávek** zachytí klienty dávkových systémů; tyto osoby jsou již sice zachyceny v sociální síti, ale nadále se mohou nacházet v situaci nedostatku finančních prostředků, neplnit své finanční povinnosti apod.;
 - **úsek dávek pro osoby se zdravotním postižením a příspěvku na péči** zachytí osoby, které mohou v důsledku svého zdravotního postižení trpět nedostatkem finančních prostředků i problémy spojenými s neplněním závazků, zvláště žijí-li osaměle.

Správa sociálního zabezpečení administruje dávky důchodového pojištění; jako taková může přicházet do kontaktu s osobami, které žádají o přiznání dávek důchodového pojištění, ale zároveň projevují zájem o další služby, které jim SSZ ze své podstaty nemůže nabídnout. Její role může spočívat zejména v předávání kontaktu na sociální pracovníky ORP.

Policie České republiky, městská policie či asistence prevence kriminality přicházejí do kontaktu s osobami a domácnostmi, které selhávají v plnění nefinančních závazků spojených s bydlením, v rámci sousedských neshod, domácího násilí, narušování nočního klidu apod. Může sehrávat významnou roli v předávání informací o takových osobách a domácnostech.

Kromě organizací poskytujících registrované sociální služby je vhodné oslovit také další **neziskové organizace**, jako jsou zájmová sdružení občanů (spolky), obecně prospěšné společnosti sdružující osoby v různých životních situacích (senioři, rodiče apod.).

Ze **zahraničních zkušeností** plyne, že užitečnou roli v rámci široce pojaté depistáže mohou, zvláště v malých obcích, kde sociální práce absentuje, plnit také subjekty, které nejsou běžně vnímané jako aktéři poskytování sociální pomoci. Ale tím, že běžně navštěvují osoby v jejich domácnostech, mohou se snáze než jiní aktéři setkávat s osobami v nepříznivých sociálních situacích, které, přesto, či právě proto, že by to jejich situace vyžadovala, nejsou zasíťováni v sociálním systému. Mezi tyto subjekty by mohli patřit například **poštovní doručovatelé, údržbáři** (zvláště ti zajišťující údržbu obecního bytového fondu apod.), **domovníci** apod. Jejich role by se však měla omezit na předání informace o působnosti sociálního pracovníka potenciálně potřebným osobám. V praxi také dochází k předávání informací o ohrožených osobách ze strany jejich přirozeného prostředí (sousedů apod.). Byť s sebou tento způsob nese nemalá rizika (takové předání informace může být nástrojem „pomluvy“, „pomsty“ apod.), není na místě jeho přínos a priori bagatelizovat a je vhodné takto předané informace prověřit.

Sociální pracovníci obcí by tedy měli aktivně oslovovat tyto aktéry, žádat je o distribuci informace o tom, co sociální pracovník nabízí těm osobám, které by podle jejich, byť laického, soudu mohly takovou pomoc potřebovat.

Role aktérů zahrnutých do depistáže

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

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

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

Způsob oslovení dalších aktérů

Oslovení by mohlo probíhat zejména:

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

Informační kampaň

Paralelně by měla probíhat bezprostřední [široce zacílená vlastní informační kampaň obecních úřadů mezi obyvateli obcí](#), případně kampaň cílená na určité skupiny osob koncentrující se v určitých zařízeních, na určitých adresách apod.

[Informační kampaň](#) by měla probíhat opakovaně, ideálně v půlročních intervalech, následující formou:

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

Mobilizace aktérů, síťování a následná spolupráce

Spolupráci sociálních pracovníků s dalšími aktéry upravuje mj. DP MPSV ČR 10/2012, a to zejména v kapitole III. I v bodě 7. „Sociální pracovník spolupracuje s navazujícími organizacemi při řešení životní situace klienta“ a v kapitole III. II:

3. *Spolupracuje s jinými státními, samosprávnými či neziskovými institucemi.*
11. *Spolupracuje s navazujícími organizacemi při řešení životní situace klienta.*
12. *Spoluvytváří a koordinuje preventivní aktivity, jejichž cílem je předcházet vzniku nepříznivých životních situací klientů.*
14. *Monitoruje a spolupracuje se subjekty, které navazují na vlastní výkon svojí pracovní činností, za účelem koordinace jejich aktivit ve prospěch klienta (budování neformální a formální sítě).*

Spolupráce v rámci úřadu

Dále DP 1/2012 zdůrazňuje zejména síť jednotlivých odborů či útvarů v rámci úřadu. Zjištění z praxe zároveň ukazují na velmi výjimečnou úzkou spolupráci mezi sociálním odborem a ostatními odbory úřadu, kterou je třeba postupně budovat, zvláště v souvislosti s preventivními opatřeními a se situacemi, které nemohou být uspokojivě vyřešeny pouze v rámci agendy sociálního pracovníka. Vzhledem k agendě prevence ztráty bydlení by měla být založena spolupráce zejména s bytovým či ekonomickým odborem, případně správou nemovitostí a bytovou komisí.

Bytový odbor (případně ekonomický odbor) by měl být partnerem sociálního pracovníka zejména v souvislosti s (se):

- nastavením systému včasného upozorňování nájemců obecních bytů na prodlení s platbami nájemného a služeb spojených s bydlením (písemně či telefonicky); součástí tohoto upozorňování by měla být nabídka pomoci sociálního pracovníka; kontakt na něj by měl být součástí takového upozornění;
- včasným informováním sociálního pracovníka o vzniku dluhů konkrétních osob, případně o neplnění sjednaných splátkových kalendářů;
- předáváním informací o výši dluhů konkrétních osob;
- sjednáváním splátkových kalendářů pro nájemce, kterým již vznikl dluh na nájemném a službách;
- posuzováním adekvátnosti výše nájemného a jeho jednotlivých složek;
- společným předkládáním návrhů zastupitelstvu či radě na snížení nájemného v individuálních a odůvodněných případech;
- účastí na případových konferencích pořádaných sociálním pracovníkem.

Spolupráce s **bytovou komisí**:

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

Spolupráce s ostatními obecními úřady ve správní působnosti ORP

Sociální pracovník ORP, zvláště pokud obec spravuje geograficky rozsáhlé území se špatnou dostupností, by měl spolupracovat s ostatními obecními úřady v jeho správní působnosti.

Pokud má takový úřad zřízeno místo sociálního pracovníka, měl by s klienty řešit jejich nepříznivou sociální situaci sám tehdy, kdy mu to jeho zdroje (např. podíl úvazku, který má na prevenci ztráty bydlení vyhrazen, odbornost podle vzdělání, kterého dosáhl apod.) dovolují. V ostatních případech je nezbytná spolupráce mezi oběma sociálními pracovníky, kdy pracovník na běžném obecním úřadu komunikuje přímo s klientem a pracovník v rámci ORP se podílí na činnostech, které vyžadují například spolupráci s institucemi se sídlem na území ORP apod.

Spolupráce se sociálními službami

Spolupráce mezi sociálním pracovníkem ORP a sociálními službami je dána zákonem o sociálních službách, § 92, odstavcem d), podle kterého ORP „na území svého správního obvodu koordinuje poskytování sociálních služeb a realizuje činnosti sociální práce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování osob“.

Konkrétní formy spolupráce se odvíjejí od posouzení a zvoleného postupu řešení nepříznivé sociální situace konkrétních klientů, zvláště tehdy, kdy je vhodné klienta navázat na služby sociální péče (seniory, osoby zdravotně postižené apod.), pobytové služby apod. Více jsou popsány v kapitole [Postupy řešení jednotlivých nepříznivých situací spojených s rizikem ztráty bydlení](#).

Pro síťování v souvislosti s prevencí ztráty bydlení identifikujeme jako užitečné zejména následující druhy služeb:

- osobní asistence
- pečovatelská služba
- podpora samostatného bydlení
- odlehčovací služby
- sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče
- kontaktní centra
- krizová pomoc
- intervenční centra
- služby následné péče
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
- sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením
- terapeutické komunity
- terénní programy
- sociální rehabilitace
- sociální poradenství
- domovy pro osoby se zdravotním postižením
- domovy pro seniory
- domovy se zvláštním režimem
- chráněné bydlení
- tlumočnické služby
- azylové domy

Spolupráce s poskytovateli zdravotních služeb

DP 1/2012 věnuje významnou pozornost spolupráci mezi pracovníky agendy sociální práce na obecním úřadu a poskytovateli zdravotních služeb a podle 47 odst. 2 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, konstatuje její povinnost; důraz je však položen zejména na situace, kdy nějaká osoba zdravotnické zařízení opouští. Obdobnou pozornost je vhodné věnovat i situacím, kdy osoby do takových zařízení nastupují a jejich zdravotní stav napovídá, že nemohly zajistit plnění svých závazků, například spojených s bydlením, předtím než do zařízení nastoupili, zvláště pokud žijí osaměle.

Další povinností obecního úřadu obce s rozšířenou působností dle § 91 odst. 6 zákona o sociálních službách je zastupování při podepisování smlouvy o poskytování sociálních služeb ve zdravotnickém zařízení, které poskytuje sociální služby, osoby, která nemá zákonného zástupce a sama není schopna za sebe jednat.

Dále pak podle § 92 písm. c) zákona o sociálních službách má obecní úřad obce s rozšířenou působností povinnost na základě oznámení poskytovatele zdravotních služeb zjistit, zda je nezbytné poskytnout osobě umístěné ve zdravotnickém zařízení služby sociální péče a zprostředkovat možnost jejich poskytnutí.

Spolupráce s pronajímateli bytového fondu

Pronajímatelé bytového fondu jsou v rámci prevence ztráty bydlení klíčovými aktéry a stejně tak je klíčová spolupráce s nimi. Kromě zapojení do depistáže popsané v kapitole **Role aktérů zahnutých do depistáže** může nabývat několika dalších podob, a to vždy ve vazbě na opodstatněné individuální případy:

- zjišťování bydliště osob ocitajících se ve zdravotnických zařízeních, jejichž zdravotní stav nedovoluje získání potřebných informací;
- zjišťování dluhu a jeho rozsahu u konkrétních osob;
- zjišťování podrobností o obsahu nájemních smluv;
- vyjednávání o snížení nájemného a služeb spojených s bydlením;
- sjednávání splátkových kalendářů dlužných částek;
- vyjednávání o odpuštění dluhů či penále;
- vyjednávání o nutných opravách bytu;
- vyjednávání o nutných opravách nebo úpravách společných prostor v domě;
- vyjednávání o zvýšení kvality vybavení bytu;
- vyjednávání o prodloužení nájemní smlouvy;
- vyjednávání o uzavření (nové) nájemní smlouvy v konkrétních případech;
- účast pronajímatelů na případových konferencích pořádaných sociálním pracovníkem.

Spolupráce sociálního pracovníka s pronajímateli jako externími aktéry bude jedna z nejnáročnějších vzhledem k tomu, že pronajímatelé nejsou součástí sociální sítě a v mnoha případech se jejich zájmy mohou jevit jako konfliktní ve vztahu se zájmy sociálních pracovníků jako obhájců zájmů nájemců. Přesto je vhodné ji vnímat a postulovat jako oboustranně užitečnou. Zkušenosti z praxe navíc potvrzují, že na straně pronajímatelů je mnohdy vůle a ochota spolupracovat s aktéry sociální práce a vůle rozložit energii na řešení a odpovědnost za výsledky, zvláště u seniorů, osamělých rodičů a rodin s dětmi.

Spolupráce s Úřadem práce ČR

Možnost spolupráce sociálních pracovníků obcí s ÚP ČR vyplývá ze zákona o sociálních službách a dále ze zákona o pomoci v hmotné nouzi.

Podle § 92 písm. d) zákona o sociálních službách *ORP na území svého správního obvodu v rámci koordinace sociálních služeb a činnosti sociální práce spolupracuje s krajskou pobočkou Úřadu práce.*

Podle § 64 odstavce 3 zákona o pomoci v hmotné nouzi mají *zaměstnanci obcí, kteří jsou zařazeni do pověřených obecních úřadů a obecních úřadů obcí s rozšířenou působností jako sociální pracovníci, povinnost plnit povinnosti jako zaměstnanci orgánů hmotné nouze, mezi které mj. podle odstavce 1 písmena d) patří*

„vyhledávat aktivně osoby, které jsou ohroženy hmotnou nouzí, nebo se již ve stavu hmotné nouze nacházejí“ a podle odstavce 2 písmena:

e) spolupracovat s dalšími zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi při řešení situace osob v hmotné nouzi a umožňovat kontrolu použitých metod a postupů,

f) spolupracovat při řešení situace hmotné nouze osob s provozovateli sociálních služeb, s poradenskými zařízeními a organizacemi, které osobám v hmotné nouzi v obci pomáhají.

A přitom tyto zaměstnanci spolupracují s příslušnou krajskou pobočkou Úřadu práce (odstavec 3).

V DP 1/2012 se doporučuje, „aby každý obecní úřad a každé kontaktní pracoviště Úřadu práce ČR stanovily kontaktní osobu, která bude koordinovat vzájemnou spolupráci při realizaci sociální práce v daném regionu“(23).

Obsah spolupráce mezi sociálním pracovníkem obce a kontaktním pracovníkem ÚP ČR je blíže popsán v kapitole [Postupy řešení jednotlivých nepříznivých situací spojených s rizikem ztráty bydlení](#); obecně by mohlo jít o:

- konzultace týkající se vyplňování žádostí o dávky a dokumentů, které je třeba doložit;
- zajištění role kontaktní osoby pro případy, které potřebují individuální pomoc, aby byly schopny žádost o dávku podat;
- konzultace nastavení nároků na jednotlivé dávky;
- konzultace formálních překážek, které nejsou z hlediska splnění nároku zásadní a jsou řešitelné, ale zatím vedly k nepřiznání konkrétní dávky (například splnění podmínky trvalého bydliště u příspěvku na bydlení);
- předávání informací o typech a výši přiznaných dávek, případně dalších detailech o nepříznivé sociální situaci konkrétního klienta, zvláště v případech, kdy je obtížné sdílet informace prostřednictvím Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, který je součástí Jednotného informačního systému práce a sociálních věcí;
- účast kontaktního pracovníka na případových konferencích pořádaných sociálním pracovníkem.

Spolupráce s policií

Policie může z hlediska své role a povahy svých intervencí v sousedských komunitách hrát velice důležitou roli napomáhající preventivním opatřením. Bývá přítomna sporům sousedů, mohou se na ni však obracet i pronajímatelé a nájemníci ve vyhrocených sporech. Na jedné straně může být tedy cenným zdrojem informací o problematickém sousedském soužití (časté, policií řešené sousedské neshody, případně hlášení o rušení nočního klidu apod.), které může vést až ke ztrátě bydlení, podobně však může být významným spolupracujícím aktérem při preventivních opatřeních.

Zjišťování informací od policie, podobně jako angažování policie do podpůrných opatření je důležité a žádoucí. Na základě pravidel zákona o ochraně osobních údajů však nemůže policie předávat osobní data dalším aktérům. Na toto omezení je možno reagovat v zásadě dvěma způsoby:

Angažování policie do probíhající intervence (pokud to povaha případu vyžaduje) může být jak vhodnou aktuální podporou, tak i žádoucím zvyšováním citlivosti policie k případům, ve kterých by preventivní, koordinovaná opatření byla vhodná. V tomto případě zapojení je nutný písemný souhlas klienta se sdílením relevantních informací mezi policií a dalšími částmi podpůrné sítě.

Druhou variantou je situace, v níž policie identifikuje sama problematickou situaci vedoucí ke ztrátě bydlení. V tomto případě je nutné, aby policie nejdříve získala souhlas ohrožené domácnosti s předáním osobních údajů (jméno a adresa), aby domácnost mohla být kontaktována sociálním pracovníkem ORP. Minimální variantou je potom předání informačního letáku ORP o možné podpoře při prevenci ztráty bydlení.

Sítování energetických poraden

Jelikož se v kapitole [Snížení nákladů na bydlení](#) věnujeme pouze velice omezeně snížení nákladů na služby spojené s bydlením a zároveň jsme si vědomi značné komplexnosti a sofistikovanosti energetického poradenství, doporučujeme do sítě spolupracujících aktérů zahrnout i poradny poskytující energetické poradenství. Tyto jsou často provozovány neziskovými organizacemi s ekologickým zaměřením a jejich cíle se významně protínají s cíli udržitelného bydlení. Přestože nejsou tyto služby rovnoměrně regionálně zastoupeny, je vhodné je vyhledávat a angažovat, protože mohou poskytovat žádoucí komplexní podporu domácnostem ohroženým neefektivním a tedy nákladným čerpáním energií.

[Další konkrétní formy spolupráce uvádíme v kapitole Postupy řešení jednotlivých nepříznivých sociálních situací spojených s rizikem ztráty bydlení.](#)

Ochrana osobních údajů ohrožených domácností a osob

Určitou praktickou překážkou navrhovaného způsobu depistáže a žádoucí spolupráce mezi aktéry může být ochrana osobních údajů podle zákona o ochraně osobních údajů a zákona o sociálních službách. Tuto překážku doporučujeme efektivně překonávat následujícími způsoby:

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

Posouzení situace, která by mohla vést ke ztrátě bydlení

Smysl posouzení – stanovení cílů

Mezi základní činnosti sociálního pracovníka v přímé práci s klientem podle DP 1/2012 MPSV ČR (oddíl III. I, III. II a III. III) patří „posouzení životní situace klienta“, které je „popisem kombinací sociálních událostí, které jsou předmětem objednávky klienta, nebo jsou rozpoznány sociálním pracovníkem“ a dále „sociální pracovník na základě zjištění předběžné objednávky zjišťuje informace o celkové životní situaci klienta, aby identifikoval podstatu přechodu klienta“ (III. VI).

Podle § 93a zákona o sociálních službách a § 64 a § 65 zákona o pomoci v hmotné nouzi jsou sociální pracovníci povinni v souvislosti s výkonem sociální práce vést Standardizovaný záznam sociálního pracovníka, uvedený ve vyhlášce č. 424/2011 Sb. Zařazení konkrétního klienta v rámci tohoto záznamu by v souvislosti s prevencí ztráty bydlení mělo být do cílové skupiny 7 „Osoby, které ztratily přístřeší nebo se nacházejí v nejistém či neadekvátním bydlení“, do podskupiny 7.1 „Riziko ztráty bydlení“.

V rámci posouzení situace v souvislosti s prevencí ztráty bydlení by měl SP dále dospět k identifikaci:

- a) konkrétní nejvýznamnější nepříznivé situace, která by mohla vést ke ztrátě bydlení;
- b) převládajících příčin, které situaci způsobují.

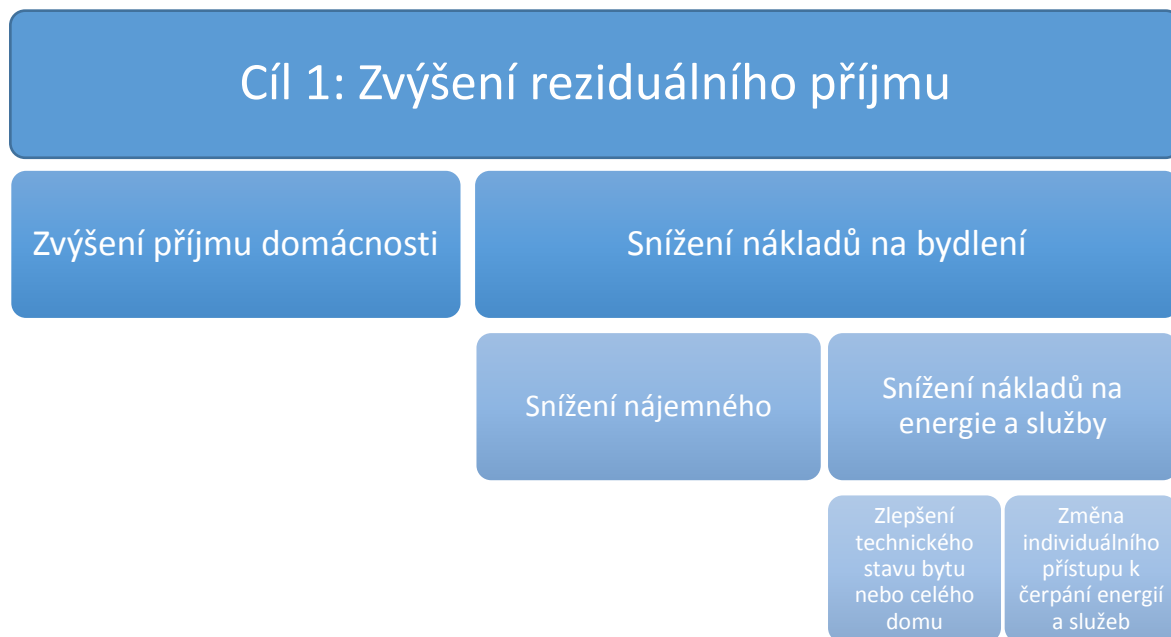
Na základě kombinace a) + b) by mělo být možné určit nejvhodnější postup řešení situace či sadu postupů. Tyto postupy jsou uvedeny v kapitole [Postupy řešení jednotlivých nepříznivých sociálních situací spojených s rizikem ztráty bydlení](#). Od tohoto místa dále v rámci této kapitoly uvádíme uvažované kombinace situací a jejich příčin a následně cíle, které si u každé z těchto kombinací můžeme klást. Rozbor cílů je pro lepší názornost znázorněn v diagramu.

Situace A. Nedostatek finančních prostředků v důsledku:

- nepřiměřeně vysokého nájmu;
- nepřiměřeně vysoké spotřeby energií a služeb.

Tato situace by měla být standardně řešena prostřednictvím postupu vedoucímu k [Cíli 1 \(Zvýšení reziduálního příjmu\)](#). Eliminace jednotlivých příčin dosahujeme realizací dílčích cílů:

- snížení nájemného;
- snížení spotřeby energií a služeb.



Situace B. Neplnění finančních závazků v důsledku:

- nízkého reziduálního příjmu;
- nedostatku kompetencí;
- zdravotního znevýhodnění;
- institucionální bariéry.

Tato situace by měla být standardně řešena prostřednictvím postupu vedoucího ke dvěma různým cílům: **Cíle 2 (Vyrovnaní dluhů)** a **Cíle 3 (Obnovení plnění finančních závazků)**. Eliminace jednotlivých příčin dosahujeme realizací dílčích cílů:

- zvýšení reziduálního příjmu;
- posílení kompetencí;
- kompenzace zdravotního znevýhodnění a
- překonání institucionálních bariér.

Cíl 2: Vyrovnaní dluhů

Dluh na nájmu

Dluh na energiích a službách

Jednorázová
splátka
dluhu

Nastavení
splátkového
kalendáře

Odpuštění
dluhu

Jednorázová
splátka dluhu

Nastavení
splátkového
kalendáře

Cíl 3: Obnovení plnění finančních závazků

Zvýšení
reziduální
ho příjmu

Posílení kompetencí k:

Kompenzace
zdravotního
znevýhodnění

Překonání
institucio-
nálních bariér

hospodaření s
finančními
zdroji

orientaci ve
finančních
závazcích

Situace C. Neplnění nefinančních závazků v důsledku:

- nedostatku kompetencí;
- zdravotního znevýhodnění.

Tato situace by měla být standardně řešena prostřednictvím postupu vedoucímu k [Cíli 4 \(Obnovení plnění nefinančních závazků\)](#), s tím, že eliminace jednotlivých příčin dosahujeme realizací dílčích cílů:

- posílení kompetencí a
- kompenzace zdravotního znevýhodnění.

Cíl 4: Obnovení plnění nefinančních závazků

Posílení kompetencí k:

údržbě a užívání
bytu a společných
prostor

udržování dobrých
sousedských vztahů

Intervence
sociálního
pracovníka v místě
konfliktu

Odkaz do návazné
sítě
specializovaných
služeb

Kompenzace zdravotního
znevýhodnění

Situace D. Ztráta právního nároku v důsledku:

- vypršení lhůty platnosti smlouvy;
- úmrtí či odchodu člena domácnosti;
- úmrtí či odchodu člena domácnosti u bytů zvláštního určení.

Tato situace by měla být standardně řešena prostřednictvím postupu vedoucímu k [Cíli 5 \(Obnovení právního nároku\)](#), s tím, že eliminace jednotlivých příčin dosahujeme realizací dílčích cílů:

- podání žádosti o prodloužení nájemní smlouvy;
- podání žádosti o přechod nájmu;
- podání žádosti o přidělení náhradního bytu.

Cíl 5: Obnovení právního nároku

Podání žádosti o
prodloužení nájemní
smlouvy

Podání žádosti o
přechod nájmu

Podání žádosti o
přidělení náhradního
bytu

Proces posouzení

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

Za předpokladu, že bude určen konkrétní pracovník, který bude mít na starosti zejména agendu spojenou s prevencí ztráty bydlení, budou klienti, kteří jej budou kontaktovat, přicházet ve většině případů s požadavky souvisejícími se ztrátou bydlení. O jakou situaci jde a co vedlo k jejímu vzniku, lze v podstatě zjistit několika způsoby, které mohou být použity v kombinaci:

- a) Klient kontaktuje pracovníka sám a je schopen popsat situaci a události, které k jejímu vzniku vedly; jistou pomocí pro lepší identifikaci situace a jejích příčin je proces depistáže. A to zejména tehdy, kdy je depistáž prováděna ve spolupráci s dalšími aktéry (jak popisujeme v kapitole Depistáž). Podle toho, od jaké instituce dostal klient na sociálního pracovníka kontakt, lze usuzovat na jeho situaci a její příčiny. Je vhodné se ho vždy při prvním setkání zeptat, jakým způsobem se o SP dozvěděl, od koho (jaké instituce, služby) na něj získal kontakt.
- b) Klient kontaktuje pracovníka sám, ale situaci je schopen popsat jen velmi obecně; pracovník poté formou zjišťovacího rozhovoru zjistí detaily situace a události, které k jejímu vzniku pravděpodobně vedly; další informace může získat formou sociálního šetření v domácnosti klienta a komunikací s dalšími aktéry, které bude nezbytné do řešení zapojit.
- c) Pracovníka na konkrétního klienta upozorní spolupracující aktér. Pokud spolupracující instituce přímo kontaktuje SP a jedná v zájmu klienta, může sama popsat aspekty nepříznivé situace klienta, případně rozpoznat příčiny, které k nim vedou. Vklad dalších aktérů je zásadní zejména tehdy, kdy k situacím, které mohou vést ke ztrátě bydlení, dochází v důsledku zdravotního postižení či institucionalizace. Pokud to dovoluje situace, pracovník následně kontaktuje klienta a formou zjišťovacího rozhovoru získá další detaily situace a událostí, které k jejímu vzniku vedly.

Zjišťování nedostatku finančních prostředků

Doporučujeme, aby s **každým** klientem byl nejprve proveden „test“, pomocí kterého lze usuzovat na situaci „**nedostatku finančních prostředků**“.

Test nedostatku finančních prostředků

a) test, zda je podíl měsíčních nákladů na bydlení (PNB) dané domácnosti vyšší než 30 % celkových měsíčních příjmů domácnosti (CPD)

Postup výpočtu:

1. nejprve vypočítáme celkové příjmy domácnosti (CPD), poté náklady domácnosti (NB); viz Pomocná tabulka v Příloze č. 4;
2. poté vypočítáme podíl nákladů na bydlení (PNB) tak, že náklady na bydlení podělíme celkovými příjmy domácnosti a výsledek vynásobíme 100: $PNB = (NB/CPD) * 100$;
3. získaný výsledek představuje procentuální výši, kterou tvoří náklady na bydlení na celkových příjmech domácnosti;

- je-li výše PNB vyšší než 30 % CPD, lze usuzovat na vysokou míru zatížení;
- je-li výše PNB rovna nebo nižší (tedy domácnosti po zaplacení nákladů na bydlení zůstává stejně nebo více, než je 70 % CPD), pak ještě provedeme test b);

b) test, zda domácnosti po zaplacení měsíčních nákladů na bydlení zůstává reziduální příjem nižší, než je životní minimum domácnosti (ŽMD)

Postup výpočtu:

4. postupujeme jako v bodě 1. u předchozího testu;
5. následně vypočítáme reziduální příjem (RP) tak, že od celkových příjmů domácnosti odečteme náklady na bydlení: $RP = CPD - NB$;
6. poté vypočítáme (orientační) životní minimum domácnosti podle § 2 a § 3–4 zákona o životním a existenčním minimu; jako osoby společně posuzované posuzujeme ty, u nichž klient uvede, že tvoří jeho domácnost; výsledek srovnáme s částkou RP;

- je-li částka RP nižší než ŽMD, lze usuzovat na nízký reziduální příjem,
- je-li částka RP výrazně vyšší, například 1,5 ŽMD, na nízký reziduální příjem spíše nelze usuzovat a domácnost pravděpodobně nesplní nárok na dávky na bydlení; nemusí to být ovšem důvod se o podání žádosti o dávku na bydlení nepokusit.

Pro potřeby tohoto testu je nezbytné zjistit:

- a) **příjmy domácnosti**, vč. identifikace jednotlivých typů příjmů (viz Pomocná tabulka uvedená v Příloze č. 4);
- b) **náklady na bydlení**, vč. identifikace jednotlivých položek nákladů (viz Pomocná tabulka uvedená v Příloze č. 4).

Zjišťování nedostatku kompetencí

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

Schopnost klienta o svých příjmech a nákladech na bydlení referovat a způsob, jakým to dělá, může SP navést k závěrům o příčinách, které klienta do situace přivádějí. U klientů, kteří jsou příjemci některých dávek SSP či HN, lze mnoho informací zjistit ze Standardizovaného záznamu... V těchto případech jde o velmi dobrou pomůcku pro potvrzení informací subjektivně sdělených klientem, vždy je však vhodné a užitečné chtít je slyšet od klienta samotného.

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

- zda dlouho přemýšlí, plete si výrazy, nevzpomíná si na lhůty apod.;
- zda má obecně přehled o příjmech domácnosti a nákladech na bydlení;
- zda má přehled o právním důvodu užívání bytu (nájemní, podnájemní smlouva) a obsahu nájemní smlouvy;
- zda má přehled o svých právech a závazcích spojených s bydlením apod.

SP může klást otázky typu:

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

Zjišťování zdravotního znevýhodnění

- vyplývá z depistáže, pokud sociálního pracovníka kontaktuje přímo některá ze sociálních služeb, se kterou klient se zdravotním postižením spolupracuje, případně jiný aktér, který se o takovém klientovi dozvěděl;
- pokud klient sám kontaktuje sociálního pracovníka a sám mu skutečnost sdělí, případně je zřejmá (klient používá kompenzační pomůcky apod.);
- může vyplynout z testu nedostatečných finančních prostředků při dotazu na příjmy, pokud klient uvede, že čerpá invalidní důchod, případně zpřesníme dotazem na stupeň;
- pokud to z předchozího kroku nevyplývá, položíme pro jistotu doplňující dotaz na to, zda mu byl přiznán některý stupeň invalidity (byť bez nároku na důchod).

Zjišťování bariér institucionalizace

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

Stanovení cílů spolupráce sociálního pracovníka a klienta

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

Aby mělo působení sociálního pracovníka v této souvislosti preventivní charakter, měla by jeho spolupráce s klientem vést k odstranění příčin, které situace způsobují, případně alespoň zmírnění jejich účinku.

Jak bylo také řečeno výše, skutečné příčiny ztráty bydlení jsou mnohadimenzionální, vznikají na různých úrovních společenského systému, od úrovně strukturální po individuální. Z hlediska prevence ztráty bydlení tudíž nemá smysl rozplétat kauzální řetězce ztráty bydlení v daném případě (extrémní podobou takové snahy by bylo například v situaci nedostatečných finančních prostředků doporučit klientovi změnu zaměstnání nebo zvýšení vzdělání, protože jde o řešení, které je dlouhodobé, s velice nejistým výsledkem a nezajistí bezprostřední řešení situace). Sociální pracovník by měl soustředit síly na bezprostřední příčiny ztráty bydlení s cílem snížit jejich působení. Úsilí sociálního pracovníka při řešení sociálně nepříznivých situací, které by mohly vést ke ztrátě bydlení, by se proto mělo soustředit zejména na následující cíle:

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

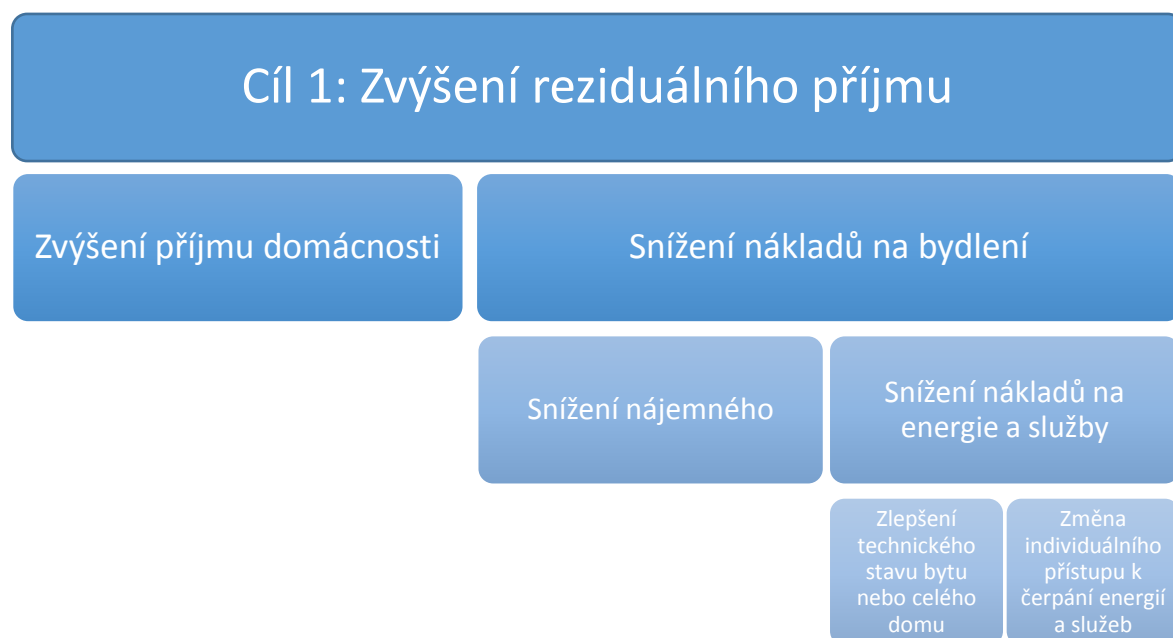
Samozřejmě je nutné uvažovat i situace, kdy přestože byly vyčerpány všechny dostupné možnosti, situace se nezměnila. V takovém případě není jiné východisko než rezignovat na udržení domácnosti ve stávajícím bydlení a hledat bydlení alternativní.

Postupy řešení jednotlivých nepříznivých sociálních situací spojených s rizikem ztráty bydlení

V této kapitole jsou postupně prezentovány kroky vhodné k řešení jednotlivých nepříznivých sociálních situací, které mohou vést ke ztrátě bydlení. V úvodu je vždy zformulován hlavní cíl řešení, následuje diagram, jehož smyslem je přehlednější grafické znázornění možných cest, jak cíle dosáhnout podle dílčích okolností situace.

Situace A: Nedostatek finančních prostředků

Cíl1: Zvýšení reziduálního příjmu



Zvýšení reziduálního příjmu by mělo být cílem v situacích, kdy jsou finanční prostředky domácnosti v rámci procesu posouzení nepříznivé sociální situace, která by mohla vést ke ztrátě bydlení (viz kapitola [Posouzení situace, která by mohla vést ke ztrátě bydlení](#)), identifikovány jako nedostatečné.

Jak napovídá diagram, existují v zásadě dvě možnosti zvýšení reziduálního příjmu. Pro daný postup by se měl SP rozhodnout na základě posouzení, zda jsou náklady na bydlení přiměřené, nebo ne.

Test přiměřenosti nákladů na bydlení

Test je založen na srovnání skutečných celkových nákladů na bydlení (viz test nedostatečných finančních prostředků a pomocná tabulka výpočtu v kapitole [Posouzení situace, která by mohla vést ke ztrátě bydlení](#)) dané domácnosti s náklady normativními podle § 26 odst. 1 zákona o státní sociální podpoře pro danou velikost domácnosti a velikost obce.

Pokud jsou skutečné náklady srovnatelné, případně nižší než náklady normativní, je vhodné jít cestou [zvýšení příjmu domácnosti](#).

Pokud jsou skutečné náklady vyšší než náklady normativní, pak je vhodné jít cestou [snížení nákladů](#).

V praxi je možné obě tyto cesty kombinovat a výsledného zvýšení reziduálního příjmu dosahovat paralelně. Vzhledem k tomu, že součástí varianty snížení nákladů je často vyjednávání a výsledek tedy závisí mnohdy na subjektivním postoji třetí strany (např. pronajímatele bytu) spíše než na objektivním posouzení nároků, jako je tomu u varianty zvýšení příjmů, doporučujeme nejdříve uplatňovat postup první varianty.

Zvýšení příjmu domácnosti

Zvýšení příjmů domácnosti lze dosáhnout v podstatě těmito způsoby:

- mobilizací neformálních zdrojů podpory (sítě blízkých osob a příbuzných) anebo
- uplatněním nároků v rámci sociálního systému.

Je samozřejmě vhodné brát v úvahu i takové způsoby zvýšení příjmu, které jsou vázány na placené zaměstnání – jeho získání či zvýšení dosavadních příjmů členů domácnosti. Vzhledem k tomu, že v případě aktuálně nezaměstnaných osob tyto cíle naplňují primárně kontaktní pracoviště ÚP ČR, které by měly poskytnout kompetentnější pomoc při realistickém hledání nového, lépe placeného zaměstnání, se tomuto cíli v Metodice nevěnujeme.

Mobilizace neformálních zdrojů podpory

O takovou mobilizaci je vhodné se pokusit tehdy, pokud:

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

Je na sociálním pracovníkovi, aby tyto informace zjistil a posoudil. Dále bude postupovat následovně:

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

Uplatnění nároků v rámci sociálního systému

Takovými nároky mohou být všechny, které umožňují dlouhodobé (tedy ne jednorázové) zvýšení příjmu domácnosti, alespoň tím způsobem, že pokryjí náklady, které sice s náklady na bydlení přímo nesouvisí, ale pokryjí alespoň zvýšené náklady spojené například se zdravotním postižením, a tak zvyšují tu část reziduálního příjmu, která souvisí s dalšími životními potřebami. U větší části z nich lze předpokládat, že pokud domácnost nárok splňuje, již dávku čerpá (např. dávky důchodového pojištění), tento předpoklad je však vhodné ověřit. Mezi takové nároky patří nárok na

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

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

Vzhledem k rozsahu agendy pracovníků KoPu a jejich nedostatku času pro sociální práci, která by proces vyhodnocení žádosti o dávku měla provázet, je vhodné, aby tuto činnost vykonával sociální pracovník obce ve spolupráci s kontaktním pracovníkem KoPu či více kontaktními pracovníky podle jejich agendy (dávky SSP, dávky HN, dávky podmíněné zdravotním stavem apod.). Obdobně by to bylo u pracovníků SSZ. Kontaktní pracovník KoPu, případně SSZ by v rámci této spolupráce měl zastávat roli [konzultanta](#).

Smyslem činnosti SP zde není suplovat agendu Úřadu práce ČR ani ČSSZ, posuzovat faktický nárok klienta na dávku či dokonce určovat výši dávek! Jedná se o roli prostředníka, který nástroji sociální práce provází klienta procesem podání žádosti o dávku tak, aby zbytečně nedocházelo k rezignaci klienta na podání žádosti o dávky a nedocházelo tak i k jeho rezignaci vlastní situaci řešit.

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

Dále bude SP postupovat následovně:

- sestaví seznam dávek, na které by klient mohl splňovat nárok; na přední místo zařadí dávky na bydlení;
- seznámí klienta s průběhem procesu podání žádosti o danou dávku;
- seznámí klienta s formulářem žádosti;
- poučí klienta o potřebě doložit nezbytné dokumenty a vytvoří seznam těchto dokumentů;
- odkáže klienta na příslušné KoP ÚP ČR a předá mu adresu, případně kontakt na konkrétního pracovníka;
- v případě potřeby, kterou zjistí doplňujícími otázkami, případně vyplývající z úvodního posouzení nepříznivé sociální situace, vysvětlí klientovi cestu na ÚP (až do kanceláře pracovníka, u nějž je možné žádost o dávku podat);
- v případě potřeby klienta na KoP doprovodí a bude mu asistovat při podání žádosti o dávku;
- v případě potřeby klientovi bude asistovat při vyplnění formuláře žádosti o dávku a při kompletaci dokumentů, které bude s žádostí dokládat;
- klientovi se zdravotním postižením zprostředkuje sociální služby, které poskytují asistenci a doprovod.

Snížení nákladů na bydlení

Rozbor složek nájmu a posouzení přiměřenosti spotřeby energií

Vycházíme z předpokladu, že snížit náklady na bydlení lze principiálně tehdy, pokud jsou změny v jejich výši odůvodněné a jsou doprovázeny změnami ve spotřebě energií a služeb. Základními komponentami celkových nákladů na bydlení rozumíme [nájemné](#) a [služby](#) přímo související s bydlením.

Nájemné, zpravidla uvedené v nájemní smlouvě, případně evidenčním listu, se dále může skládat z jednotlivých položek, jejichž význam a možnosti ovlivnění ceny rozebíráme dále.

U cen služeb a energií nabízíme možnosti vyhodnocení jejich adekvátnosti a popisujeme základní možnosti jejich snížení, pokud je tento postup relevantní. V zásadě tedy uplatňujeme dvě základní strategie:

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

Snížení nájemného

Pro tento cíl se rozhodujeme v případě, kdy je nájemné vyšší než místně obvyklé podle cenové mapy.

Před hodnocením výše nájemného je nutné analyzovat samotné nájemné, jelikož mnohdy nezahrnuje pouze složku čistého nájmu (cena za m²), ale obsahuje i některé služby související s užíváním bytu. Analýza nájemného se provádí na základě složek uvedených v nájemní smlouvě, případně ve výpočtovém nebo evidenčním listu. Základními složkami zpravidla bývají:

- čisté nájemné;
- služby v domě (elektřina, vytápění společných prostor, výtah a další společné služby);
- služby správy bytového fondu (paušální náklady);
- úklid společných prostor;
- fond oprav;
- pronájem vybavení bytu (vybavení kuchyně, otopný systém apod.).

Místně obvyklé nájemné zjišťuje Úřad práce ČR místním šetřením a jeho výši tedy lze zjistit od kontaktních pracovníků kontaktních pracovišť ÚP. Cenová mapa je dostupná na internetové adrese <http://www.portalobydleni.cz/nastroje/cenove-mapyl/>.

Jednotlivé složky nájemného (jak již bylo uvedeno, nájemné mnohdy zahrnuje i jiné složky než čisté nájemné) je nutné srovnat s reálnou hodnotou pronajímaných vybavení a služeb v dané lokalitě. Na základě analýzy by mělo být možné identifikovat, zda nepřiměřeně vysoké nájemné plyne:

- z vysokého čistého nájmu, tzn. ceny m² určeného pronajímatelem; lze rovněž porovnávat výši nájemného s kvalitou daného bytu. U bytů se sníženou kvalitou lze apelovat na pronajímatele, aby upravil nájemné na míru adekvátní kvalitě bytu. Základním vodítkem pro úvahu o adekvátnosti výše nájemného může být vybavení bytové jednotky (způsob vytápění, vybavení pro ohřev teplé vody, přítomnost sociálního zařízení – záchod a koupelna – v bytové jednotce). U bytů se sníženou kvalitou lze legitimně žádat o slevu na nájemném. Důvodem pro snížení dané složky nájemného může být i amortizace vybavení (zejména netěsnící okna a dveře), případně amortizace otopného systému – kotel nebo přímotopy;
- z vysokých cen služeb, případně dalších složek.

Rozborem složek nájemného lze dojít k základnímu návrhu úpravy jednotlivých položek, jež mohou být předloženy pronajímateli; dále SP postupuje následovně:

- navrhne základní argumentační linii;
- ve spolupráci s klientem kontaktuje pronajímatele a iniciuje jednání;
- s klientem a pronajímatelem dohodne, kdo bude přítomen u jednání.

V rámci rozvahy strategie a přípravy argumentace pro vyjednávání s pronajímatelem o snížení nájemného sledujeme rovněž status pronajímatele. Na základě určení typu pronajímatele volíme specifický postup. Obecně lze použít:

- srovnání nákladů na bydlení podle výše normativních nákladů;
- rozbor složek nájmu, vysvětlení cenové mapy, projednání zápočtu bezcenných věcí do výše nájmu (např. starý kotel, ohřívač vody apod.);
- individuální snížení nájemného v odůvodněných případech;
- v krajních případech lze doporučit zahájení soudního posouzení výše nájemného při jednostranném zvýšení nájemného.

V rámci **obecního bytového fondu** lze dále využít například tyto postupy:

- na základě obsahu prováděcího předpisu (vyhlášky) obce o pronajímání obecních bytů (formální pravidla apod.) identifikovat prostor pro výjimky, vyjednávání (slevy na nájmu, výměna bytu apod.);
- podle daného kontextu sestavit „kazuistiku“ jako podklad pro jednání rady (bytové komise, případně zastupitelstva) obce v součinnosti s bytovým nebo majetkovým odborem.

Specifický přístup vyžadují obecní byty spravované soukromým správcem. Zde je nutné vyjednávat nejdříve se správcem a na základě zjištěných informací oslovit reprezentanty obce.

U **soukromých pronajímatelů** postupujeme dále například takto:

- v případě relevantnosti poučit pronajímatele o základních povinnostech a právním rámci;
- vyjednávat o přiměřeném snížení nájemného zejména v souvislosti s možnými budoucími náklady spojenými s vystěhováním a hledáním nového nájemníka apod.

Hlavním cílem při vyjednávání se soukromým majitelem je dosáhnout oboustranně výhodného výsledku. Není vhodné v úvodu vyjednávání prosazovat autoritativní řešení a uplatňování právních postupů, přestože v určitých případech výrazně nemorálního jednání ze strany pronajímatele může být i takový postup vhodný a účinný.

Je vhodné rozlišovat mezi majiteli malého a velkého bytového fondu. U pronajímatelů jednotlivých bytů je možno jednodušeji dosahovat dohod v rámci neformálního vyjednávání. U větších pronajímatelů je třeba nejdříve zmapovat pravidla pro pronajímání bytů dané společnosti a zjistit kompetentního zástupce pronajímatele. Postup je tedy dále obdobný jako u obecního bytového fondu.

Snížení nákladů na energie a služby

Pro tento cíl se rozhodujeme v případě, když má domácnost vysokou spotřebu energií, např. náklady na energie či služby významně překračují průměrnou spotřebu domácnosti obdobné velikosti v ČR, které lze zjistit například na adrese:

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

Významnou složkou nákladů na bydlení jsou položky za dodávku energií, vody a dalších služeb. V následující sekci poskytujeme pouze základní přehled sledovaných položek, základní objasnění jejich vlastností a přehled možných řešení. Nemáme ambici poskytnout komplexní přehled problematiky energetického poradenství ani neklademe v tomto ohledu na SP nadstandardní odborné požadavky. V případě, že se v dané lokalitě objeví více případů vhodných k realizaci komplexního energetického poradenství, doporučujeme kontaktovat energetické poradny působící v lokalitě často zřizované např. neziskovými organizacemi (viz kapitola **Mobilizace aktérů, síťování a následná spolupráce**).

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

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

Zlepšení technického stavu bytu nebo celého domu

Sledujeme zejména následující aspekty:

- zjištění, zda se ve vztahu k topení, ohřevu vody a infrastruktury využívající vodu (WC + koupelna) nevyskytuje závada, případně nechybí důležité komponenty systému – neprotéká záchod, kohoutky;
- zjištění, zda je otopný systém regulovatelný a funguje správně;
- v případě elektrického ohřevu vody je vhodné zjistit, zda je pro spotřebič zřízen vhodný, levnější tarif (noční proud);
- zjištění technického stavu základních spotřebičů v bytě (otopný systém, systém ohřevu vody, možný únik vody);

- kontrola základního stavebně-technického stavu bytu (těsnost dveří a oken, další možné úniky tepla);
- zjištění stavu dalšího technického vybavení domácnosti a zjištění jeho spotřeby; v případě poruchy, případně příliš nešetřného spotřebiče doporučit tyto dále nepoužívat;
- zjištěné nedostatky následně zohlednit při vyjednávání s majitelem (konfrontovat nájemní smlouvu a OZ) o snížení nájemného, případně o provedení oprav.

Změna individuálního přístupu k čerpání energií a služeb

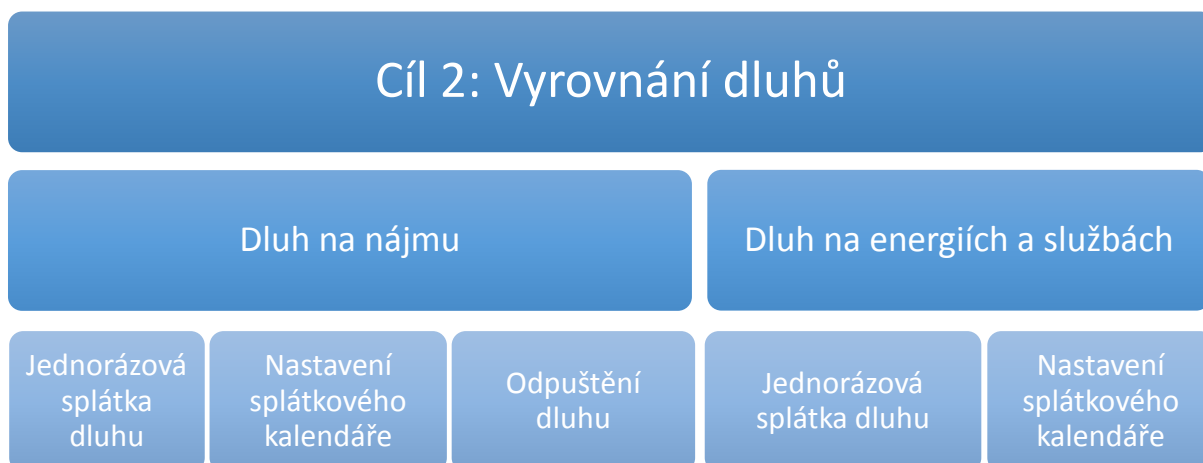
Sledujeme zejména následující aspekty:

- zjištění míry využívání elektrických a plynových spotřebičů;
- zjištění, jak dlouho a jak často jsou využívány elektrické přímotopy, plynové spotřebiče včetně sporáku, plynové kotle a ohřívače vody, trouba, osvětlení, televize, rádio;
- zjištění třídy energetické náročnosti spotřebičů, životnosti, bezpečnosti, možností jejich obměny;
- zjištění počtu osob využívajících infrastrukturu bytu (jsou obvyklé případy, kdy se do bytu chodí koupat i jiní členové domácnosti a zvyšují se tak náklady na vodu a její ohřev);
- na základě rozboru těchto položek lze upozornit domácnost na výrazně vyšší spotřebu komodity a poskytnout poradenství, jak kontrolovat spotřebu energií a vody. To je možné hlavně prostřednictvím pravidelných odečtů měřičů spotřeby. V rámci poradenství je možné poskytnout i podporu při dlouhodobém sledování spotřeby komodit a pravidelné vyhodnocování snížení spotřeby;
- V případě, že není identifikována nadměrná spotřeba členů domácnosti, ale náklady se nesnižují, je třeba sledovat další aspekty využívání energií, jako jsou vhodný tarif elektrické energie a plynu, případně nutná infrastruktura pro topení (regulátory otopného systému). Zde je třeba nahlédnout do smluv s dodavateli energií a konzultovat možnosti snížení spotřeby se správcem nebo majitelem bytu.

Situace B: Neplnění finančních závazků

Při neschopnosti klienta plnit finanční závazky vůči věřitelům (pronajímatelům bytových jednotek a dodavatelům energií) si klade sociální pracovník dva cíle. Prvním cílem je zastavit nárůst dluhu. V okamžiku, kdy je nalezeno řešení pozastavení dluhu, přistupuje sociální pracovník ke druhému stěžejnímu cíli, kterým je obnovení schopnosti klienta plnit své finanční závazky do budoucna.

Cíl 2: Vyrovnání dluhů



Sociální pracovník může pro naplnění těchto cílů využít v zásadě jednu ze tří možností řešení klientovy situace. Po [zmapování struktury a výše dluhů](#) a rozboru finanční situace klienta pak lze přistoupit k jednorázovému splacení dluhu, nastavení splátkového kalendáře nebo částečnému či úplnému odpuštění dluhu.

Mapování struktury dluhů

K nastavení efektivního algoritmu rozhodování o postupech řešení zastavení dluhu potřebuje sociální pracovník znát skutečnou **strukturu klientových dluhů spojených s bydlením**, jejich výši a také možnosti klienta tyto dluhy začít splácet. Je vhodné také sestavit žebříček dluhů podle jejich významu ve zvyšování rizika ztráty bydlení a určit priority jejich splacení (obecně je nejvhodnější nejprve řešit dluh na nájmu a začít prioritně splácet jistinu!). Sociální pracovník proto zjišťuje, o jaké dluhy se jedná, zda jde o dluhy na nájmu, dluhy na energiích, službách ad. Při mapování dluhů je vhodné identifikovat věřitele, výši dluhu, výši penále, typ dluhu, dobu trvání dluhu, dobu splatnosti dluhu.

V ideálním případě získá sociální pracovník přehled o dlužné situaci klienta přímo od něj v rámci procesu posouzení situace. **Není-li klient schopen doložit vyčerpávající informace** o výši a struktuře svého zadlužení, zjišťuje sociální pracovník tuto informaci přímo na straně věřitelů (pronajímatelů, dodavatelů služeb a energií).

V komunikaci s klientem (případným zástupcem) následně sestavuje plán oddlužení, v rámci nějž dle jeho možností přistoupí k výběru jedné ze tří následujících variant splátky dluhu, případně k jejich kombinaci.

Jednorázová splátka dluhu

Využití vlastních zdrojů

- sociální pracovník s klientem probere jeho finanční, případně majetkové rezervy použitelné ke splacení dlužné částky;
- poskytne asistenci při vhodné kombinaci zdrojů;
- nabídne klientovi asistenci při jednání s věřitelem;
- po domluvě s klientem dohlédne na formální náležitosti jednorázového splacení dluhu (datum splatnosti, částka, forma splacení a způsob potvrzení o splacení dluhu);
- zkontroluje, zda dlužná částka byla skutečně k určitému datu splacena;

- přistoupí u klienta k obnově plnění finančních závazků.

Mobilizace neformálních zdrojů podpory

Viz postup uvedený u Cíle 1 doplněný o následující činnosti:

- nabídne klientovi asistenci při jednání s věřitelem;
- po domluvě s klientem dohlédne na formální náležitosti jednorázového splacení dluhu (datum splatnosti, částka, forma splacení a způsob potvrzení o splacení dluhu);
- zkontroluje, zda dlužná částka byla skutečně k určitému datu splacena;
- přistoupí u klienta k obnově plnění finančních závazků.

Nastavení splátkového kalendáře

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

- sociální pracovník po zmapování struktury dluhů zjišťuje během pohovoru s klientem jeho možnost uhradit splátku dluhu v několika po sobě jdoucích obdobích;
- sociální pracovník nejdříve probere s klientem možnosti splácení dluhu z vlastních či neformálních zdrojů (viz výše postup [„Využití vlastních zdrojů“](#) a [„Mobilizace neformálních zdrojů podpory“](#));
- společně s klientem proberou příjmovou i výdajovou stránku jeho rozpočtu a pokusí se identifikovat rezervy, které by mohly být použity na periodické splácení dluhu;
- navrhne klientovi možnost splácení dlužné částky prostřednictvím splátkového kalendáře a zjistí jeho vůli k tomuto řešení situace;
- v případě dluhu na nájemném zjistí věřitelovi vůli přistoupit na vyrovnání závazků klientem prostřednictvím splátek předepsaných formou splátkového kalendáře²; snaží se přitom v rámci vyjednávacích schopností vysvětlit výhody tohoto kroku jak ve vztahu vůči klientovi, tak také ve vztahu vůči věřiteli (klient nepřijde o bydlení a věřitel uspokojí svoji pohledávku v delším časovém horizontu, zato však bez dodatečných nákladů spojených s vystěhováním dlužníka);
- v případě dluhu na energiích a službách postupuje obdobně jako u dluhu na nájemném, jeho vyjednávací pozice je však složitější s ohledem na argumentaci oboustranných výhod (dodavatelé energií nemusí být vždy ochotni přistoupit na úhradu dluhu prostřednictvím splátek rozložených do delšího časového období);
- poskytuje klientovi asistenci při přípravě smlouvy o splátce dluhu v rámci splátkového kalendáře, přičemž se snaží dohlédnout zejména na formální náležitosti této smlouvy (identifikace celkové výše dlužné částky, výše jednotlivých splátek, způsobu úhrady, data úhrady jednotlivých splátek, případných úroků z prodlení, možnosti předčasného splacení dluhu, sankcí při nedodržení smluvních podmínek ad.);
- asistuje podpisu smlouvy mezi věřitelem a dlužníkem;
- periodicky kontroluje, zda klient dodržuje ujednání stanovená v rámci splátkového kalendáře.

Odpuštění dluhu

Pokud sociální pracovník po analýze klientovy situace v oblasti dluhů a možností jejich splátky v mimořádných případech (např. ztráta bydlení hrozí zdravotně (fyzicky/psychicky) hendikepovanému spadajícímu do III. stupně invalidity; samoživitelce s dítětem; starobnímu důchodci; osobě pečující o dalšího příslušníka domácnosti, který je plně invalidní, pobírá příspěvek na péči a vyžaduje soustavnou péči; osobě samostatně pečující celodenně o dítě a pobírající buď peněžitou pomoc v mateřství, nebo rodičovský příspěvek apod.) zjistí, že neexistují použitelné zdroje, může se pokusit vyjednat s věřitelem odpuštění dluhu.

² Podle § 1930 odst. 2. občanského zákoníku nabízí-li dlužník částečné plnění, musí je věřitel přijmout, neodporuje-li to povaze závazku nebo účelu smlouvy, pokud tento účel musel být dlužníku alespoň zřejmý. Věřiteli tím nevzniknou žádné jiné povinnosti. Dlužník nahradí věřiteli zvýšené náklady způsobené mu částečným plněním.

Lze ovšem očekávat, že takový nástroj bude možné použít maximálně v případě dluhů na nájemném, protože nákup energií a služeb má povahu zboží a nelze očekávat, že dodavatelé energií a služeb dluh odpustí. V těchto případech však lze vyjednávat alespoň o odpuštění penále.

- sociální pracovník vytvoří návrh na částečné/úplné odpuštění dlužné částky s vysvětlením, že se v klientově případě jedná o mimořádnou situaci a tuto situaci co nejlépe popíše ve svém návrhu;
- v případě, že jde o dluh na nájemném v obecním bytě, konzultuje možnost podání takové žádosti v rámci relevantních odborů úřadu, případně s dalšími subjekty podle místních zvyklostí;
- předá návrh pronajímateli a vyvolá jednání.

V případě, že jde o vyrovnání dluhu u **zdravotně znevýhodněných klientů** uvedených v postupech k Cíli 3 (viz níže), použije sociální pracovník výše uvedené postupy; dalším partnerem kromě klienta samotného je mu však podle situace asistent (z řad blízkých osob nebo sociálních služeb), případně opatrovník těchto klientů.

V případě, že jde o vyrovnání dluhu u **institucionalizovaných klientů** uvedených v postupech k Cíli 3 (viz níže), použije sociální pracovník výše uvedené postupy; dalším partnerem kromě klienta samotného je mu však podle situace sociální pracovník instituce, kde se klient nachází, případně sociální pracovník obce, na jejímž území se zařízení nachází, dále pak podle situace asistent (z řad blízkých osob nebo sociálních služeb), případně opatrovník těchto klientů. U klientů, kteří nejsou schopni věcné komunikace, je však předpokladem nejprve zjistit, kde klient bydlí, kdo je pronajímatel, jak platí nájem, z čeho ho platí. Tyto informace musí zjistit SP ORP ve spolupráci se SP zdravotnického zařízení, případně se SP obce, na jejímž území se zařízení nachází.

Institut zvláštního příjemce

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

S možnostmi využití institutu zvláštního příjemce se počítá v následujících zákonech:

- zákon č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení;
- zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře;
- zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi.

Institutem zvláštního příjemce se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která je ustanovena k přijímání dávky v případech, kdy by se výplatou dávky (dosavadnímu) příjemci zřejmě nedosáhlo účelu, kterému má dávka sloužit, nebo kdyby tím byly poškozeny zájmy osob, v jejichž prospěch je příjemce dávky povinen dávku používat, anebo nemůže-li příjemce výplatu přijímat. Zvláštní příjemce je povinen dávku použít ve prospěch osoby nebo společně posuzovaných osob, kterým byla dávka přiznána.³ Institut zvláštního příjemce se však může ustavit také v situacích, kdy je klient znevýhodněn fyzickým/psychickým omezením, nebo v případě, kdy byl klientovi soudním rozhodnutím ustanoven opatrovník. V tomto případě se institutem zvláštního příjemce stává přímo opatrovník klienta.

Podle zákona o státní sociální podpoře je možno využít dávky státní sociální podpory na úhradu dluhu na nájemném, a to i prostřednictvím splátkového kalendáře.

Při volbě institutu zvláštního příjemce k řešení klientovy situace je však nutno brát ohled na fakt, že výše použité dávky převedená na účet zvláštního příjemce nemusí vždy pokrývat celou částku požadovaného nájemného. Část nájmu pak musí být doplacena z vlastních zdrojů klienta. O této skutečnosti musí být klient

³ Doporučení pro obce a města pro předcházení tvorby a rozšiřování sociálně vyloučených lokalit zdůrazněním zajištění potřeby bydlení. Ministerstvo vnitra České republiky, Kancelář veřejného ochránce práv. Brno 2009.

bezpodmínečně zpraven sociálním pracovníkem, ideálně by mu měl být vyčíslen rozdíl mezi požadovanou výší nájemného a částkou odvedenou na účet zvláštního příjemce.

Kromě institutu zvláštního příjemce by bylo možné uvažovat o splacení dluhu, případně o prevenci vzniku dluhu nového s využitím možnosti přeposlat dávku příspěvek na bydlení přímo na účet pronajímatele.

Cíl 3: Obnovení plnění finančních závazků

Cíl 3: Obnovení plnění finančních závazků

Zvýšení
reziduálního
příjmu

Posílení kompetencí k:

Kompenzace
zdravotního
znevýhodnění

Překonání
institucio-
nálních bariér

hospodaření
s finančními
zdroji

orientaci ve
finančních
závazcích

Obnovení schopnosti klienta plnit finanční závazky závisí především na jeho individuálních charakteristikách a vnějších okolnostech, které vedly ke vzniku dluhu. Příčinou vzniku dluhu může být jednak nedostatek finančních prostředků, nízká úroveň kompetencí k hospodaření domácnosti a orientaci ve finančních závazcích spojených s bydlením, případně zdravotní znevýhodnění a bariéry institucionalizace. Sociální pracovník se tedy orientuje na takové cíle, které souvisejí se zmírněním efektů daných příčin.

Zvýšení reziduálního příjmu

Viz postup uvedený u Cíle 1.

Posílení kompetencí

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

Posílení kompetencí v oblasti hospodaření s finančními zdroji

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

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

Posílení kompetencí orientace v závazcích spojených s bydlením

- sociální pracovník požádá klienta o zprostředkování všech smluv týkajících se existence a chodu domácnosti (nájemní smlouva, smlouvy o dodávce energií a služeb) za účelem celkového přehledu o závazcích domácnosti;
- v případě, že klient není schopen tyto dodat, domluví si s ním návštěvu jeho domácnosti a poskytne mu pomoc při shromažďování těchto dokumentů;
- není-li ani tento mechanismus pomoci účinný, obrátí se ve věci zprostředkování smluv na pronajímatele a dodavatele energií a služeb, případně na další instituce (finančního i nefinančního charakteru – banky, hmotná nouze, evidence trvalého pobytu, katastrální úřad, další věřitelé apod.);
- obsah smluv postupně rozebere za účasti klienta, přičemž se soustředí na stěžejní položky:
 - výše závazku vůči věřitelům (pronajímatel, dodavatelé energií a služeb);
 - zda je smlouva na dobu určitou či neurčitou;
 - způsob plateb (komu, jak, v jakých periodách), přičemž se sociální pracovník soustředí na rozbor nejefektivnější varianty plateb (porovnává náklady na platby prostřednictvím složek, trvalým příkazem u bankovní instituce – určitou roli zde hraje i výše bankovních poplatků za vedení účtu, či za převod z účtu, a volí nejvhodnější způsob s ohledem na klientovy potřeby a jeho možnosti a schopnosti; při periodické platbě v hotovosti v osobním kontaktu s pronajímatelem je vhodné upozornit na nutnost vyžádat si potvrzení o předané finanční částce včetně formálních náležitostí;
 - ostatní náležitosti smlouvy, jako jsou sankce za případné neplnění závazku, sankce za hrubé porušení smluvních podmínek, možnosti výpovědi (z nájmu) a přerušování dodávek energií a služeb;
- po rozboru smluv vysvětlí klientovi nutnost splácení závazků, vysvětlí postup splácení v souvislosti s požadavky věřitele;
- v této souvislosti dle preference nacvičí s klientem postup při vyplnění složky, nacvičí převod z účtu trvalým příkazem prostřednictvím internetového bankovníctví, případně poskytne asistenci při zřízení účtu v bankovní instituci apod.; při tomto postupu by měl mít sociální pracovník na paměti nejvhodnější variantu výběru nástroje s ohledem na možnosti a potřeby klienta (např. neučit letitého seniora internetovému bankovníctví, nezřizovat účet u klienta, který je zatížen exekucemi apod.);
- jako vhodné se jeví i sjednocení způsobu plateb různým věřitelům, případně také data splatnosti, aby tak klient měl jasný přehled o tom, co, komu, kdy, kde platit;
- doporučuje se také vytvořit základní algoritmus celého postupu plateb, který je klientovi dán k dispozici;
- sociální pracovník provede kontrolu nácvičku kompetencí v této oblasti a dá klientovi prostor k samostatnému řešení;
- poskytne asistenci u všech těchto úkonů v případě, že si po nácvičce není jist posílením klientových kompetencí nebo pokud ho o to klient požádá;
- osobně nebo telefonicky si u klienta v určitém časovém horizontu s ohledem na data splatnosti a lhůty pro vyřízení různých náležitostí ověří, zda učinil patřičné kroky ve vztahu k obnově plnění finančních závazků; kontrolu může provést také na straně věřitelů;
- není-li klientem sjednána v této věci náprava, případně nevyvinul-li klient v této věci snahu učinit patřičné kroky, navštíví sociální pracovník klienta znovu a zjistí motivy jeho jednání;
- není-li klient ani po této intervenci schopen plnit své finanční závazky, je vhodné zvážit využití institutu zvláštního příjemce (viz výše).

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

Kompenzace zdravotního znevýhodnění

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

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

- nejprve by se měl pokusit kontaktovat neformální zdroje pomoci (rodinné příslušníky, příbuzenské sítě) a zjistit potenciál poskytnout asistenci klientovi při plnění jeho finančních závazků;
- pokud neformální zdroje nejsou k dispozici, případně jsou nespolehlivé, je vhodné zprostředkovat klientovi asistenční sociální službu podle povahy jeho znevýhodnění; samozřejmě zprostředkuje kontakt klienta s touto službou;
- v opodstatněných případech je možné uvažovat o podání návrhu na ustanovení opatrovníka;

Vyjádření Úřadu pro ochranu osobních údajů k těmto situacím:

V případech osob, **s nimiž není možné komunikovat v důsledku zdravotního omezení či psychického onemocnění**, dochází k ustanovení opatrovníka soudem s odkazem na § 457 a následující zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, přičemž soud současně určí rozsah práv a povinností, jež vykonává opatrovník za opatrovance. Dle znění ustanovení § 465 téhož předpisu soud jmenuje opatrovníka člověku, je-li to potřeba k ochraně jeho zájmů, nebo vyžaduje-li to veřejný zájem. Soud jmenuje opatrovníka zejména tomu, koho ve svéprávnosti omezil, **tomu, o kom není známo, kde pobývá, neznámému člověku zúčastněnému při určitém právním jednání nebo tomu, jehož zdravotní stav mu působí obtíže při správě jmění nebo hájení práv**. Pro tyto případy jde o standardní řešení situace uplatňované například pro jednání s příslušnými úřady po dobu, kdy se osoba nachází v kómatu či je jiným způsobem omezena při výkonu svých práv a povinností.

- pokud je klient příjemcem dávek na bydlení (nebo se jím po intervenci sociálního pracovníka stane), tak je možné využít institutu zvláštního příjemce;
- po dohodě s klientem, případně asistentem či opatrovníkem, s nimi zůstává v kontaktu a dohlíží na plnění závazků v budoucnosti.

Překonání bariér institucionalizace

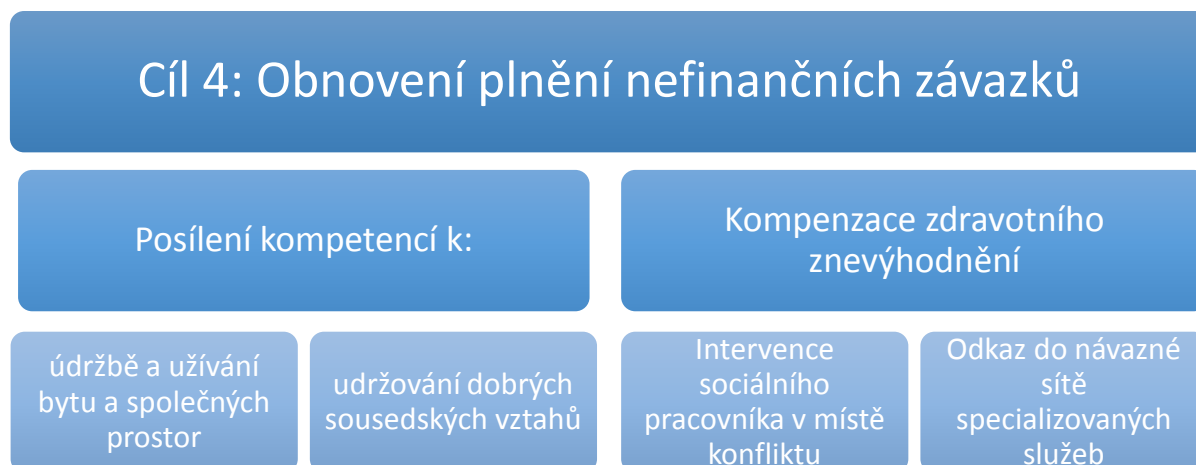
Jde o situace, kdy klient není schopen plnit své finanční závazky z důvodu umístění v pobytovém, nejčastěji zdravotním zařízení. Předpokladem je, že se o takovém klientovi sociální pracovník dozví na základě depistáže, tím, že jej kontaktuje toto zařízení. Výhodou pro takovou spolupráci je, pokud je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

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

Cílem spolupráce je, aby klientovi po dobu jeho institucionalizace byl hrazen nájem a zálohy na energie a služby. Jde tedy o to získat přístup k jeho finančním prostředkům, případně mu je zvýšit a zprostředkovat platby. Pokud je klient schopen komunikace s personálem a SP, hraje SP pouze roli prostředníka; pokud klient komunikace schopen není, je podle výše uvedeného vyjádření ÚOOÚ ustanoven opatrovník, se kterým SP iniciuje spolupráci.

Situace C: Neplnění nefinančních závazků

Cíl 4: Obnovení plnění nefinančních závazků



Posílení kompetencí

Jedná se o situace, kdy:

- chování nájemce věcně odpovídá situacím popsaným zákonem, ale nejde o záměr; nájemci chybí kompetence potřebné k tomu, aby uměl své chování vyhodnotit v souladu s hodnocením okolí;
- chování nájemce věcně odpovídá situacím popsaným zákonem a je vědomé; nájemci chybí kompetence potřebné k tomu, aby pochopil, že takové chování může vést ke ztrátě bydlení.

V těchto případech je řešením posílení kompetencí k údržbě a užívání bytu a společných prostor, ale také posílení kompetencí k udržování dobrých sousedských vztahů.

Posílení kompetencí k údržbě a užívání bytu a společných prostor

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

Posílení kompetencí k udržování dobrých sousedských vztahů

- sociální pracovník v tomto případě funguje jako facilitátor, případně mediátor mezi různými stranami konfliktu (sousedé, pronajímatel, klient s rizikem ztráty bydlení);
- zorganizuje schůzku různých stran konfliktu a diskutuje jeho jednotlivé aspekty, přičemž vybízí zúčastněné k navržení možných způsobů řešení, případně nabízí možná řešení sám a tyto se snaží se zúčastněnými analyzovat;

- v případě, že v průběhu intervence zjistí, že konflikt v sousedských vztazích nezpůsobil klient svou nekompetencí ve vztahu k plnění nájemních podmínek, nýbrž je považován za problematického svým okolím z čistě předsudečných důvodů, zaměří se zejména na facilitaci nebo mediaci sousedských neshod, během níž se soustředí zejména na identifikaci stereotypů a předsudků, které ke konfliktu vedou, a tyto pak diskutuje se zúčastněnými stranami konfliktu;
- v případě, že se sociální pracovník necítí dostatečně kvalifikovaný k poskytnutí takové intervence, vyhledá specializovanou službu (například profesionálního mediátora; <http://www.amcr.cz/co-je-to-mediace/>) v okolí a tuto kontaktuje s oběma stranami sporu;
- průběžně sleduje proces sjednání nápravy ve sporu, případně vyhodnotí způsob jeho vyřešení.

Kompenzace zdravotního znevýhodnění

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

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

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

Situace D: Ztráta právního nároku

Cíl 5: Obnovení právního nároku

Cíl 5: Obnovení právního nároku

Podání žádosti o
prodloužení nájemní
smlouvy

Podání žádosti o
přechod nájmu

Podání žádosti o
přidělení náhradního
bytu

Při řešení ztráty právního nároku vycházíme z principu, že právní nárok (tzn. platnost nájemní smlouvy) lze obnovit a zachovat tak možnost dalšího bydlení pro ohroženou domácnost. Vznik ztráty právního nároku na stávající bydlení se samozřejmě prolíná i s ostatními výše jmenovanými situacemi (jako je např. neplnění finančních a nefinančních závazků); v těchto případech je pak vhodné využít výše popsané postupy, vztahující se k těmto situacím. Na tomto místě navrhuje řešení specifických situací, v důsledku kterých platnost nájemní smlouvy může také vypršet:

Podání žádosti o prodloužení nájemní smlouvy

Jelikož je v ČR obvyklé uzavírat nájemní smlouvy na dobu určitou, jedná se o poměrně časté situace. Problematika se dotýká jak privátního, tak municipálního nájemního sektoru. Obce zpravidla upozorňují nájemníky na nutnost požádat o prodloužení nájemní smlouvy v dostatečném předstihu, aby mohly být nájemní smlouvy schváleny obecními orgány. U soukromých pronajímatelů není třeba delších procedur schvalování, v rámci problémových situací tak předpokládáme jiná omezení, např. nevíli prodloužit nájemní smlouvu, přestože nájemník plnil všechny své povinnosti.

- pokud pronajímatel není zřejmý z předchozí nájemní smlouvy, případně ji klient nemůže dohledat, sociální pracovník ve spolupráci s klientem identifikuje pronajímatele;
- společně podají žádost o novou nájemní smlouvu (resp. o prodloužení nájemní smlouvy).

Podání žádosti o přechod nájmu

V situacích, kdy nájemce opustil domácnost a zbytek členů má důvod být dále obývat, se vyskytují možnosti, kdy zbylí členové domácnosti mají právní nárok na přechod nájemní smlouvy. V tomto případě je situace jednoznačně definována a uplatňujeme ustanovení občanského zákoníku o přechodu nájmu bytu. V případě, že nejsou splněny zákonné podmínky k přechodu nájmu, je třeba s pronajímatelem vyjednávat uzavření nové nájemní smlouvy na zbylé členy domácnosti.

Podle § 2279 občanského zákoníku:

(1) Zemře-li nájemce a nejde-li o společný nájem bytu, přejde nájem na člena nájemcovy domácnosti, který v bytě žil ke dni smrti nájemce a nemá vlastní byt. Je-li touto osobou někdo jiný než nájemcův manžel, partner, rodič, sourozenec, zeť, snacha, dítě nebo vnuk, přejde na ni nájem, jen pokud pronajímatel souhlasil s přechodem nájmu na tuto osobu.

(2) Nájem bytu po jeho přechodu podle odstavce 1 skončí nejpozději uplynutím dvou let ode dne, kdy nájem přešel. To neplatí v případě, že osoba, na kterou nájem přešel, dosáhla ke dni přechodu nájmu věku sedmdesáti let. Stejně tak to neplatí v případě, že osoba, na kterou nájem přešel, nedosáhla ke dni přechodu

nájmu věku osmnácti let; v tomto případě skončí nájem nejpozději dnem, kdy tato osoba dosáhne věku dvaceti let, pokud se pronajímatel s nájemcem nedohodnou jinak.

(3) Splňuje-li více členů nájemcovy domácnosti podmínky pro přechod nájmu, přejdou práva a povinnosti z nájmu na všechny společně a nerozdílně.

(4) Každá osoba splňující podmínky pro přechod nájmu může do jednoho měsíce od smrti nájemce písemně oznámit pronajímateli, že v nájmu nehodlá pokračovat; dnem dojití oznámení pronajímateli její nájem zaniká.

(5) Zemře-li nájemce družstevního bytu a nejde-li o byt ve společném nájmu manželů, přechází smrtí nájemce jeho členství v družstvu a nájem bytu na toho dědice, kterému připadl členský podíl.

- V případě, že zbylý člen spadá do kategorie splňující podmínky pro přechod nájmu, je třeba podat žádost o novou nájemní smlouvu (resp. o prodloužení nájemní smlouvy).
- V případě, že zbylý člen nespadá do kategorie splňující podmínky pro přechod nájmu, je třeba zahájit jednání s pronajímatelem o nové nájemní smlouvě na zbylého člena domácnosti.

Podání žádosti o přidělení náhradního bytu

Pokud se jedná o domácnost bydlící v bytě zvláštního určení a důvod trvání nájmu pro danou domácnost v bytě zvláštního určení skončilo (zemřel člen domácnosti, pro kterého byl byt přidělen), je nutné:

- vyjednávat o přidělení náhradního bytu pro zbylé členy domácnosti (podat žádost o přidělení náhradního bytu) a
- žádat pronajímatele o dostatečnou lhůtu pro nalezení náhradního bydlení.

Jelikož pronajímateli bytů zvláštního určení jsou téměř výhradně municipality, je nutné vyjednávat s bytovým odborem, potažmo s radou města možná řešení situace.

Pro všechny výše uvedené situace shodně platí, že pokud jsou již vyčerpány všechny přijatelné možnosti pro udržení domácnosti ve stávajícím bydlení, je nezbytné začít hledat bydlení alternativní!

Předpoklady pro realizaci prevence ztráty bydlení

Doporučení pro personální zabezpečení

Nastavení potřebných personálních kapacit se bude v první řadě odvíjet zejména od velikosti správního území obce a dále také od jeho demografického složení, míry nezaměstnanosti, míry chudoby jeho populace, od počtu sociálně vyloučených lokalit apod. Orientačním nástrojem pro stanovení této kapacity může být tabulka ideálního počtu sociálních pracovníků uvedená ve Strategii sociálního začleňování 2014 – 2020 s tím, že optimální počet klientů na jednoho SP v rámci prevence ztráty bydlení by mohl být okolo 30 domácností, se kterými pracovník aktuálně pracuje.

Vzhledem k relativní složitosti agendy sociální práce založené na řešení nepříznivých sociálních situací spojených s bydlením, která se úzce dotýká také právních norem (upravujících např. nájemní vztahy, dávkový systém atd.) a která je závislá na spolupráci a vyjednávání s řadou různorodých aktérů, je vhodné, aby na výkon takové agendy byl vyčleněn vždy alespoň jeden pracovník, který se na tuto agendu bude specializovat (ve smyslu kapitoly III. IV, DP MPSV ČR 1/2012) a bude ji vykonávat pokud možno na plný úvazek.

Pro dosažení nízkoprahovosti a maximálního účinku depistáže je žádoucí, aby byl zároveň určen další sociální pracovník, který bude tohoto specialistu v nezbytných případech zastupovat a bude jej doprovázet při pohybu v terénu a zejména v průběhu terénního šetření.

Kontakty na tyto pracovníky by pak měly být shodně uváděny ve všech informačních materiálech, které se budou v souvislosti s prevencí ztráty bydlení realizovanou v rámci úřadů zveřejňovat; a to proto, aby nedocházelo ke zpoždění či přerušení kontaktu mezi klienty žádajícími o pomoc a kompetentními pracovníky, kteří jim tuto pomoc mohou v co nejkratší době poskytnout.

Agenda výkonu prevence ztráty bydlení je v této Metodice nastavena především pro sociální pracovníky obcí s rozšířenou působností a pracovníky obcí s přednesenou působností tam, kde je tato pozice zřízena.

Sociálním pracovníkem v této souvislosti rozumíme osobu, která splňuje kvalifikaci sociálního pracovníka podle zákona o sociálních službách. Pokud to aktuální personální kapacity a podmínky daného úřadu nedovolují, je možné, aby agendu (dočasně) vykonávala i osoba, která ve spojení se svou pracovní pozicí dlouhodobě (alespoň 1 rok) vykonává činnosti sociální práce a svou kvalifikaci si zvyšuje dalším odborným vzděláváním v tématech spojených s problematikou bydlení. Mezi taková témata, která jsou zároveň v aktuální nabídce akreditovaných kurzů MPSV ČR (viz <http://www.mpsv.cz/cs/20148>), řadíme zejména:

- pojistné a nepojistné sociální dávky a jejich výpočty;
- poradenství v oblasti finanční a dluhové gramotnosti, předlužení, oddlužení;
- nový občanský zákoník;
- právní způsobilost a opatrovnictví;
- deinstitucionalizace pobytových sociálních služeb, ústavní, psychiatrické péče;
- zásady a možnosti spolupráce mezi sociálním a zdravotním systémem/službami;
- zásady etického kodexu;
- specifické postupy v jednání s lidmi s mentálním, duševním a kombinovaným postižením;
- podpora osob s duševním onemocněním při přechodu z institucionální péče;
- standardy kvality sociálních služeb a jejich smysl.

Činnosti popsané v Metodice není možné začít konat bezprostředně bez odborné přípravy a dalších příprav tak, abychom mohli klientovi reálně, ale také realisticky pomoci a situaci případně nezhoršili. Pracovník, který bude situaci řešit intuitivně (podle svého nejlepšího svědomí), impulzivně (bez předem promyšleného plánu), amatérsky (bez odborné přípravy), nekoordinovaně (bez spolupráce dalších aktérů, kteří jsou v situaci významní) atd., může takovým jednáním situaci zkomplikovat a snížit tím pravděpodobnost jejího zdárného vyřešení, případně může proces významně prodloužit.

Obecně se očekává, že specializovaný pracovník by měl být schopen samostatně:

- vést s klientem rozhovor v souladu s etickými zásadami sociální práce a tak, aby u klienta rozvinul zájem o aktivní spolupráci, neodradil jej, případně nezahanbil;
- získat maximum informací užitečných pro řešení situace;
- posoudit životní situaci klienta a určit její příčiny;
- vyhodnotit, který z nástrojů (případně v jaké kombinaci) je nejvhodnější využít při řešení situace;
- vyjednávat s aktéry s protichůdnými zájmy
- a formulovat argumenty na obranu oprávněných zájmů klienta.

Sociální práce v oblasti prevence ztráty bydlení však může být vykonávána účinně pouze za předpokladu, že jsou vytvořeny vhodné podmínky k tomuto výkonu ze strany vedoucích pracovníků klíčových odborů; s posláním specializovaného pracovníka by měli být obeznámeni klíčoví zaměstnanci úřadu jako celku, pracovník by měl mít vedoucím pracovníkem zajištěnu možnost dalšího vzdělávání, podporu při vyjednávání s nejrůznějšími subjekty a adekvátní pracovní podmínky (viz dále).

Doporučení pro technické zabezpečení

Sociální pracovník specializovaný na prevenci ztráty bydlení by měl mít k dispozici:

- kancelář sdílenou pokud možno pouze s pracovníkem, který jej bude zastupovat a doprovázet v terénu;
- PC vybavené standardním softwarem, přístupem do sbírky zákonů, s neomezeným připojením k internetu a k tiskárně, případně skeneru;
- možnost flexibilně pořizovat kopie dokumentů;
- prostředky pro rozesílání korespondence běžnou poštou;
- mobilní telefon, který bude smět využívat pro potřeby klientů (jednání v zájmu klienta apod.);
- finanční prostředky pro cestování v rámci území správní působnosti úřadu, případně možnost využívat k tomuto účelu služební či osobní automobil.

Kancelář by měla být zároveň vybavena pro přijímání klientů a měla by zajišťovat dostatečné soukromí, které zaručí ochranu osobních a citlivých údajů, které může klient v průběhu jednání s pracovníkem sdělovat. V případě, že toto kancelář sociálního pracovníka neumožňuje, měla by být k dispozici místnost, která pro jednání poskytne dostatečné soukromí.

Příprava sociálního pracovníka

Potřeba a rozsah přípravy sociálního pracovníka na realizaci preventivních opatření před ztrátou bydlení závisí do velké míry na tom, zda již podobnou činnost vykonával a má již svou funkční síť spolupracujících aktérů, která obsahuje většinu z těch, se kterými počítá Metodika. Rovněž záleží na tom, zda na území, v rámci kterého působí, již probíhá širěji pojatá depistáž apod.

Obecně lze doporučit, aby pracovník měl připravena [portfolia aktérů pro depistáž a návaznou spolupráci](#). Výraz „portfolio“ zde používáme v přeneseném významu jako určitou sestavu vybraných aktérů, která by neměla být pouze jmenným seznamem s kontakty, ale měla by obsahovat stručnou charakteristiku podle účelu, ke kterému chceme aktéra využít, a rolí, které má zastávat. V tomto smyslu je vhodné rozlišovat aktéry na:

- prostředníky depistáže;
- aktéry s významnější rolí v rámci síťování aktérů při řešení konkrétních nepříznivých sociálních situací klientů;
- konzultanty;
- kontaktní osoby pro složitější individuální klientské případy;
- skupiny aktérů podle kompetencí:
 - sociální pracovníci obcí I. typu ve správní působnosti úřadu;
 - krajská pobočka či kontaktní pracoviště ÚP ČR;
 - pracovníci bytového odboru daného úřadu, případně správy nemovitostí apod.;
 - pronajímatelé bytového fondu;
 - lékaři;
 - zdravotnická zařízení a sociální pracovníci v nich působící
 - a sociální služby rozlišené podle druhu, zejména pak specializované asistenční služby pro zdravotně postižené osoby apod.

SP by si měl [spolupráci aktérů předjednat](#) a měl by mít možnost požádat o podporu svého vedoucího pracovníka, a to zejména při dojednávání konzultantů či kontaktních osob v rámci ostatních odborů obecního úřadu a pracovišť ÚP ČR.

Tato základní portfolia je dále možné rozšířit o seznamy **distributorů energií** na správním území obce, seznam poskytovatelů **energetického poradenství**, poradenství v oblasti **dluhové gramotnosti**, profesionálních **mediátorů** působících alespoň na území kraje apod.

SP by si měl dále zmapovat **strukturu bytového fondu** na území obce, případně na území v její správní působnosti. Tyto informace budou užitečné v případech, kdy intervence na podporu udržení bydlení nebudou účinné, a vyvstane potřeba hledání alternativního bydlení. Znalost struktury bytového fondu a jeho technického stavu může být užitečná také v případech, kdy je relevantní vyjednávání snížení cen nájemného.

Strukturou bytového fondu máme na mysli počet a rozmístění bytů ve vlastnictví obcí a byty v soukromém vlastnictví. V případě soukromého bytového fondu doporučujeme rovněž mapovat zejména velké vlastníky bytového fondu ve správním území obce.

[Informace o různých kategoriích aktérů lze získat s různou mírou obtížnosti](#). Většinu z nich lze nalézt na internetu. Nejsnáze dostupné budou pravděpodobně informace o sociálních službách působících na daném území podle druhu. Lze je najít v různých publikacích, jako jsou **katalogy sociálních služeb, komunitní plány sociálních služeb** a také na webových stránkách MPSV ČR v „Registru poskytovatelů sociálních služeb“, viz:

http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?jsessionid=F10402E5202B822BE34A4250F997B1F9.node1?SUBSESSION_ID=1447252241941_1.

Naopak nejhůře dostupné budou asi informace o malých soukromých pronajímatelích bytů. Zde lze doporučit spíše využití poskytovatelů např. terénních programů, kteří pomáhají uživatelům s hledáním bydlení, pracovníků kontaktních pracovišť ÚP ČR, kteří mají o pronajímatelích přehled díky povinnosti dokládat kopie nájemních smluv pro získání dávek na bydlení apod.

V rámci přípravy je vhodné také shromáždit **formuláře žádostí o různé sociální dávky**, udělat si představu o obsahu jejich příloh a pomocí konzultantů z příslušných institucí se zorientovat v jejich logice, struktuře a způsobu vyplňování apod.

Důležitá je také příprava oslovovacích dopisů, letáků, textů, které budou zveřejněny na webu obce, otištěny v periodikách vydávaných obcí v rámci široce pojaté depistáže apod.

Návrh zavedení Metodiky do praxe

Na [národní úrovni](#) bude Metodika zavedena do praxe jejím zveřejněním na webu MPSV ČR.

Dále se očekává, že MPSV ČR bude informovat o existenci Metodiky krajské úřady a krajské pobočky Úřadu práce ČR a vyzve je ke spolupráci na jejím zavádění do praxe; dále doporučí její používání zejména všem ORP a obcím s pověřeným obecním úřadem.

Klíčovou rolí [krajských úřadů](#) by v souladu s DP MPSV ČR 1/2012 (kapitola II.) bylo shromažďovat podněty k navýšení personálních kapacit na obcích III. a II. stupně a monitorovat vzdělávací potřeby sociálních pracovníků provádějících prevenci ztráty bydlení na těchto obcích, a to zejména v počáteční fázi (v prvním půlroce) implementace Metodiky.

Takto vyjádřené potřeby by krajské úřady vyhodnocovaly a poskytovaly podporu při jejich organizačním zajištění. V případě potřeby by mohly iniciovat vznik projektů financovaných z prostředků Evropského sociálního fondu zaměřených na zabezpečení prevence ztráty bydlení v souladu s Metodikou. Průběžně by krajské úřady koordinovaly evaluaci zavádění Metodiky do praxe, tedy shromažďovaly podklady obdržené od obcí.

Zavedení Metodiky do praxe na [regionální úrovni](#), tedy obcemi s rozšířenou působností a obcemi s pověřeným obecním úřadem doporučujeme provádět postupně.

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

Vzhledem k tomu, že je Metodika určena pro sociální pracovníky, předpokládáme, že prvotní seznámení s jejím obsahem bude probíhat na úrovni vedoucího pracovníka odboru sociálních věcí (či jeho ekvivalentu). Ten by měl také v první fázi s Metodikou obeznámit obecní úřad jako celek a

- vyjednat a připravit podmínky, které budou v maximální možné míře odpovídat předpokladům popsaným v kapitole [Předpoklady pro realizaci opatření prevence ztráty bydlení](#); počítá se s tím, že posouzení potřebnosti těchto předpokladů je zejména na uvážení vedoucího pracovníka odboru;
- vyjednat a připravit podmínky pro spolupráci ostatních pracovníků úřadů, zejména těch odborů, které je vhodné zapojit do depistáže a síťování, jak popisujeme v kapitole Mobilizace aktérů, síťování a následná spolupráce.

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

Dále by měl být vyčleněn jeden sociální pracovník, který se bude na agendu prevence ztráty bydlení specializovat, a jeho zástupce, který se s ním bude také podílet na šetření v terénu. Kontakty těchto osob by měly být uvedeny ve všech informačních materiálech týkajících se prevence ztráty bydlení, které budou veřejně šířeny. Tito pracovníci by se měli primárně účastnit případných vzdělávacích aktivit souvisejících s problematikou bydlení, prevence jeho ztráty, bezdomovectví apod.

Zahájení depistáže

V další fázi by měla být zahájena depistáž, včetně oslovení aktérů pro síťování. Předpokladem jejího zahájení je příprava, kterou popisujeme v kapitole [Příprava sociálního pracovníka](#) a která obsahuje zejména kompletaci portfolií dalších aktérů, formulaci oslovovacích dopisů, letáků, textů, které budou zveřejněny na webu obce, otištěny v periodikách vydávaných obcí apod.

Zahájení depistáže by mělo proběhnout uvážlivě, podle personálních kapacit, které budou pro prevenci zajištěny. Zejména v první vlně může dojít k výraznému nárůstu zájemců o pomoc SP, kterou by bez dostatečných kapacit a odborné přípravy nemusel zvládat, což by mohlo vést ke snížení efektu takové depistáže (odrazení potenciálních klientů apod.). Doporučujeme tedy i depistáž rozfázovat a nejprve (např. v prvním měsíci) se soustředit na depistáž prostřednictvím spolupracujících aktérů, nechat ji odeznít a následně realizovat informační kampaň pomocí periodik a letáků šířených do schránek obyvatel ORP, případně obcí ve správní působnosti ORP a POÚ. Dále je vhodné postupovat v krocích, od menších k větším celkům (např. od centra k periférii, od malých obcí k větším apod.).

Depistáž navržená v Metodice může být zároveň realizována pouze v částečném rozsahu, a to podle lokálních podmínek a uvážení vedoucího pracovníka sociálního odboru příslušné obce. Ostatní části Metodiky však mohou začít být používány v praxi i bezprostředně po jejím zveřejnění a před zahájením takové depistáže. Široce pojatou depistáž však považujeme za jednu z podmínek faktické realizace prevence.

Použitá související literatura

- Baršová, A. 2001. Problémy bydlení etnických menšin a trendy k rezidenční segregaci v České republice. Praha: Open Society Institute.
- Busch-Geertsema, V., S. Fitzpatrick. 2008. "Effective Homelessness Prevention? Explaining Reductions in Homelessness in Germany and England." *European Journal of Homelessness*. 2: 69 – 95.
- Busch-Geertsema, V. (a kol.). 2010. *Homelessness and Homeless Policies in Europe: Lessons from Research*. Brussels: European Commission.
- Cermanová R. a kol. 2012. Vymezení sociální práce na obecní a krajské úrovni ve výkonu přenesené působnosti: podklady pro podobu sociální práce v přenesené působnosti od 1. 1. 2012.
- Crane M., A. M. Warnes. 2000. „Evictions and Prolonged Homelessness“ in *Housing Studies*, Vol. 15, No. 5, 757–773.
- Doporučení veřejného ochránce práv k naplňování práva na rovné zacházení s žadateli o pronájem obecního bytu; Brno, 9. 3. 2010.
- Doporučení pro obce a města pro předcházení tvorby a rozšiřování sociálně vyloučených lokalit se zdůrazněním zajištění potřeby bydlení. [online]. 2009. Praha: Kancelář veřejného ochránce práv, Ministerstvo vnitra ČR.
- Doporučený postup č. 1/2012 k realizaci činností sociální práce na obecních úřadech typu II., typu III., újezdních a krajských úřadech. 2012. Praha: MPSV ČR.
- „ETHOS Typology on Homelessness and Housing Exclusion“. [online]. 2005. Brussels: FEANTSA.
- Fitzpatrick, S., M. Stephens. 2007. *An International Review of homelessness and Social Housing Policy*. London: Department for Communities and Local Government.
- FEANTSA. 2004. *HOMELESS in Europe. Prevention Strategies and the Fight Against Homelessness*. [online] Brussels: FEANTSA. Winter 2004.
- Farrugia, D. 2011. „The symbolic burden of homelessness: Towards a theory of youth homelessness as embodied subjectivity.“ *Journal of Sociology* 47 (1): 71-87
- Harrison, M., C. Davis. 2001. *Housing, Social Policy and Difference. Disability, ethnicity, gender and housing*. Bristol: The Policy Press.
- Van Laere, I., M. de Wit, N. Klazinga. 2008. "Evaluation of the Signalling and Referral System for Households at Risk of Eviction in Amsterdam." *Health and Social Care in the Community* 17 (1): 1-8.
- Kolektiv autorů. 2010. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.

- Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020. [online]. 2013. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.
- Koncepce sociálního bydlení v ČR. [online]. 2014. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Ministerstvo pro místní rozvoj ČR.
- Lawson, J. (2011) Secure occupancy in rental housing: A comparative analysis Country case study: The Netherlands. Delft: OTB Research Institute for the Built Environment, Delft University of Technology.
- Lux, M, P. Burdová. 2000. Výdaje na bydlení, sociální bydlení a napětí na trhu s bydlením (mezinárodní komparace a polistopadový vývoj v ČR). Praha: Národohospodářský ústav Josefa Hlávky.
- Lux, M. (ed.) 2002. Bydlení – věc veřejná: sociální aspekty bydlení v České republice a zemích Evropské unie. Praha: SLON.
- Lux, M. 2002. Finanční dostupnost bydlení v ČR a zemích EU. Praha: Národohospodářský ústav Josefa Hlávky.
- Lux, M., M. Mikeszová, P. Sunega. 2010. Podpora dostupnosti bydlení pro lidi akutně ohrožené sociálním vyloučením – mezinárodní perspektivy a návrhy opatření v ČR. Praha: Sociologický ústav AV ČR.
- Lux, M., Kostecký, T. (eds) 2011. „Bytová politika: teorie a inovace pro praxi“. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON).
- Musil, L., O. Hubíková, J. Havlíková, K. Kubalčíková. 2013. Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i.
- Návrh koncepce přístupu státu k řešení problémů deprivovaných částí měst obývaných převážně občany romského etnika. [online]. 2008. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR.
- Pawson, P., J. Flint, S. Scott, R. Atkinson, J. Bannister, C. McKenzie, C. Mills. 2005. The Use of Possession Actions and Evictions by Social Landlords. London: ODPM.
- Pawson, H., E. Davidson, G. Netto. 2007. Evaluation of Homelessness Prevention Activities in Scotland. Edinburgh: Scottish Executive.
- Pawson, H., G. Netto, C. Jones, F. Wager, C. Fancy, D. Lomax. 2007. Evaluating Homelessness Prevention. London: Communities and Local Government.
- Práva občanů obce. [online]. 2010. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, Kancelář veřejného ochránce práv.
- Prevention of Homelessness Guidance. 2009. The Scottish Government and the Convention of Scottish Local Authorities.
- Programy prevence ztráty bydlení. Agentura pro sociální začleňování.
- Robson, P. 2012. Residential Tenancies: Private and Social Renting in Scotland. Edinburgh.
- Ripka Š. 2012. „Analýza fungování existujících „sociálních ubytoven“ a návrhy řešení bytových potřeb nízkopříjmových skupin obyvatel s využitím těchto zařízení jako součásti systému sociálního bydlení. Lokalita Bílina.“ [online]. 2012. Mezanin, o.s.

- Shinn M. 2001. „Prevention of homelessness revisited“ In *Analyses of Social Issues and Public Policy*, pp. 95–127
- Schout Gert, G. de Jong, I. van Laere 2015. „Pathways toward evictions: an exploratory study of the inter-relational dynamics between evictees and service providers in the Netherlands“. *Journal of Housing and the Built Environment* 30 (2): 183-198.
- Solařová, H. 2013. *Case management aneb případová konference v praxi*. Pardubice: Benepal, a.s.
- Sirovátka, T., M. Horáková, P. Horák. (eds.) 2014. *Česká politika zaměstnanosti v době krize a po krizi*. Boskovice: ALBERT.
- Snopek, J. (a kol.) 2014. „Systém sociálního bydlení v České republice: Poziční dokument Platformy pro sociální bydlení.“ [online]. 2013. Platforma pro sociální bydlení.
- Stenbert, S. 2009. *Evictions – a Hidden Social Problem. Comparative Evidence from Modern Welfare States*. Paper presented at ISA RC43 Housing Conference.
- *Strategie sociálního začleňování 2014 – 2020*. [online]. 2014. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.
- Sunega, P. 2003. „Současná a budoucí podoba příspěvku na bydlení v České Republice.“ *Urbanismus a územní rozvoj* 6 (4).
- Šimáček M., M. Šimůnková 2011. „Strategie boje proti sociálnímu vyloučení na období 2011 – 2015.“ [online]. Praha: Úřad vlády ČR.
- Van Laere, I., M. de Wit, N. Klazinga. 2008. „Evaluation of the Signalling and Referral System for Households at Risk of Eviction in Amsterdam.“ *Health and Social Care in the Community* 17 (1): 1-8.
- Van Laere, I., M. de Wit, N. Klazinga. 2009. „Preventing Evictions as a Potential Public Health Intervention: Characteristics and Social Medical Risk Factors of Households as risk in Amsterdam.“ *Scandinavian Journal of Public Health* 37: 697 – 705.
- Vágnerová, M., L. Csémy, J. Marek. 2013. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum.
- Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře.
- Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi.
- Zpráva Veřejného ochránce práv pro poslaneckou sněmovnu z roku 2003.

Publikace, které předcházejí Metodice

Šimíková, I., Trbola, R., Milota, J., Frišaufová M. Analýza problému rizika ztráty bydlení a vyhodnocení existujících mechanismů v České republice. Praha: VÚPSV, v.v.i. – publikace půjde do recenzního řízení v prosinci 2015, vydána bude na začátku roku 2016.

Šimíková, I., J. Vyhlídal. Popis velikosti a struktury skupin osob, které by mohly představovat cílovou skupinu sociálního bydlení. Praha: VÚPSV, v.v.i. – publikace je od listopadu 2015 v recenzním řízení, vydána bude na začátku roku 2016.

Trbola, R., M. Nečasová, M. Rákoczyová. Role lokálních vlád při řešení problémů sociálního začleňování. Praha: VÚPSV, v.v.i. – publikace je od října 2015 v recenzním řízení, vydána bude na konci listopadu 2015.

Šimíková, I. 2012. Analýza databáze příjemců dávek hmotné nouze: zhodnocení role nákladů na bydlení a dávek spojených s bydlením ve vztahu k příjemcům dávek hmotné nouze. Praha: VÚPSV, v.v.i.

Přílohy

Příloha č. 1: Návrh dopisu vyzývajícího ke spolupráci soukromého pronajímatele bytového fondu

Titul, jméno a příjmení vlastníka pronajímaných bytových jednotek

datum:

Prosba o spolupráci v rámci prevence ztráty bydlení, kterou realizuje obecní úřad XY

Vážená paní / Vážený pane,

obracíme se na Vás s prosbou o distribuci informace Vašim nájemníkům o tom, že **na obecním úřadu XY působí sociální pracovník XY** (kontakt je uveden níže), který se věnuje řešení situace prevence ztráty bydlení u ohrožených osob a domácností.

Vzhledem k tomu, že byste se mohl(a) mezi Vašimi nájemníky setkat s osobami, které by mohly být ohroženy ztrátou bydlení například z důvodu, že:

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

zvláště, pokud jde o seniory nebo osoby, které žijí osaměle (ale nejen o tyto osoby), dovoluujeme si Vás požádat o rozšíření informace o shora uvedené službě, zejména pak formou **vyvěšení přiloženého letáku** ve společných prostorách domu(ů), v nichž pronajímáte bytové jednotky.

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

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

Sociální pracovník obecního úřadu může této osobě nabídnout pomoc tímto způsobem:

- navrhnout postup, jakým by se dalo ztrátě bydlení zabránit
- a jak nepříznivou sociální situaci řešit jako celek;
- pomoci situaci řešit a poskytnout podporu.

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

Děkuji,

se srdečným pozdravem,

(starosta obce, vedoucí odboru apod.)

Hlavička obecního úřadu

Kontakt na pracovníka⁴:

titul + jméno a příjmení

odbor, oddělení

adresa pracoviště (zvláště, pokud je odlišná od sídla obecního úřadu)

telefon (zejména pracovní mobil):

e-mail:

kontakt na případného zástupce pracovníka:

⁴ Pokud bude taková spolupráce zahájena, je nutné, aby byl vždy někdo k dispozici, aby osoba, která chce pracovníka kontaktovat, nemusela volat v rámci úřadu na několik míst, než se dostane k někomu kompetentnímu ve věci prevence ztráty bydlení.

Příloha č. 2: Návrh dopisu vyzývajícího ke spolupráci ostatní aktéry

Hlavička zařízení, organizace, ordinace

datum:

Prosba o spolupráci v rámci prevence ztráty bydlení, kterou realizuje obecní úřad XY

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

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

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

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

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

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

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

Sociální pracovník obecního úřadu může této osobě nabídnout:

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

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

Děkuji,

se srdečným pozdravem,

(starosta obce, vedoucí odboru apod.)

Hlavička obecního úřadu

Kontakt na pracovníka⁵:

titul + jméno a příjmení

odbor, oddělení

adresa pracoviště (zvláště, pokud je odlišná od sídla obecního úřadu)

telefon (zejména pracovní mobil):

e-mail:

kontakt na případného zástupce pracovníka:

⁵ Pokud bude taková spolupráce zahájena, je nutné, aby byl vždy někdo k dispozici, aby osoba, která chce pracovníka kontaktovat, nemusela volat v rámci úřadu na několik míst, než se dostane k někomu kompetentnímu ve věci prevence ztráty bydlení.

Příloha č. 3: Návrh informačního letáku

Obecní úřad nabízí pomoc s udržením bydlení

- Máte opakovaně problémy s úhradou nákladů na bydlení (nájmu a energií)?
- Nebo již dlužíte na nájemném nebo energiích?
- Nebo si nejste jisti, zda máte na nájemném či energiích nějaký dluh?
- Máte drahý nájem a zjišťujete, že si jej nebudete moci dlouhodobě udržet?
- Odešla Vám blízká osoba a na Vás je teď všechna starost o placení za bydlení a o péči o domácnost?
- Nejste si jisti, co je obsahem Vaší nájemní smlouvy a co z ní pro Vás vyplývá?
- Žijete v domě, kde Vás někdo ze sousedů obtěžuje hlukem, nepořádkem ve společných prostorách apod.?

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

Kontakt na pracovníka⁶:

titul + jméno a příjmení

odbor, oddělení

adresa pracoviště (zvláště, pokud je odlišná od sídla obecního úřadu)

telefon (zejména pracovní mobil):

e-mail:

kontakt na případného zástupce pracovníka:

Pracovník nebo jeho zástupce budou k zastížení:

- v kanceláři vždy: den v týdnu + od... do...

- na mobilním telefonu (pokud se nedovoláte, zavolají zpátky) v pracovní dny v pracovní době od... do...

⁶ Pokud bude taková spolupráce zahájena, je nutné, aby byl vždy někdo k dispozici, aby osoba, která chce pracovníka kontaktovat, nemusela volat v rámci úřadu na několik míst, než se dostane k někomu kompetentnímu ve věci prevence ztráty bydlení.

Příloha č. 4: Pomocná tabulka pro zjišťování nedostatečných finančních prostředků

Pomocná tabulka

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