



Doporučený postup pro Úřady městských částí Praha 1 - 22 k řešení nepříznivé sociální situace v oblasti bydlení

Doporučený postup je vydáván pro potřeby sociálních odborů ÚMČ Praha 1 – 22 v případech, kdy se pracovníci sociálních odborů ÚMČ Praha 1 – 22 spolupodílejí na řešení nepříznivé sociální situace klienta v oblasti bydlení.

Zpracoval: Magistrát hlavního města Prahy, Odbor sociálních věcí

Mgr. Marika Jelínková, Mgr. Petr Květák, metodici sociální práce

Praha, 1. 3. 2021

Obsah

Seznam zkratk.....	3
Úvod	4
Podpora v bydlení v Praze ("zabydlování")	4
Nepříznivá sociální situace a sociální bydlení.....	4
Nepříznivá sociální situace	4
Sociální bydlení.....	5
Uživatelé sociálního bydlení.....	5
Podpora v bydlení.....	6
Zahájení spolupráce v oblasti bydlení	6
Spolupráce s OBF MHMP	7
➤ Vysílající městská část	7
➤ Přijímající městská část	7
Určení bytů MHMP s žádostí o součinnost s MČ a NNO	8
Byty pro seniory (SEN).....	8
Byty zvláštního určení pro osoby s porušenou funkcí pohybového ústrojí (BZU)	8
Byty pro osoby v sociální tísní (BOST)	8
Výkon činností sociální práce na ÚMČ při zajišťování podpory a posilování sociálních dovedností a kompetencí v bydlení	8
Postupy a metody sociální práce na ÚMČ.....	9
Sociální šetření	9
Sociální šetření pro potřeby řízení o žádosti o pronájem bytu BOST.....	10
Činnosti sociální práce vysílající MČ a ÚMČ	11
Činnosti sociální práce přijímající MČ a ÚMČ.....	13
Spolupráce s poskytovateli sociálních služeb	15
Řešení stížností.....	16
Znázornění procesu zabydlování.....	17
Přílohy.....	18

Seznam zkratk

BOST	Byty pro osoby v sociální tísní HMP
HMP	Hlavní město Praha
JIS	Jednotný informační systém MPSV
MČ	Městská část
MHMP	Magistrát hlavního města Praha
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
NNO	Nestátní nezisková organizace
OBF	Odbor bytového fondu MHMP
ORP	Obec s rozšířenou působností
OSPOD	Orgán sociálně právní ochrany dětí
RHMP	Rada hlavního města Prahy
SOV	Odbor sociálních věcí MHMP
SŘ	Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
SZSP	Standardizovaný záznam sociálního pracovníka
ÚMČ	Úřad městské části
ZPHN	Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů
ZSS	Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Úvod

MHMP odbor SOV jako metodický a kontrolní orgán v oblasti činností sociální práce v HMP vydává metodický materiál pro potřeby sociálních odborů ÚMČ Praha 1 – 22 v případech, kdy se pracovníci sociálního odboru spolupodílejí na řešení nepříznivé sociální situace klienta v oblasti bydlení. Metodické doporučení vychází z platných právních předpisů, závěrů šetření veřejného ochránce práv a ze stanovisek odborných institucí.

Doporučený postup byl zpracován na základě poznatků z praxe a potřeby vyjasnění rolí a kompetencí sociálních pracovníků ÚMČ Praha 1 – 22 v procesu zajištění bydlení pro osoby, trvale žijící v HMP nebo osoby, které se dlouhodobě zdržují na území HMP a jsou s městem spjati.

Materiál byl v průběhu zpracování konzultován s aktéry procesu, poradci radního pro oblast bydlení v HMP, se zástupci Platformy pro sociální bydlení a v neposlední řadě se samotnými sociálními pracovníky ÚMČ Praha 1 – 22.

Podpora v bydlení v Praze ("zabydlování")

HMP se dlouhodobě zabývá problematikou bydlení v souladu se Strategickým plánem města. *"Základním cílem koncepce bytové politiky hlavního města Prahy je tak vytvoření zcela nového systému, který na jedné straně rozšíří možnost občanů postarat se o své bydlení vlastními silami a na druhé straně podstatně zvýší možnost lépe a efektivněji než dosud zajišťovat bydlení pro občany, kteří pomoc města v této komoditě skutečně potřebují. Z hlediska sociální situace bude bydlení v obecních bytech určeno pro občany, kteří nejsou schopni dosáhnout prostřednictvím svých finančních prostředků na vlastnické nebo nájemní bydlení, tak jak jej nabízí trh."*¹

V této souvislosti RHMP schválila Usnesením č. 2769 ze dne 7. 12. 2020 Pravidla pronájmu služebních bytů v objektech HMP nesvěřených MČ a Pravidla pronájmu a prodlužování doby nájmu bytů a ubytovacích místností v objektech HMP nesvěřených MČ.

Nepříznivá sociální situace a sociální bydlení

Nepříznivá sociální situace

Nepříznivou sociální situaci definuje § 3 písm. b) ZSS takto: „*oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky*

¹http://www.praha.eu/jnp/cz/o_meste/zivot_v_praze/bydleni/koncepce_bytove_politiky.html

a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením“.

Řešení a předcházení nepříznivé sociální situaci klienta patří mezi základní činnosti sociální práce a sociálních pracovníků, zejména sociálních pracovníků ÚMČ, kteří jako pracovníci ORP garantují pomoc každému, kdo se v nepříznivé sociální situaci nachází nebo je nepříznivou sociální situací ohrožen, viz § 92 písm. d) ZSS.

Sociální bydlení

Sociální bydlení je bydlení poskytované osobám v bytové nouzi nebo bytovou nouzí bezprostředně ohroženým, včetně lidí, kteří vynakládají na bydlení nepřiměřenou výši svých příjmů. Sociální bydlení je poskytováno za specifických smluvních podmínek nájmu a v souladu s určitými principy. Uživatelům sociálního bydlení je v případě potřeby poskytována podpora formou sociální práce. Sociální bydlení je na místní úrovni poskytováno vždy formou bydlení v bytech, přičemž může být propojeno na sociální služby.²

Uživatelé sociálního bydlení

Sociální bydlení je určeno především pro osoby bez domova nebo vyloučené z bydlení dle typologie bezdomovectví ETHOS³, tedy pro osoby:

- bez střechy (osoby přežívající venku nebo v noclehárně),
- bez bytu (osoby bydlicí v ubytovnách nebo před opuštěním instituce, např. sociálních ubytovných, ubytovných pro bezdomovce, azylových domech, věznicích, zdravotnických zařízeních, zařízeních pro děti nebo podporovaném bydlení),
- v nejistém bydlení (lidé žijící v přechodném bydlení u rodiny nebo přátel, bydlení bez právního nároku, osoby ohrožené vystěhováním nebo osoby ohrožené násilím, kteří nemají jinou možnost bydlení),
- v nevyhovujícím bydlení (osoby žijící v provizorních nebo neobvyklých obydlích, v neobyvatelném bydlení nebo přelidněných bytech).⁴

²<http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydeni/zakladni-informace-o-sb>

³ Celý název typologie ETHOS je „Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení“. Vyloučením z bydlení (čemuž je třeba rozumět jako vyloučení ze standardního, stabilního bydlení) jsou myšleny kategorie „nejisté bydlení a „nevyhovující bydlení“.

⁴https://www.feantsa.org/download/cz_8621229557703714801.pdf

Podpora v bydlení

Podpora v bydlení je zaměřená na činnosti sociální práce v přirozeném prostředí klienta, je oddělena od bydlení, nedirektivní, flexibilní a poskytovaná dle identifikovaných potřeb klienta s možností evaluace (např. s využitím zpracovaného individuálního plánu). Podpora v bydlení je realizována tak, aby byla klientovi umožněna volba a kontrola jeho přání s využitím např. principů Harm Reduction⁵, apod.

Základními cíli v podpoře bydlení (zabydlování) jsou zejména získání a udržení bydlení, posílení kompetencí zabydlených osob v oblasti hospodaření s finančními prostředky při zajištění chodu domácnosti a v neposlední řadě posílení sociálních dovedností, zejména v oblasti sousedského soužití.

V rámci činností sociální práce vyplývají důvody podpory v oblasti bydlení taktéž z intervencí, zaměřených zejména na:

- primární prevenci/předcházení před ztrátou bydlení,
- situační intervenci,
- podněcování ke změně v nepříznivé sociální situaci,
- řešení nepříznivé sociální situace z důvodu ztráty bydlení,
- sociální práci zaměřenou na posílení sociálních kompetencí, dovedností a schopností klienta v oblasti bydlení,
- krizovou intervenci z důvodu zátěže ze změny ve způsobu bydlení,
- a další.

Cíle podpory v bydlení jsou následující:

- klient řádně platí nájem a služby související s bydlením,
- klient je dobrým sousedem,
- klient nezpůsobuje jinak závažné škody nebo obtíže pronajímateli nebo osobám, které v domě bydlí.

Zahájení spolupráce v oblasti bydlení

Spolupráce s osobou nacházející se v nepříznivé sociální situaci v oblasti bydlení se sociálním pracovníkem může být zahájena několika způsoby:

- Depistáží (aktivní vyhledávání lidí v bytové nouzi, mapování sociální situace, monitoring individuálních potřeb jednotlivců),

⁵ https://www.wikiskripta.eu/w/Harm_Reduction#Z.C3.A1kladn.C3.AD_principy_a_strategie_HR

- podnětem (např. od občanů, instituce, organizace), že se osoba nachází v neadekvátním bydlení nebo bez domova,
- v součinnosti s jinými institucemi (včetně podnětu od OBF MHMP),
- na žádost klienta,
- v součinnosti s odbory ÚMČ, které přišly do kontaktu s osobou v jiné záležitosti.

Zahájení spolupráce je nutné dokumentovat do SZSP (záznam v JIS dle § 93a odst. 2 ZSS a dle § 64 odst. 3 ZPHN), zpracovat záznam ze šetření, protokol. Pokud jsou vytvořeny související dokumenty v jedné věci, je nutné založit spis dle náležitostí § 17 SŘ.

Spolupráce s OBF MHMP

Na základě výše uvedených pravidel je vyžadována intenzivnější spolupráce odborů OBF a SOV MHMP a sociálních odborů ÚMČ Praha 1-22, zapojení NNO do spolupráce při podpoře klienta v bydlení. Důležitými aktéry u řešení bytové situace občanů/žadatelů o byt jsou:

- sociální pracovníci ÚMČ Praha 1-22, v jejichž správním obvodu mají klienti trvalý/skutečný pobyt a potřebují podporu a pomoc v posilování sociálních dovedností v oblasti bydlení,
- pracovníci NNO v doplňkové síti, kteří zajišťují osobám/žadatelům o byt podporu a pomoc v posilování sociálních dovedností v oblasti bydlení.

Pro účely doporučeného postupu rozlišujeme *vysílající MČ* a *přijímající MČ*.

➤ Vysílající městská část

Pro účely doporučeného postupu je za vysílající městskou část (popř. ÚMČ) považována městská část, kde má osoba trvalý pobyt. V případě, kdy osoba nemá trvalý pobyt na území hlavního města Prahy je za vysílající městskou část považována městská část, kde se osoba skutečně a prokazatelně zdržuje.

➤ Přijímající městská část

Pro účely doporučeného postupu je za přijímající městskou část (popř. ÚMČ) považována městská část, ve které se nachází byt, který osobě OBF MHMP nabídne k pronájmu a je předpoklad, že tato osoba se stane obyvatelem městské části.

Určení bytů MHMP s žádostí o součinnost s MČ a NNO

Byty pro seniory (SEN)

jsou určeny jako pomoc skupině občanů – seniorů, při zajištění odpovídajícího malometrážního bytu za snížené nájemné, pokud senior bydlí v bytě, který nevyhovuje jeho potřebám a možnostem (např. pro velikost, nákladovost, bariérovost bytu apod.) a nemá možnost řešit situaci vlastními prostředky. Podpora seniorů je dvojí. Spočívá jednak v nabídce pronájmu SEN a zároveň v poskytnutí sníženého nájemného.

Byty zvláštního určení pro osoby s porušenou funkcí pohybového ústrojí (BZU)

jsou výhradně určeny jako pomoc osobám, které mají postižení pohybového ústrojí, a které nemohou svou bytovou situaci řešit vlastními prostředky. Podpora osob zdravotně postižených je dvojí. Spočívá jednak v nabídce pronájmu BZU a zároveň v poskytnutí sníženého nájemného.

Byty pro osoby v sociální tísní (BOST)

jsou určeny pro osoby, které se ne z vlastní vůle ocitly v bytové nouzi, případně jim bytová nouze akutně hrozí, a tuto situaci nejsou schopny řešit vlastními prostředky ani s pomocí MČ dle TP žadatele. Vzhledem k velmi tíživé situaci žadatelů a jejich komplexním potřebám podpory se u této kategorie předpokládá nabídka podpory sociální práce, případně dalších služeb.⁶

Výkon činností sociální práce na ÚMČ při zajišťování podpory a posilování sociálních dovedností a kompetencí v bydlení

Sociální práce s osobou/klientem při zajišťování podpory a posilování sociálních dovedností a kompetencí v bydlení je započata na základě podnětu OBF nebo NNO, popř. způsobů uvedených v bodě zahájení spolupráce.

Sociální práce s osobami/klienty v nepříznivé sociální situaci z důvodu ohrožení/ztráty bydlení vychází nejen z principu sociální práce, ale i z povinností výkonu činností sociální práce uvedených v § 92 ZSS a § 64 ZPHN. Dle uvedených zákonů jsou činnosti sociální práce Statutem HMP svěřeny do kompetencí ÚMČ 1-22. Předpoklad sociální práce při řešení

⁶ https://www.praha.eu/public/82/a6/32/3218597_1134130_Pravidla_7_12_2020.pdf

nepříznivé sociální situace v oblasti bydlení je uveden v Pravidlech pronájmu a prodlužování doby nájmu bytů a ubytovacích místností v objektech HMP nesvěřených MČ.

Rozsah a forma pomoci osobě/klientovi vychází ze základních principů sociální práce uvedených v § 2 ZSS. Mezi základní činnosti sociální práce na ÚMČ při zajišťování podpory a posilování sociálních dovedností a kompetencí v bydlení patří zejména sociální šetření, depistáž, odborné poradenství, krizová intervence.

Postupy a metody sociální práce na ÚMČ

Sociální pracovník ÚMČ vždy řeší komplexně sociální situaci klienta v rámci odborného poradenství a spolupráce s klientem. Při řešení nepříznivé sociální situace v oblasti bydlení využívá všech dostupných nástrojů, možností a spolupracuje s dalšími subjekty a institucemi, spolupodílí se i na koncepčních řešeních problematiky bezdomovectví a prevence ztráty bydlení.

Jedním z prvotních nástrojů při řešení nepříznivé sociální situace v oblasti bydlení je zajištění bydlení nabízené MČ pro občany s trvalým/skutečným pobytem na území MČ. Pokud tato možnost není (nesplnění podmínek pro pronájem bytu svěřených MČ nebo ve vlastnictví MČ, nebo nízká priorita v pořadníku čekatelů a s tím související nízká pravděpodobnost, že domácnost dostane nabídku pronájmu v dohledné době) vyhodnotí sociální pracovník ÚMČ aktuální sociální situaci klienta a nabídne mu možnost podání žádosti o pronájem bytu dle Pravidel pronájmu a prodlužování doby nájmu bytů a ubytovacích místností v objektech HMP nesvěřených MČ. Dle specifikace cílové skupiny poskytne klientovi žádost o pronájem bytu nebo ubytovacích místností v objektech HMP nesvěřených MČ. Žádosti jsou dostupné na webu HMP⁷.

Sociální pracovník ÚMČ volí postupy a využívá metody sociální práce s klientem vždy s ohledem na potřeby klienta, jeho osobnost a především v souladu s právními předpisy a Etickým kodexem sociální práce. Nejčastěji se bude jednat o základní poradenství, odborné sociální poradenství, která budou zaměřené na pomoc, podporu, návrh praktického řešení obtížné sociální situace a realizace sociálního šetření.

Sociální šetření

Sociální šetření je jednou z odborných metod sociální práce. Sociální šetření vykonává sociální pracovník ÚMČ v přirozeném prostředí osoby za účelem seznámení se a zmapování sociální situace osoby. Výstupem sociálního šetření pro potřeby zabydlování je záznam

⁷ http://www.praha.eu/jnp/cz/o_meste/zivot_v_praze/bydleni/formulare/index.html

o provedeném sociálním šetření, který obsahuje základní popis sociální situace a bytové situace osoby (včetně historie bydlení), viz příloha č. 3. Komplexně zpracované sociální šetření je důležitým podkladem pro posouzení žádosti osoby o pronájem bytu. Sociální pracovník ÚMČ může ke zpracování využít podklady, které mu poskytne sociální pracovník NNO, která již může mít navázanou spolupráci se žadatelem o byt.

Sociální šetření pro potřeby řízení o žádosti o pronájem bytu BOST

Sociální šetření pro potřeby řízení o žádosti o pronájem bytu BOST především dokladuje aktuální situaci bytové nouze žadatele a konkrétní skutečnosti, na základě kterých může žadatel získat body podle přílohy Pravidel pro pronájem bytů (příloha č.1 Pravidel). **V sociálním šetření je také třeba vyhodnotit, zda žadatel potřebuje/nepotřebuje podporu v zabydlování, a zda je/není tato podpora zajištěna sociální službou).** Zejména vyhodnocení potřeby podpory a jejího rozsahu je podkladem pro zajištění a nastavení podpory se zaměřením na potřeby osoby, popř. specifika žadatele. Je tedy nezbytné věnovat záznamu ze sociálního šetření zvýšenou pozornost. Vyhodnocení potřeby podpory a jejího rozsahu primárně zajišťuje přijímající MČ, nicméně pokud tyto informace má k dispozici vysílající MČ, která může vycházet z již navázané spolupráce s klientem, je vhodné informace o potřebách podpory a jejího rozsahu poskytnout při podání žádosti o byt.

V záznamu ze sociálního šetření je vhodné uvést i mj. indikativní výčet:

- opuštění instituce (zdravotnické zařízení, věznice, ukončená ústavní výchova, náhradní rodinná péče, bezdomovectví, pobytová sociální služba, aj.),
- problematika závislosti,
- poruchy chování (např. násilnické chování, poruchy chování, aj.),
- opakované selhávání v samostatném bydlení,
- nestandardní forma bydlení (ubytovna, rekreační objekt, aj.),
- snížená schopnost porozumění,
- informace, zda je již navázána spolupráce s NNO,
- jiné další skutečnosti vypovídající o potřebě podpory,
- dluhová problematika řešena/neřešena,
- zdravotní omezení klienta.

Vzhledem k tomu, že se jedná o sociální šetření pro potřeby zajištění bydlení (tedy spíše o samosprávné činnosti) s přesahem do přenesené (navázání kontaktu s klientem, který se nachází v tíživé sociální situaci a je ohrožený ztrátou bydlení nebo je osobou bez domova,

vyhodnocování potřeb klienta, poskytování poradenství, apod.), doporučujeme se při zpracování záznamu ze sociálního šetření zaměřit především na tyto oblasti:

- informace o předchozím bydlení,
- důvod ztráty předchozího bydlení,
- délka pobytu ve stávajícím bydlení/ubytování,
- sociální situaci, která žadateli zamezila zajistit si přiměřené standardní bydlení vlastními silami (např. nízké příjmy, diskriminace, špatný zdravotní stav, závislost, aj.),
- osoby ve společné domácnosti (věk, v jakém vztahu k žadateli jsou osoby (rodiče, děti, manžel/ka či partner/ka, sourozenci, přátelé, spolubydlíci) a zda budou všichni součástí domácnosti, jež by se stěhovala do nového bytu, zda jsou ekonomicky činné atd.),
- typ stávajícího bydlení/ubytování,
- popis stavu bytu/ubytování (hygienické podmínky, popř. bezbariérovost, možnost stavebních úprav, dispozice bytu apod.),
- v případě žádosti o byt z kategorie BZU specifikovat potřeby žadatele (např. velikost bytu vzhledem k uložení kompenzačních pomůcek, prostor pro rehabilitaci, soužití s pečující osobou apod.),
- v případě vlastnictví nemovitosti žadatelem zdůvodnění, zda je nebo není reálné nemovitost využívat k celoročnímu bydlení, popř. se vyjádřit k možnému prodeji nemovitosti (SP do záznamu ze sociálního šetření uvede, že se jedná o sdělení žadatele, nebude prověřovat faktický stav, nebude ověřovat v katastru nemovitostí),
- SP zohlední a uvede další sociální aspekty, které mohou mít vliv na důvodnost podané žádosti např. specifické potřeby žadatele a společně posuzovaných osob, které se budou spolu s ním stěhovat do přiděleného bytu (zejména u kapitoly bytů BOST),
- v případě absence trvalého pobytu na území HMP uvést vazbu na HMP.

Do sociálního šetření není nutné uvádět:

- finanční situaci žadatele (příjmy dokládá k žádosti),
- zdravotní stav žadatele zejména u žádostí o BZU (vyjádření lékaře dokládá k žádosti).

Činnosti sociální práce vysílající MČ a ÚMČ

Sociální pracovníci *vysílajícího ÚMČ* žadatele provedou v případě potřeby procesem podání žádosti o pronájem bytu HMP:

1. jsou nápomocni při zajištění vyjádření MČ k možnosti získání obecního bytu svěřeného do správy MČ. Toto vyjádření je povinnou přílohou žádosti o pronájem bytů BOST, musí obsahovat informace o tom, zda dotyčný žadal o byt na vysílající MČ, zda splnil podmínky pro podání žádosti na vysílající MČ a jaký byl výsledek projednání žádosti.
2. V případě, že vysílající MČ nemá možnost pronajmout klientovi jí svěřený byt, pomůže žadateli vyplnit žádost o pronájem bytu hlavního města Prahy v objektech HMP nesvěřených MČ a potvrdí skutečnosti rozhodné pro posouzení vstupních kritérií a kritérií hodnocení.
3. Provede sociální šetření, pokud nejsou všechny potřebné informace, které by jinak přineslo sociální šetření, získány od poskytovatele sociálních služeb, který s klientem dlouhodobě spolupracuje. Výstup sociálního šetření lze přiložit k žádosti, popř. jej zpracuje na vyžádání OBF MHMP. I v tomto případě platí, že ke zpracování je možné využít podkladů od NNO, která s žadatelem spolupracuje.
4. O součinnosti provede záznam do SZSP případně do spisové dokumentace, je-li vedena.

Před vyplněním žádosti je nezbytné vyhodnotit, jaká kategorie bytů hlavního města Prahy v objektech HMP nesvěřených MČ nejvíce odpovídá sociální situaci a potřebám osoby, tzn. buď kategorie pro osoby v sociální tísní (BOST), nebo v případě, že se jedná o osobu starší 65 let, může být podána žádost o byt pro seniory (SEN) a poslední variantou je bydlení pro zdravotně postižené občany, kteří mají postižení pohybového ústrojí, jsou držiteli průkazu TP, ZTP nebo ZTP/P a kteří nemohou svou bytovou situaci řešit vlastními prostředky (BZU).⁸ Vyplněné žádosti se podávají na podatelnu MHMP. V případě, že žádost neobsahuje sociální šetření (případně informace odpovídající sociálnímu šetření získané od s klientem dlouhodobě spolupracujícího poskytovatele sociálních služeb), OBF MHMP u *vysílajícího ÚMČ* sociální šetření dožádá. V případě, že vysílající ÚMČ není žadatel znám a nemá s ním navázanou spolupráci, uvede tuto skutečnost v odpovědi pro OBF MHMP.

Po přijetí žádosti a jejího zaevidování na OBF MHMP, probíhá obodování žádosti na OBF MHMP (body se přidělují předtím, než je žádost předložena pracovní skupině, která následně kontroluje, zda byl přidělen odpovídající počet bodů). Žadateli je přidělen příslušný počet bodů a je zařazen do pořadníku čekatelů. Tak tomu není v případě žadatelů z řad prioritních skupin, například seniorů z ubytoven či domácností rodin s dětmi z ubytoven, které byly stanoveny rozhodnutím Rady jako prioritní, takže jsou jim nabídky bytů činěny přednostně.

⁸ Informace o kategorii bytů MHMP jsou dostupné na webu HMP:

https://www.praha.eu/jnp/cz/o_meste/zivot_v_praze/bydleni/formulare/index.html

Následuje kontrola a projednání žádostí poradní pracovní skupinou MHMP.⁹ Pracovní skupina dává doporučující, či nedoporučující stanovisko RHMP, která rozhoduje o schválení či neschválení pronájmu bytu. Podle umístění v pořadníku a v závislosti na dostupnosti volných bytů je žadatel osloven odborem OBF MHMP s nabídkou prohlídky bytu. V případě souhlasu s nabídkou je celá žádost postoupena **přijímajícímu ÚMČ**.

Činnosti sociální práce přijímající MČ a ÚMČ

Sociální pracovníci **přijímajícího ÚMČ** posoudí potřeby podpory domácnosti žadatele v bydlení a vyhodnotí, zda je podpora adekvátně zajištěna:

1. na základě dodané dokumentace potvrdí, zda domácnost bude či nebude mít potřeby podpory v bydlení. Pokud nejsou dokumenty dostatečné, došetří u klíčového pracovníka sociálního odboru vysílající MČ, sociální služby apod., případně svolá případové setkání, jehož cílem bude vyhodnocení potřeb podpory.
2. V případě, že žadatel dlouhodobě spolupracuje s registrovaným poskytovatelem sociálních či zdravotních služeb a bude nadále podporován službou, je možné využít vyhodnocení potřeb podpory a potvrzení o zajištění podpory v bydlení vydané poskytovatelem. I v tomto případě je však ÚMČ informován.
3. V případě, že daná domácnost má potřeby podpory v bydlení, vyhodnotí adekvátnost již zajištěné podpory (neformální i formální) a v případě nezajištění dostatečné podpory zprostředkuje žadateli kontakt s doplňkovou sítí pro podporu v bydlení.

ÚMČ mají od odboru SOV MHMP k dispozici každoměsíčně aktualizovaný přehled NNO zapojených do doplňkové sítě, kde jsou upřesněny cílové skupiny, na které se zaměřují, a jsou tam uvedeny aktuální kapacity služby. Tento přehled je dostupný online na webu: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1nSb7VBYzBXNxA_BjFXIybjLuv_gSASpC-OdEz2Zu-4/edit#gid=0. Sociální pracovník ÚMČ může kontaktovat přímo poskytovatele z doplňkové sítě, ale zároveň vysvětlí žadateli, proč je důležité, aby žadatel navázal spolupráci s poskytovatelem, předá mu kontakt na vhodného poskytovatele nebo poskytovatele sociálních služeb kontaktují společně. Pro domácnosti s intenzivní potřebou podpory je minimem nabídky terénní služba s kapacitou aspoň 2 hodiny týdně v místě bydliště budoucího nájemníka.

⁹ Vyjádření pracovní skupiny nepredikuje okamžitou nabídku bytu. Je vhodné informovat žadatele o této skutečnosti.

Sociální pracovník **přijímajícího ÚMČ** následně zašle OBF MHMP písemné vyjádření o tom, zda má daná domácnost/nájemce identifikovány potřeby podpory v bydlení a zda je adekvátní podpora zajištěna, kdo ji zajišťuje, popř. zda probíhá jednání (s kým) o zajištění podpory.¹⁰

V případě, že **přijímající ÚMČ** dostane od OBF MHMP žádost o vyhodnocení potřeb podpory a potvrzení o zajištění podpory, postupuje takto:

1) Při obdržení informace o osobě, které již zajišťuje podporu a posilování sociálních dovedností a kompetencí v bydlení NNO:

- Sociální pracovník ÚMČ kontaktuje NNO (telefonicky, písemně nebo emailem) a zjišťuje potřeby součinnosti při zajištění podpory sociální práce nájemci ze strany ÚMČ,
- vyhodnotí, zda je nutné provést sociální šetření, popř. si sjedná schůzku s pracovníkem NNO a klientem/nájemcem (přítomnost klienta není nezbytná),
- v případě, že pracovník NNO sdělí, že není nutná součinnost ÚMČ:
 - sociální pracovník ÚMČ požádá písemně nebo emailem pracovníka NNO o potvrzení sdělení, že není nutná součinnost,
 - provede záznam do spisové dokumentace a SZSP o telefonickém hovoru,
- v případě, že pracovník NNO sdělí, že je nutná součinnost s ÚMČ:
 - sociální pracovník požádá pracovníka NNO o sociální posouzení situace klienta a sdělení dostupných informací o klientovi,
 - pracovníci si dojednájí setkání, na kterém společně posoudí a vyhodnotí potřeby klienta. Výstupem jednání bude plán spolupráce, rozsah a zapojení jednotlivých subjektů, rozdělení kompetencí a úkonů,
 - o společném jednání zpracují záznam/protokol z jednání,
- v případě zajišťování podpory v bydlení rodině s nezletilými dětmi, sociální pracovník ÚMČ informuje o této skutečnosti OSPOD,
- sociální pracovník ÚMČ vyhotoví záznam do SZSP případně do spisové dokumentace, je-li vedena.

¹⁰ V takovémto případě je nutné po obdržení informace o uzavření smlouvy o poskytování sociální služby odeslat bezodkladně OBF MHMP aktualizaci stavu zajištění podpory. V případě zajištění podpory v bydlení stávajícím poskytovatelem sociálních služeb je nutné ověřit možnost pokračování využití této sociální služby.

2) Osobě není zajištěna podpora a posilování sociálních dovedností a kompetencí v bydlení:

- sociální pracovník ÚMČ se spojí s žadatelem,
- v případě, že podklady vysílajícího ÚMČ neobsahují sociální šetření nebo dostatečné podklady od poskytovatele sociálních služeb dlouhodobě spolupracujícího s klientem, provede sociální pracovník přijímacího ÚMČ sociální šetření ke zjištění potřeby podpory a jejího rozsahu v samostatném bydlení – o sociálním šetření provede záznam, viz příloha č. 3, (V této fázi by měla být již k dispozici kompletní žádost včetně sociálního šetření vysílajícího ÚMČ a posouzení podpory ze strany vysílajícího ÚMČ. To by mělo být základem pro zajištění podpory a posilování sociálních dovedností a kompetencí k bydlení, další sociální šetření by mělo být jen výjimečně),
- sociální pracovník ÚMČ může ke zpracování sociálního posouzení vyzvat k součinnosti sociální odbor v místě trvalého pobytu, resp. skutečného,
- po vyhodnocení potřeb podpory koordinuje nebo zajistí spolupráci s NNO z doplňkové sítě. Sociální pracovníci MČ budou mít k dispozici seznam NNO z odboru SOV MHMP, které jsou zapojeny do doplňkové sítě. K dispozici budou mít i informaci o cílových skupinách a volných kapacitách jednotlivých NNO. Ty, které mají volné kapacity, pak bude možné nabízet klientovi k navázání spolupráce,
- Sociální pracovník ÚMČ zpracuje a zašle informaci OBF MHMP o dohodnuté spolupráci popř. součinnosti,
- v případě zajišťování podpory v bydlení rodině s nezletilými dětmi, sociální pracovník ÚMČ informuje o této skutečnosti OSPOD,
- sociální pracovník ÚMČ vyhotoví záznam do SZSP případně do spisové dokumentace, je-li vedena.

V obou variantách sociální pracovník ÚMČ zpracuje a zašle informaci OBF o dohodnuté spolupráci popř. součinnosti. Sdělení musí obsahovat informaci, zda byly identifikovány potřeby podpory v zabydlování a v bydlení a zda je tato podpora zajištěna a kým. V případě dostupných informací o žadateli od poskytovatele podpory je vhodné ve sdělení uvést odkaz na podklady od poskytovatele podpory.

Spolupráce s poskytovateli sociálních služeb

Spolupráce ÚMČ a NNO při zajišťování podpory a posilování sociálních dovedností a kompetencí v bydlení je započata na základě podnětu OBF MHMP nebo poskytovatele. Výměna informací o klientovi musí být zajištěna souhlasem osoby/klienta k předávání informací. Souhlas osoby/klienta k předávání informací zajistí OBF MHMP a předá jej ÚMČ.

NNO uzavře s osobou/klientem smlouvu o poskytování sociální služby dle § 91 ZSS. Dále NNO postupuje dle dohodnutého rozsahu poskytnutých služeb.

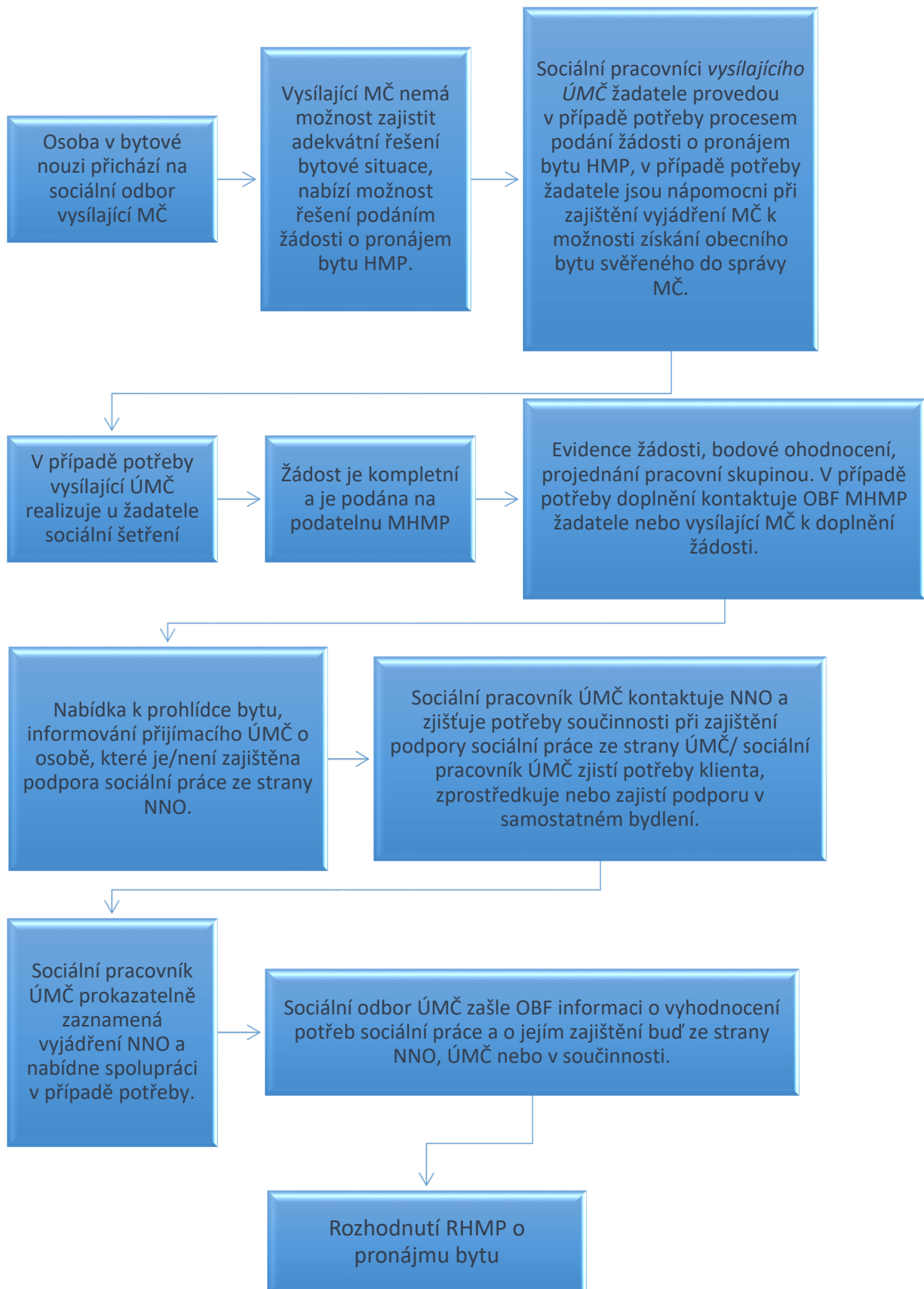
V rámci spolupráce ÚMČ a NNO při zajištění podpory a posilování sociálních dovedností a kompetencí v bydlení jsou využívány metody a techniky sociální práce, např. případová setkání.

V případě ukončení spolupráce s osobou/klientem, které byl pronajat byt z kategorie BOST, je vhodné, aby NNO neprodleně informovala ÚMČ a OBF MHMP se sdělením, že osobě/klientovi/nájemci již není poskytována podpora, jejíž potřeba byla v procesu identifikována a přetrvává.

Řešení stížností

Při řešení stížností na nájemníky bytů HMP z kategorie BOST, SEN, BZU je přijímající ÚMČ na vyžádání OBF MHMP součinná při řešení sociální situace nájemníka/klienta, a to především v oblasti řešení výkonu povinností dle § 92 ZSS. Primární odpovědnost k řešení stížnosti na chování nájemníků v bytech MHMP je na OBF MHMP.

Znázornění procesu zabydlování



Přílohy

- | | |
|--------------|--|
| Příloha č. 1 | dopis OBF – Žádost o zjištění potřeb podpory v bydlení a informaci o zajištění těchto potřeb |
| Příloha č. 2 | Sdělení o zajištěné podpoře v bydlení |
| Příloha č. 3 | vzor záznamu z realizovaného sociálního šetření |

Příloha č. 1

dopis OBF – vzor žádosti o zjištění potřeb podpory v bydlení a informaci o zajištění těchto potřeb

Žádost o provedení sociálního šetření

Vážená paní vedoucí,

Vážený pane vedoucí,

Obdrželi jsme žádost o pronájem bytu ..., trvale bytem ..., nar....., která se aktuálně zdržuje na adrese ...

V souladu s Pravidly pronájmu bytu, schválenými usnesením Rady hl. m. Prahy č. 2769 ze dne 7. 12. 2020, si Vás dovoluji požádat o provedení sociálního šetření u shora jmenované žadatelky a to dle připojené „metodiky“.

Do zprávy, prosím, rovněž uveďte informaci, zda **žadatel/žadatelka, příp. člen její domácnosti** využívá sociální či zdravotní služby a pokud ano, které a v jakém rozsahu a kdo je poskytuje.

Děkujeme za spolupráci.

S pozdravem

Příloha:

- dle textu

Na vědomí:

- **žadatel**

Příloha č. 2

Sdělení o zajištěné podpoře v bydlení

Úřad městské části Praha [redacted]
Odbor sociální

Magistrát hlavního města Prahy
[redacted]
odbor bytového fondu
Jungmannova 35/29
110 00 Praha 1

Váš dopis zn.:
S-MHMP [redacted]
Naše značka: [redacted]
Vyřizuje linka: [redacted]
V Praze dne: 20. 04. 2020

Odpověď na Vaši žádost ve věci zjištění potřeb podpory v zabydlování –

Na základě Vaší žádosti č. j.: MHMP [redacted] Vám sdělujeme, že paní [redacted] dostavila dne 20. 04. 2020 na odbor sociální, ÚMČ Prahy [redacted] a spolu se sociální pracovnící byla projednána celková sociální situace se zaměřením na zjištění potřeb podpory při zabydlování.

Bylo zjištěno, že paní [redacted] má zajištěné finanční prostředky na zakoupení základního nábytku a spotřebičů do domácnosti včetně prostředků na uhrazení nákladů spojených se stěhováním. Prohlásila, že nemá žádné dluhy, ani jí nebyla nařízena exekuce.

Jelikož se v takto složité bytové situaci ocitla sama poprvé, sdělila, že by uvítala podporu sociálního pracovníka při zabydlování, a to především v oblasti podpory kompetencí a podpory se zajištěním úředních, administrativních záležitostí. Paní [redacted] nevyžaduje osobní přítomnost a doprovod sociálního pracovníka, ale intenzivnější poradenství v oblasti stanovení jednotlivých postupů, které jsou potřeba vykonat a které jsou se stěhováním spojeny.

Převážně se jedná o zajištění podpory v oblasti úředních záležitostí (změna trvalého bydliště), dalších administrativních úkonů (smlouva s dodavatelem energií), apod. Paní [redacted] uvedla, že je sama schopna telefonicky záležitosti obstarat, objednat, koupit vybavení do domácnosti, objednat stěhovací firmu, ale pouze vyžaduje podporu.

Vzhledem k výše uvedenému, Vám sdělujeme, že na základě rozhovoru s klientkou byla stanovena domluva v zajištění podpory při zabydlování sociálním pracovníkem odboru sociálního, ÚMČ Prahy [redacted], která se zdá být dostačující.

S pozdravem

[redacted]
vedoucí oddělení sociální práce

Příloha č. 3

vzor záznamu z realizovaného sociálního šetření

Zpráva o provedeném místním šetření

Musí obsahovat

- jméno a příjmení osoby, která šetření provedla a její pracovní zařazení u kterého ÚMČ, orgánu či organizace
- jména a příjmení žadatele* o pronájem bytu
- adresa, na které bylo místní šetření prováděno
- datum, kdy místní šetření proběhlo
- podpis osoby, která šetření provedla
- podpisy osob, které se šetření zúčastnily (zejména podpis žadatele*)

Obsahem zprávy by měly být zejména tyto informace:

- adresa trvalého pobytu žadatele* (*v případě, že žadatel bydlí jinde, uvést důvod, proč se v místě trvalého pobytu nezdržuje*)
- pokud je žadatel* hlášen k trvalému pobytu v sídle ÚMČ, uvést důvod (*kdo a proč inicioval odhlášení z předchozí adresy trvalého pobytu*)
- pokud žadatel* nemá trvalý pobyt na území HMP uvést vazbu na HMP
- charakter bydlení (*žadatel má k užívanému bytu nájemní smlouvu, podnájemní smlouvu, byt užívá se souhlasem vlastníka/nájemce... uvést koho, kolik a jaké místnosti žadatel využívá, žije na ubytovně, v azylu, u příbuzných apod.*)
- délka pobytu ve stávajícím bydlení
- důvod současného bydlení, resp. důvod ztráty předchozího bydlení, apod.
- popis sociální situace, která žadateli zamezila zajistit si bydlení vlastními silami
- počet osob ve společné domácnosti
- popis stavu domácnosti (*hygienické podmínky, popř. bezbariérovost, možnost stavebních úprav, dispozice bytu, apod.*)
- v případě bytů z kategorie BZU specifikovat potřeby žadatele (*např. velikost bytu vzhledem k uložení kompenzačních pomůcek, prostor pro rehabilitaci, soužití s pečující osobou, apod.*)
- pokud je žadatel vlastníkem nemovitosti určené k trvalému bydlení, uvést důvod, proč nemovitost nevyužívá, příp. proč ji neprodá (*do záznamu ze sociálního šetření uvést, že se jedná o sdělení žadatele, tzn., že není třeba ověřovat faktický stav*)
- další sociální aspekty, které mohou mít vliv na důvodnost podané žádosti např. specifické potřeby žadatele a společně posuzovaných osob, které by se spolu s ním stěhovaly do pronajatého bytu

Do zprávy není nutné uvádět:

- finanční situaci žadatele (příjmy dokládá k žádosti)
- zdravotní stav žadatele zejména u žádosti o BZU (vyjádření lékaře dokládá k žádosti).

.....

*žadatel = žadatel/žadatelka i jeho/její manžel/manželka/registrovaný partner/partnerka