



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Analýza procesů prevence ztráty bydlení v bytovém fondu města Chomutov

Tematický výzkum

Zuzana Korecká
Únor, 2024



Agentura
pro sociální začleňování

Dokument vznikl v rámci realizace projektu OPZ+ „Rozvoj systémů pro sociální začleňování“ registrační číslo projektu CZ.03.02.02/00/22_004/0000366.

Terénní šetření realizovali: Zuzana Korecká, Adam Duffek, Luboš Sál

Na finalizaci textu a formulaci doporučení se podíleli: Petra Hrubá, Daniel Vališ,
Veronika Aresta

Kontakt:

Zuzana Korecká, Oddělení výzkumů a evaluace (zuzana.korecka@mmr.gov.cz)

Odbor pro sociální začleňování (Agentura) MMR ČR

www.socialni-zaclenovani.cz

Text neprošel jazykovou korekturou.

Obsah:

1	Manažerské shrnutí	4
2	Cíle výzkumu.....	5
3	Přehled respondentů	6
4	Přehled využitých dokumentů.....	6
5	Obecná východiska	6
6	Popis městského bytového fondu v Chomutově	9
6.1	Způsob pronájmu bytů v majetku SMCH v jednotlivých kategoriích.....	10
6.1.1	Byty pro běžný pronájem.....	10
6.1.2	Byty zvláštního určení	10
6.1.3	Sociální byty.....	11
6.2	Systém sociálního bydlení v Chomutově	11
6.2.1	Sociální práce s nájemníky (sociálních bytů) v Chomutově	12
7	Klíčovní aktéři systému prevence ztráty bydlení	13
7.1	Přehled kompetencí klíčových aktérů	14
8	Zhodnocení dosavadní praxe a doporučení.....	15
	Podrobněji k některým zachyceným nesouladům	17
9	Prevence a řešení dluhů na nájemném	19
9.1	Podpurné faktory prevence vzniku dluhů.....	20
9.2	Monitoring a včasná detekce dluhů	21
9.3	Řešení vzniklého dluhu	23
9.4	Řešení náhlého výpadku schopnosti platit nájem	23
9.5	Nasměrování dávek na bydlení – specifické výplaty dávek přímo pronajímateli	23
10	Sousedské stížnosti.....	26
10.1	Prevence.....	26
10.2	Monitoring a včasná detekce.....	27
10.3	Řešení vzniklého problému v sousedském soužití.....	27
11	Vzájemná spolupráce mezi klíčovými aktéry obecně	29
11.1	Chomutovská bytová a OSV	29
11.2	OSV a ÚP ČR	30
12	Závěry	32
13	Zdroje	33
14	Přílohy	34

Seznam tabulek

Tabulka 1 – Seznam rozhovorů	6
Tabulka 2 – Přehled využitých dokumentů	6
Tabulka 3 – Kategorie bytů a jejich počty	9

Seznam zkratk

Agentura, ASZ – Odbor (Agentura) pro sociální začleňování MMR ČR

ČR – Česká republika

DPS – dům s pečovatelskou službou

ESF – Evropský sociální fond

EU – Evropská unie

HN – hmotná nouze

HPP – hlavní pracovní poměr

IROP – Integrovaný regionální operační program

IZS – integrovaný záchranný systém

KMB – kontaktní místo pro bydlení

KoP ÚP ČR – kontaktní pracoviště Úřadu práce České republiky

MMCH – Magistrát města Chomutov

MMR – Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky

MOP – mimořádná okamžitá pomoc (dávka v hmotné nouzi)

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky

NNO – nestátní nezisková organizace

OPZ – Operační program zaměstnanost

ORP – obec s rozšířenou působností

OSV – odbor sociálních věcí

OSVČ – osoba samostatně výdělečně činná

RSM – Rada statutárního města Chomutov

SMCH – Statutární město Chomutov

SVJ – společenství vlastníků jednotek

ÚP ČR – Úřad práce České republiky

1 Manažerské shrnutí

Stávající systém prevence ztráty bydlení v Chomutově vznikl a dále se rozvíjel zejména v posledních pěti letech v souvislosti s rozvojem sociálního bydlení v rámci realizace pilotních projektů zaměřených na tuto oblast. Tato fáze byla charakteristická získáváním a prohlubováním zkušenosti s nástroji prevence ztráty bydlení v malé škále (aktuálně na vzorku cca 35 sociálních bytů).

Silnou stránkou systému prevence ztráty bydlení v městských bytech je současné nastavení, kdy správce Chomutovská bytová a.s. je zcela kompetentní při rozhodování o prodlužování nájemních smluv či zpětvzetí výpovědí – není třeba schvalování radou města. Je tak **zajištěna větší pružnost procesů** směřujících k evikci, či naopak k jejímu zastavení, a to je faktorem, který podněcuje motivaci nájemce vzniklou ohrožující situací vyřešit.

Z analýzy vyplývá, že je třeba **zaměřit pozornost na dosud nevyužívané nebo chybějící nástroje**, které mohou napomoci efektivnějšímu řešení hrozby ztráty bydlení. Jedná se zejména o oblast dávek sociálního systému určených k podpoře bydlení. Konkrétně o uplatňování žádosti ze strany pronajímatele o zřízení **přímé úhrady** a práci s úhradami nájmu a služeb prostřednictvím zřizování **depozitních účtů**, tam kde je to vhodné, primárně v segmentu sociálního bydlení.

Rovněž je potřeba **přikročit k vytvoření krizového fondu**, který umožní při splnění nastavených podmínek dlužícím nájemcům získat bezúročnou půjčku, případně dar, jímž bude možný výpadek nájmu sanovat. Tento fond se doporučuje pilotovat na nájemcích sociálního bydlení a následně vyhodnotit vhodnost rozšíření okruhu žadatelů o pomoc i na odůvodněné případy ze všech nájemců na území Chomutova, zejména nájemců bytů ve vlastnictví Chomutovské bytové, a.s.

Z výsledků šetření je zřejmé, že je nutné opakovaně **vyjasňovat role** jednotlivých klíčových aktérů a **posilovat standardizované postupy komunikace** mezi nimi. Dále je žádoucí, aby byla nastavena **komunikační strategie** a aktéři vstupovali směrem k dalším subjektům jednotně.

2 Cíle výzkumu

Cílem této zprávy je zejména popsat stávající praxe v oblasti prevence ztráty bydlení nájemců bytů Statutárního města Chomutova (dále také SMCH) a diskutovat jejich možné přínosy a rizika. Řada těchto postupů SMCH byla již ukotvena v metodikách vypracovaných příslušnými odbory Magistrátu.

Prevence ztráty bydlení je jedním z klíčových prvků v systému řešení bytové nouze a ukončování bezdomovectví¹. Prostřednictvím zvyšování citlivosti k tomuto tématu u aktérů jako jsou obce, jiní významní místní pronajímatelé, poskytovatelé sociálních služeb a další; a **zavedením cílených opatření a vhodných nástrojů lze snižovat rizika ztráty bydlení z důvodu porušení povinností nájemce**. Počet domácností opouštějících standardní bydlení a vstupujících do stavu bytové nouze tak lze snižovat.

Prevence ztráty bydlení je přínosem nejen pro domácnosti, které zůstávají ve standardním bydlení, ale i pro obce a stát. Šetří finanční prostředky včetně externalit na zajišťování nákladného systému krizového ubytování, azylových domů a jiné péče o osoby bez domova či přístřeší. Zároveň dokáže v mnoha případech zabránit těžko řešitelné krizové situaci a možné traumatizaci nájemce a členů jeho domácnosti.

Mezi **základní principy** prevence ztráty bydlení patří mimo jiné:

- **včasná detekce** situací ohrožujících stabilitu bydlení domácnosti;
- návazná **včasná reakce** všech relevantních aktérů.

To předpokládá efektivní systém sdílení informací a dostatečnou kapacitu zapojených aktérů. Bezprostřední reakce je postavena na efektivní podpůrné síti, nastavení vhodných opatření a průběžném vyhodnocování postupů.

¹ Konceptní ukotvení prevence ztráty bydlení (ve smyslu prevence evikce, tj. vystěhování) poskytuje Eoin O'Sullivan v článku Klíčové prvky strategií pro ukončení bezdomovectví v Evropské unii do roku 2030: diskusní dokument (In: Mít domov č. 1/2023, 28-48).

3 Přehled respondentů

Pro zachycení postupů a procesů byly použity polostrukturované rozhovory s vybranými aktéry ve městě s ohledem na jejich zapojení do systému prevence ztráty bydlení. Kromě rozhovorů výstup vychází z veřejně dostupných či poskytnutých dokumentů.

Tabulka 1 – Seznam rozhovorů

	Počet rozhovorů
Chomutovská bytová, a.s.	2
Odbor sociálních věcí	4
K srdci klíč, o.p.s.	3
Celkem	9

Zdroj: Šetření ASZ

4 Přehled využitých dokumentů

Tabulka 2 – Přehled využitých dokumentů

[Pravidla pro pronajímání bytů v majetku a správě CHOMUTOVSKÉ BYTOVÉ a.s.](#)

[Pravidla pro nájem bytů zvláštního určení v obci Chomutov](#)

[Lokální koncepce sociálního bydlení v Chomutově](#)

[Návrh metod prevence ztráty bydlení](#)

[Metodika sociální práce v sociálním bydlení](#)

[Metodika spolupráce relevantních aktérů sociálního bydlení na lokální úrovni](#)

5 Obecná východiska

Výzkumná zpráva se zaměřila především na dosledování praxí lokálních aktérů, které jsou s to podchytit ohrožené domácnosti v různých fázích vývoje situace, kdy, již **došlo k porušení povinností nájemce**. Jde zejména o situace, kdy byly naplněny důvody, umožňující podání výpovědi nájmu ze strany pronajímatele dle § 2288, odd. 3 Občanského zákoníku, 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů, odstavce 1 a) „*poruší-li nájemce hrubě svou povinnost vyplývající z nájmu*“; a § 2291, tamtéž, odstavce 1) „*poruší-li nájemce svou povinnost zvláště závažným způsobem*“.

V praxi se jedná nejčastěji o neuhrazení nájemného a služeb spojených s užíváním bytu², narušování klidu a pořádku v domě závadovými jednáními (sousedské stížnosti), dále nesplnění ohlašovací povinnosti nájemce a využívání bytu či společných prostor domu v rozporu s řádným užíváním. Uvedené situace se také řadí mezi nejčastější důvody (sankčního) neprodloužení nájemních smluv ze strany pronajímatele.

² Zvláště definovaných např. § 3 Zákona 67/2013 Sb., ve znění pozdějších předpisů, kterým se upravují některé otázky související s poskytováním plnění spojených s užíváním bytů a nebytových prostorů v domě s byty.

Při sledování dané problematiky se opíráme o **principy prevence ztráty bydlení** (Kanioková & Ripka & Snopek, 2016), kterými jsou:

- včasné a úplné informování ohrožené domácnosti,
- brzké a proaktivní kontaktování domácnosti,
- komunikaci mezi pronajímatelem a nájemníky, pro aktivní přístup k řešení neplacení nájemného,
- poskytnutí náhradního bydlení v případech, kdy není možné nebo vhodné udržení stávajícího bydlení.

Podmínkou toho, aby mohly uvedené principy být naplněné, je zejména:

- řádná a průběžná evidence pohledávek pronajímatele (dluhů za nájemné a služby spojené s užíváním bytu)
- systematická práce s evidencí, prošetřováním a vyhodnocováním oprávněnosti a závažnosti sousedských stížností a
- možnost včasného sdílení informací a přehledů z těchto evidencí mezi zapojenými aktéry.

Je potřeba zdůraznit, že obce mají v rámci své samostatné působnosti klíčovou roli ve vytváření podmínek pro sociální péči a v naplňování potřeb svých občanů, zejména v oblasti bydlení. Pokud obyvateli obce vznikne dluh, obzvláště na nájemném, je to znakem jeho obtížné ekonomické situace, která může vést k ztrátě bydlení a dalším sociálním problémům (Halířová & Hábl, 2022). V takových případech by obec měla aktivně pomáhat, a to nejen informováním o dostupných službách, jako jsou příslušné odbory úřadu nebo neziskové organizace, ale také poskytováním konkrétní a zacílené podpory. Tato pomoc je v souladu se zásadou péče řádného hospodáře, neboť nevyžaduje významné náklady a může vést k dobrovolnému splnění dluhu, což je pro obec výhodné.

Obdobně by měla obec přistupovat rovněž k řešení oprávněných sousedských stížností, zvláště pak týkajících se jednání narušujícím sousedské vztahy. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR k této problematice v roce 2023 vydalo metodickou příručku *Prevence a řešení sousedských stížností*³, která byla vytvořena pro programy sociálního bydlení, ale nepochybně může být inspirací i pro běžnější režimy pronájmů bytů větších vlastníků.

Výstup šetření může napomoci nastavení lokálního systému včasné intervence. Mezi klíčové aktéry, jež je třeba v systému prevence funkčně provázat, patří zejména vlastník/vlastníci bytového fondu (obec), správce bytového fondu, sociální pracovníci obce a neziskových organizací, poskytovatelé služeb zdravotní péče (Kanioková & Ripka & Snopek, 2016). Dále Úřad práce ČR, který je klíčovým partnerem pro agendu dávek soc. systému na bydlení.

Z praxe jsou známé též **podpurné faktory prevence ztráty bydlení**, které mohou snížit šanci, že k porušení povinnosti nájemce dojde. Ty jsou podstatné zejména v oblasti bydlení

³ Dostupné zde: https://socialnibydeni.mpsv.cz/download/dokumenty/Stnosti_2023_final.pdf

sociálního. Věnují se jim opět metodiky MPSV ČR „Prevence a řešení sousedských stížností“ a “Metodika sociální práce v sociálním bydlení”⁴. Obecně k podpurným faktorům nim patří:

- citlivá práce vlastníka s bytovým fondem (se zřetelem na skupiny s potřebou podpory v bydlení) a s ní spojená snaha o dosažení vhodného sociálního mixu v domech a lokalitách⁵;
- citlivost při obsazování konkrétních bytů nájemci v procesu tzv. párování;
- dostačující a vhodná základní vybavenost bytů; a možnost zajištění dalšího vybavení bytu (např. s pomocí nábytkové banky);
- edukace nájemců ve fázi před a při zabydlování, zahrnující poučení o právech a povinnostech, dále orientace v podpurné síti: na koho se s čím obracet;
- zajištění služby podpory v bydlení, pokud je třeba; a tím podpory plánování zvládání rizikových situací, jako například Domovní řád nerespektujících návštěv v bytě (door-management) nebo plánování zvládání rizik pro případy možných zdravotních či jiných krizí (protikrizové plány);
- dostupnost poradenství a případné další podpory nájemců v oblasti nastavení plateb nájmu, služeb spojených s užíváním bytu a záloh na energie; dále za účelem ověření nároku na systémovou podporu a jeho uplatnění prostřednictvím čerpání dávek sociálního systému určených k podpoře bydlení ze systému státní sociální podpory a hmotné nouze, prostřednictvím ÚP ČR.

Obecná východiska lze shrnout takto: “*Systém prevence ztráty bydlení nebude efektivní, pokud se nám nepodaří získat dostatek informací o skupině ohrožených ztrátou bydlení, nevybudujeme spolupráci s relevantními aktéry a nebudeme provádět depistáž zaměřenou specificky na cílovou skupinu osob ohrožených ztrátou standardního bydlení.*” (Dutka, 2019)⁶

⁴ Viz Proces sociální práce s klientem v sociálním bydlení (2. sešit) In: Metodika sociální práce v sociálním bydlení (MPSV; 2019)

⁵ Analýza ideálního počtu sociálních bytů v obci i v domě: zahraniční zkušenosti a přenositelnost dobré praxe do ČR (MPSV; 2022)

⁶ Dutka J.: Prevence ztráty bydlení v sešitu Proces sociální práce s klientem v sociálním bydlení str. 4-10; In_ Metodika sociální práce v sociálním bydlení, MPSV Č4 2019. Online. Dostupné zde: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Metodika+soci%C3%A1ln%C3%AD+pr%C3%A1ce+v+soci%C3%A1ln%C3%ADm+bydlen%C3%AD+%28MPSV%29.pdf/7777ed75-752c-da36-e521-92ef469dad0>

6 Popis městského bytového fondu v Chomutově

Bytový fond Statutárního města Chomutova v srpnu 2023 tvořilo podle dat⁷ získaných od správce fondu – městské akciové společnosti Chomutovské bytové a.s. celkem 199 bytů. Tyto byty jsou dále členěny do několika specifických kategorií (režimů pronájmů) popsanych v následující tabulce.

Tabulka 3 – Kategorie bytů a jejich počty

Kategorie bytů	Počet bytů	Výše nájemného	Specifika získání bytu	Podmínky pro získání bytu
běžný pronájem	11 bytů (4 v rekonstrukci)	61 Kč/m ²	Nejrychlejší osobní nabídka, nevratný poplatek v hotovosti	Občan EU, bezdlužnost, HPP nebo OSVČ, důchod
byty zvláštního určení – DPS	154 bytů	41 Kč/m ²		Věk 60+, snížená soběstačnost, trvalý pobyt v ORP Chomutov, bezdlužnost
sociální byty	35 bytů	53,4 Kč/m ²		Dle projektových specifika

Zpracování ASZ

Zastoupení jednotlivých kategorií bytů v rámci fondu: Bytů v kategorii běžný pronájem bylo celkem 11, z nich čtyři byly v rekonstrukci v nově vykoupeném objektu. Tyto čtyři byty byly zároveň jediné, které nebyly obydlené. Bytů zvláštního určení bylo celkem 154 a sociálních bytů 35.⁸

Rozmístění bytů na území města: Dominantně jsou městské byty koncentrovány v jediném domě v ulici Bezručova, jedná se o Dům s pečovatelskou službou Merkur (DPS). Nachází se v něm celkem 158 městských bytů. Šest městských bytů se dále nachází v ulici Palachova, čtyři v ulici Šafaříkova a čtyři v ulici Jiráskova. Zbýlých 27 městských bytů se nachází v domech ve správě SVJ v různých částech SMCH.

Výše nájmu v jednotlivých kategoriích městský bytů se dělí do třech pásem. Nejnižší nájem mají nájemníci bytů v domě s pečovatelskou službou, tj. 42 Kč/m². Obyvatelé sociálních bytů platí 53,4 Kč/m² a obyvatelé bytů v tzv. běžném pronájmu 61 Kč/m².

Považujeme za vhodné doplnit, že městská akciová společnost Chomutovská bytová a.s. sama vlastní a spravuje dalších cca 1600 bytů (srovnej oproti 199 bytům ve vlastnictví SMCH). Co do rozsahu bytového fondu a propojení se SMCH může proto být považována za jednoho z nejvýznamnějších aktérů v oblasti uspokojování bytové potřeby občanů SMCH. Společnost s byty nakládá dle svých vlastních pravidel, nicméně může být do určité míry ve svých postupech ovlivnitelná zástupci SMCH. Praxe Chomutovské bytové však nebyla předmětem

⁷ K tomuto datu se vztahují i všechny další počty bytů uvedené níže, pokud není uvedeno jinak.

⁸ V minulosti byly pronajímány tzv. byty na půli cesty, avšak v současné době není tato kategorie využívána.

šetření ASZ. V souvislosti s potřebou rozvoje systému prevence ztráty bydlení tak, aby zasáhl širší populaci ohrožených domácností na území SMCH, by však dle našeho názoru měla být zcela jistě reflektována i praxe společnosti Chomutovská bytová a.s. při správě vlastního bytového fondu, a hledány příležitosti k prohloubení preventivních praxí i směrem k jejím nájemcům.

6.1 Způsob pronájmu bytů v majetku SMCH v jednotlivých kategoriích

6.1.1 Byty pro běžný pronájem

Tato kategorie bytů je nabízena průběžně tzv. veřejnou nabídkou. Byt z veřejné nabídky je poskytnut prvnímu zájemci, který se dostaví do sídla Chomutovské bytové a.s. a v hotovosti uhradí nevratný poplatek za poskytnutí bytu. Byty jsou nabízeny v různých dispozicích a ve dvou základních kategoriích, kterými jsou „byty způsobilé k bydlení“ a „byty nezpůsobilé k bydlení“. Byty nezpůsobilé k bydlení jsou pronajímány s předpokladem rekonstrukce na náklady nájemníka⁹. Výše poplatku se liší podle dispozice a zmíněné způsobilosti. Po zaplacení poplatku je se zájemcem podepsána smlouva o budoucí nájemní smlouvě.

Zájemce o účast ve veřejné nabídce musí být občan Evropské unie starší 18 let, který nemá vůči městu ani Chomutovské bytové a.s. žádné dluhy a není řešen nepojistnými sociálními dávkami nejméně po dobu předchozích 6 měsíců. Na zájemce nesmí být vyhlášen konkurz a musí být v hlavním pracovním poměru nebo OSVČ minimálně předchozích 6 měsíců. Veřejné nabídky se mohou účastnit osoby pobírající starobní či plný invalidní důchod.

6.1.2 Byty zvláštního určení

Všech 154 bytů je umístěno v Domě s pečovatelskou službou Merkur v ulici Bezručova (pravidla zmiňují standardní byty v DPS a bezbariérové byty). Byty jsou určeny zejména seniorům se sníženou soběstačností.

Tato kategorie bytů je pronajímána podle Pravidel pro nájem bytů zvláštního určení v obci Chomutov. Žádosti mohou podávat lidé s trvalým pobytem ve městě nebo ve správním obvodu obce s rozšířenou působností Chomutov. Trvalý pobyt zde museli mít minimálně tři roky. Dále musí být státními občany ČR, jejich věk musí být minimálně 60 let. Nesmí mít žádné dluhy vůči městu Chomutov ani Chomutovské bytové a.s.

Bydlení v DPS Merkur vylučuje výrazně zhoršený zdravotní stav popsany ve výše zmíněných Pravidlech.

Nájemní smlouva k bytu zvláštního určení se uzavírá na dobu určitou jednoho roku s možností prodloužení. O přidělení bytů v DPS rozhoduje náměstek, do jehož gesce přísluší Odbor sociálních věcí. V případě bezbariérových bytů rozhoduje Rada města.

⁹ Zájemce o byt „nezpůsobilý k bydlení“ musí zároveň doložit, že má dostatečné prostředky k realizaci oprav a není v exekuci či v insolvenčním řízení.

6.1.3 Sociální byty

Sociální byty byly pořízeny z výzev IROP na sociální bydlení¹⁰. Sociální práce na podporu nájemníků je zajišťována z projektů OPZ. Kategorie “sociální byty” byla poprvé vymezena v Lokální koncepci sociálního bydlení v Chomutově (2018) a v souladu s usnesením Rady města. Tento koncepční dokument zavedl obecný postup pro vstup do systému sociálního bydlení v Chomutově.

Podmínkou pro poskytnutí sociálního bytu je bytová nouze žadatele anebo situace, kdy žadatel vynakládá na bydlení více než 40 % svých započitatelných příjmů. Žadatel se také zavazuje ke spolupráci se sociálním pracovníkem, který bude domácnost pravidelně navštěvovat a poskytovat intenzivní sociální práci.

Žádost o byt začíná prvním setkáním, které podle Lokální koncepce sociálního bydlení, probíhá osobně v prostorech odboru sociálních věcí. Pracovník odboru sociálních věcí při setkání s žadatelem vyplní žádost o byt. Je provedeno individuální sociální šetření, které provedou pracovníci odboru sociálních věcí. Žádost je obodována a společně s výsledky sociálního šetření jsou tyto informace předány hodnotící komisi sociálního bydlení, která rozhoduje o přidělení sociálního bytu. Při uvolnění bytu probíhá párování žadatelů s tímto bytem.

Komise je složena ze zástupců vedení města, odboru sociálních věcí, odboru školství, Chomutovské bytové, a.s., příspěvkových a neziskových organizací působících v Chomutově.

6.2 Systém sociálního bydlení v Chomutově

Město Chomutov na jaře 2019 přistoupilo k systémovému výkupu bytů od jednotlivých soukromých vlastníků s plánem získat pod kontrolu část bytového fondu v oblastech zatížených spekulativními vlastníky. Zastupitelstvo města rozhodlo o sestavení pracovní skupiny složené ze zástupců všech politických uskupení a z odborníků zabývajících se zejména sociální oblastí. Pracovní skupina navrhla pravidla pro výkup bytů, která byla následně zastupitelstvem schválena. Výkup doprovázela informační kampaň a nově založené webové stránky (<http://vykupbytu.chomutov-mesto.cz/>) pro tento účel, jejichž prostřednictvím mohli zájemci posílat nabídky.

Díky výkupu se významně zvýšil počet sociálních bytů ve městě. V první etapě výkupu financovanému převážně z IROP výzvy na sociální bydlení město získalo 14 bytů. Počet sociálních bytů vzrostl i ve druhé etapě výkupu, na kterou byly rovněž použity prostředky z IROP. Rizika výkupů byla městem řešena průběžně, například pokud byly veřejností nabídnuty byty v exekuční zástavě, bylo to zjištěno neprodleně po nahlédnutí do katastru nemovitostí a následně byl proces výkupu od těchto konkrétních vlastníků pozastaven. Celkově v srpnu 2023 Chomutov disponoval 35 sociálními byty.

Podpora v sociálním bydlení se v Chomutově se realizovala díky dvěma projektům financovaných z OPZ. V prvním projektu “*Pilotní ověření implementace systému sociálního*

¹⁰ Dále byly využity 4 byty města a 4 byty Chomutovské bytové.

bydlení na lokální úrovni v Chomutově” (03/2017–02/2020) byla vytvořena již zmíněná Lokální koncepce sociálního bydlení v Chomutově. Dále byla navržena kritéria výběru oprávněných cílových skupin¹¹ a zpracovány metodiky sociální práce v oblasti bydlení. Druhý projekt *“Podpora sociálního začleňování obyvatel v Chomutově”* (07/2019–10/2022) pro oblast sociálního bydlení, dluhové problematiky a podpory ohrožených rodin měl za cíl navázat v oblasti sociálního bydlení na projekt předchozí se zaměřením na podporu domácností jednotlivců i rodin v bytové nouzi, jež jsou bez bydlení, v nevyhovujícím či v nejistém bydlení anebo ohrožené ztrátou bydlení. V obou zmíněných projektech byla obyvatelům sociálních bytů ze strany města poskytována podpora terénní sociální práce v sociálních bytech.

Město postupuje při poskytování sociální práce v sociálních bytech dle modelu, ve kterém na 1 sociálního pracovníka připadá cca 10 sociálních bytů. Z důvodu nedostatečných kapacit však na 1 pracovníka připadá i 12–13 sociálních bytů. Na základě klientových potřeb je sestaven individuální plán pro řešení jeho sociální situace. Čas a priorita plnění cílů je však na klientovi. Aby mělo působení sociálního pracovníka v této souvislosti preventivní charakter, měla by spolupráce s klientem vést k odstranění příčin, které situaci způsobují, popřípadě alespoň zmírnění jejich účinku. V situacích, kdy jsou vyčerpány všechny dostupné možnosti a situaci není možné změnit, dochází k rezignaci na udržení domácnosti ve stávajícím bydlení, a je snaha zajistit jiné bydlení.

6.2.1 Sociální práce s nájemníky (sociálních bytů) v Chomutově

Sociální práce v bydlení je důležitá nejen pro obyvatele sociálních bytů, ale i pro město jako vlastníka bytů, pro které se tak snižuje pravděpodobnost vzniku problémů v domácnostech zabydlených v jeho bytech. Stejně tak je možné prostřednictvím sociální práce pracovat se sousedstvím.

Projekt *“Pilotní ověření implementace systému sociálního bydlení na lokální úrovni v Chomutově”* zahrnoval klíčovou aktivitu, jíž byla tvorba metodik sociální práce v oblasti bydlení. Jedním z takových dokumentů byl Návrh metod prevence ztráty bydlení (dále také „Metodika“).¹² Tato Metodika byla schválena usnesením Rady statutárního města Chomutova č. 105/19 ze dne 11. 2. 2019. Cílem Metodiky bylo popsání metod využitelných při prevenci ztráty bydlení a sjednocení postupů klíčových aktérů, kteří se mohou podílet na předcházení problémům spojených s rizikem ztráty bydlení.

Dokument lze hodnotit jako velmi obecný, nezohledňuje některé situace specifické pro Chomutov. Např.: „Nejvyužívanější metodou pro splácení vzniklých dluhů je zvážít možnost nastavení splátkového kalendáře. Ten by měl být sestaven realisticky, to znamená tak, aby odpovídal finančním možnostem nájemníka hradit měsíční splátky souběžně s placením

¹¹ Kritéria jsou zveřejněna v dokumentu [Lokální koncepce sociálního bydlení v Chomutově \(s. 41\). Podrobněji viz Příloha č. 1](#)

¹² Metodika je zveřejněna na webových stránkách města Chomutov: [navrh-metod-prevence-ztraty-bydleni.pdf \(chomutov.cz\)](#). Výchozím materiálem byla Metodika prevence ztráty bydlení vypracovaná MPSV v roce 2019 a další podpůrné materiály pro realizátory sociálního bydlení.

nájemného za další měsíce.“ V bytech spravovaných Chomutovskou bytovou však není možné splátkové kalendáře ke splácení dlužného nájemného využívat.

Z těchto a dalších důvodů není Metodika považována za dostatečnou. Aby Metodika plnila svůj účel, měli by s ní být seznámeni všichni klíčoví aktéři, a měla by odkazovat na nástroje, které jsou pro prevenci ztráty bydlení v Chomutově aktuálně dostupné.¹³

Sociální práci v oblasti bydlení v Chomutově realizují rovněž poskytovatelé sociálních služeb, a to v rámci základního nebo odborného sociálního poradenství nebo v terénních programech.

Jedná se o tyto organizace a služby:

- Člověk v Tísni, o. p. s. – Terénní program Chomutov
- Oblastní charita Most – Terénní program Chomutov
- Světlo Kadaň – Terénní programy Jirkov
- Sociální služby Chomutov, p. o. – Azylový dům pro muže, ženy, matky s dětmi a rodiny s dětmi Písečná
- Armáda Spásy v ČR – Azylový dům pro muže a ženy v Jirkově
- K srdci klíč, o. p. s. – Noclehárna pro muže v Chomutov
- Armáda spásy v ČR – Noclehárna pro muže a ženy v Jirkově
- Spirála, Ústecký kraj, z. s. – Centrum krizové intervence: detašované pracoviště Chomutov – pro osoby ohrožené domácím násilím
- Oblastní charita Most – Sociální poradny poskytují odborné, sociální a právní poradenství, dluhové poradenství a oddlužení, poradenství pro rodiny, pro pozůstalé a seniory
- Člověk v Tísni, o. p. s. – Dluhové poradenství
- Sociální služby Chomutov, p. o. – Sociální poradna Kamenná
- Centrum ucelené rehabilitace, z. ú. – Poradna pro manželství, rodinu a mezilidské vztahy Chomutov

7 Klíčoví aktéři systému prevence ztráty bydlení

V průběhu realizace projektu “Pilotní ověření implementace systému sociálního bydlení na lokální úrovni v Chomutově” byla v roce 2019 vytvořena také **Metodika spolupráce relevantních aktérů sociálního bydlení na lokální úrovni**. Dokument obsahuje přehled aktérů, jejichž spolupráci považujeme pro systém prevence ztráty bydlení za nutnou.¹⁴

Přehled aktérů:

- Vlastník bytového fondu – Statutární město Chomutov, Chomutovská bytová, a.s.,
- Správce bytového fondu – Chomutovská bytová, a.s., QARK, s.r.o.,
- Rada statutárního města Chomutova, Zastupitelstvo statutárního města Chomutova,

¹³ K tomu aktualizace z ledna 2024: Soc. odbor MMCH na Pracovní skupině Bydlení 29.1.2024 sdělil, že uvedenou metodiku již nepoužívají a místo toho pracují s metodikami MPSV. Zároveň je ze strany SMCH jednáno o založení krizového fondu, který by suploval nástroj splátkových kalendářů formou bezúročných půjček.

¹⁴ S klíčovými aktéry byly v rámci výzkumu provedeny rozhovory.

- Náměstek pro sociální oblast,
- Zástupci SVJ,
- Poskytovatelé sociálních služeb – Odbor sociálních věcí, K srdci klíč, o.p.s., Člověk v tísni, Světlo Kadaň, Oblastní charita Most, Armáda spásy ČR, Sociální služby Chomutov, p.o.
- Úřad práce ČR, KoP Chomutov

Pozn.: Odbor majetku města MSM Chomutov není zařazen, neboť dle zjištění nijak neovlivňuje oblast, týkající se užívacích práv k těmto bytům v majetku Města.

7.1 Přehled kompetencí klíčových aktérů

Chomutovská bytová a.s.

- efektivní výběr nájemného, rozúčtování poskytovaných služeb (*Chomutovská bytová + QARK*),
- evidence plateb nájemného (*Chomutovská bytová + QARK*),
- nastavení systému včasného upozorňování nájemníků obecních bytů na prodlení s platbami nájemného a služeb, které jsou spojeny s bydlením (písemně, či telefonicky) (*Chomutovská bytová – vyčleněna pracovnice pro komunikaci s nájemníky sociálních bytů*),
- včasné informování sociálního pracovníka o vzniku dluhů konkrétních osob (*Chomutovská bytová + OSV*)
- předkládání návrhů zastupitelstvu či radě na snížení/zvýšení nájemného v odůvodněných případech (*Chomutovská bytová + Rada města*),
- (ne)prodlužování smluv, podání výpovědi z nájmu, zpětvzetí výpovědi (*Chomutovská bytová + OSV – v případě sociálních bytů*),
- účast na Pracovní skupině sociálního bydlení,
- účast v Hodnotící komisi sociálního bydlení.

Rada statutárního města Chomutova, Zastupitelstvo statutárního města Chomutova:

- schvalování vzniklých strategických materiálů, schvalování pravidel přidělování bytů,
- účast v Hodnotící komisi sociálního bydlení.

Odbor sociálních věcí:

- podpora při řádné platbě nájemného týkající se nájemců u kterých dochází ke zpoždění plateb nájemného (*OSV + Chomutovská bytová*),
- sjednávání úhrady nájemného na účet Chomutovské bytové – týká se pouze doplatku na bydlení (*OSV + ÚP + Chomutovská bytová*),
- jednání o doporučení k prodloužení / ukončení nájemní smlouvy (*OSV + Chomutovská bytová*),
- svolávání členů Hodnotící komise,
- sociální zabezpečení, sociální péče, sociální prevence, výkon sociální (terénní) práce, zajištění poskytování sociálních služeb,

- poskytování asistence při sepisování žádostí o dávky pomoci v hmotné nouzi, dávky státní sociální podpory, žádosti a doporučení o prodloužení nájemní smlouvy o nájmu sociálního bytu, poradenství v oblasti bydlení, zvyšování kompetencí k bydlení,
- tvorba metodik v rámci projektů, připomínkování strategických dokumentů, evaluace.

Poskytovatelé sociálních služeb:

- poskytování kvalitního sociálního poradenství a dalších sociálních služeb,
- poskytování pobytových služeb při absenci vhodného bydlení,
- pravidelná účast pracovníků na Pracovní skupině sociálního bydlení,
- pravidelná účast v Hodnotící komisi,
- sdílení relevantních informací o klientech.

Úřad práce České republiky, kontaktní pracoviště Chomutov:

- možnost podpory nájemníků prostřednictvím opakovaných nebo jednorázových dávek, které zabezpečují jednotlivce nebo rodiny s nedostatečnými příjmy při úhradě nákladů souvisejících s bydlením (*ÚP + OSV + Chomutovská bytová*),
- možnost spolupráce s úsekem zprostředkování zaměstnání, který zachytí 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),
- možnost spolupráce s úsekem sociálních dávek, jenž zachytí klienty dávkových systémů, kteří se mohou nacházet v situaci nedostatku finančních prostředků a neplní tak své finanční povinnosti apod.,
- možnost spolupráce s úsekem dávek pro osoby se zdravotním postižením a příspěvku na péči, který zachytí osoby, které mohou v důsledku svého zdravotního postižení trpět nedostatkem finančních prostředků i problémy spojenými s neplněním závazků,
- účast kontaktního pracovníka úřadu práce na Pracovní skupině sociálního bydlení,
- možnost poskytování statistických údajů o cílových skupinách (vyplacené dávky na bydlení).

V rámci sběru dat proběhla ze strany dotazovaných zástupců klíčových aktérů také ad hoc reflexe aktivity a postojů k plnění výše uvedených kompetencí u jednotlivých aktérů. Na základě těchto reflexí shrnujeme svá zjištění níže formou závěrů a doporučení.

8 Zhodnocení dosavadní praxe a doporučení

Stávající systém prevence ztráty bydlení na území SMCH vznikl a dále se rozvíjel zejména v posledních pěti letech v souvislosti s rozvojem sociálního bydlení v rámci realizace pilotních projektů sociálního bydlení (Pilotní ověření implementace systému sociálního bydlení na lokální úrovni v Chomutově, Registrační číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/16_128/0006193), který mimo jiné podnítl vznik tří relevantních metodik a návazných aktivit SMCH. Tato fáze byla charakteristická získáváním a prohlubováním zkušenosti s nástroji prevence ztráty

bydlení v malé škále (aktuálně na vzorku cca 35 sociálních bytů). Vznikly souvisejí lokální metodiky.

Při realizovaném šetření byl aktéry částečně tematizován nesoulad postupů v aktuálně platných lokálních metodikách a stávajících reálií a praxí, které se týkají oblasti prevence ztráty bydlení. Doporučujeme proto výhledově ke zvážení, zda:

1. provést vyhodnocení konkrétních dobrých praxí v oblasti prevence ztráty bydlení ze segmentu sociálního bydlení; provést vyhodnocení a návaznou aktualizaci stávajících tří lokálních metodik ¹⁵;
2. diskutovat potřebnost a podpořit zavedení nových vhodných nástrojů (rozvedena níže v textu);
3. zaměřit se na možnosti přenosu fungujících praxí prevence ztráty bydlení do širšího měřítko, tak, aby z nich mohla benefitovat širší populace občanů a dalších osob na území města žijících, a to:
 - a. ztrátu bydlení ohrožení nájemci bytového fondu ve vlastnictví Chomutovské bytové a.s., případně jiných větších pronajímatelů; pro mapování jejich počtu a potřeb bude výhodné opřít se o spolupráci s těmito pronajímateli a o znalost rozsahu evikcí a stavu preventivních praxí v jejich bytových fondech;
 - b. ztrátou bydlení ohrožené domácnosti v rozptýleném bytovém fondu, či jednotlivých bytech malých vlastníků (pronajímatelů); pro mapování jejich počtu a potřeb využít např. již fungující Kontaktní místo pro bydlení realizované organizací K srdci klíč, o.p.s.
 - c. pro benefit obou cílových skupin směřovat k větší provázanosti Kontaktních místa pro bydlení a sociálního odboru SMCH;
 - d. návazně dle zjištěných potřeb cílových skupin navýšit kapacity sociálního odboru, nebo příslušných soc. služeb (KMB, Soc. právní poradna);
 - e. oprášit myšlenku lokální kampaně za účelem podchycení ohrožených domácností ¹⁶;
 - f. zvážit, zda podněcovat nastavení spolupráce se sociálně zodpovědnými pronajímateli, zdali by mohli nahlásit soc. odboru, že odesílají předvýpovědní upomínku, případně výzvy k úhradě dluhu/nápravě jednání, stavu;
 - g. zvážit možnost nastavit si s příslušným soudem systém informování o rozhodnutích soudu o vyklizení nemovitosti a nabízet (po zajištění dostatečné

¹⁵ K tomu aktualizace z ledna 2024: Zástupce soc. odbor MMCH na Pracovní skupině Bydlení 29.1.2024 sdělil, že uvedenou metodiku již nepoužívají a místo toho pracují s metodikami MPSV. Zároveň je ze strany SMCH jednáno o založení krizového fondu, který by suploval nástroj splátkových kalendářů formou bezúročných půjček.

¹⁶ Dokument Návrh metod prevence ztráty bydlení, schválená usnesením RSM Chomutova č. 105/19 ze dne 11. 2. 2019 uvádí do hry ideu lokální kampaně se zapojením 6 poskytovatelů soc. služeb (str. 5), kdy prostřednictvím elektronické zprávy bude osloveno minimálně 6 poskytovatelů (např. Sociální služby, Chomutovská bytová a.s., Úřad práce Chomutov, neziskové organizace, OSV...). Tito aktéři budou ve spolupráci se sociálními pracovníky sociálního bydlení a budou jim formou zakázky dávat tipy na klienty, kteří jsou ohrožení ztrátou bydlení.

kapacity) takto zasaženým domácnostem podporu. Postup je zmiňován v analýze MMR, 2023.¹⁷

Podrobněji k některým zachyceným nesouladům

Ad.: Návrh metod prevence ztráty bydlení, schválená usnesením RSM Chomutova č. 105/19 ze dne 11. 2. 2019:

V metodice je požadavek zavedení nástroje na řešení dluhů **“splátkový kalendář”** a zároveň není ochota ze strany Chomutovské bytové a.s. tuto možnost nabízet (vyhovuje jim uplatňování směnek). Klíčoví aktéři v rámci šetření kvitovali vznik nástroje **“krizový fond” pro nájemce sociálního bydlení** ve spolupráci SM Chomutov a NNO K srdci klíč, o.p.s., který by byl potřebným přemostěním vnímaného systémového nedostatku. Do budoucna by bylo vhodné uvažovat o rozšíření dosahu krizového fondu i na širší populaci domácností ohrožených ztrátou bydlení na území SMCH.

Ad. Metodika spolupráce relevantních aktérů sociálního bydlení na lokální úrovni, schválená usnesením RSM Chomutova č. 896/18, ze dne 29. 10. 2018:

V rozhovorech byly aktéry reflektovány některé oblasti nesouladu, např. potřeba včasějšího informování zástupců pronajímatele o zhoršeném stavu bytu ze strany sociálních pracovníků, např. zlepšit v rámci sociálního bydlení včasné upozorňování na neobvyklé, narušující události, které mohly narušit klid v domě (zásah složek IZS v domě), zlepšit informování o nevhodném užívání bytu (rozšíření plísně, apod.); a zároveň specifická pozice soc. pracovníků, u podobných požadavků je potřeba upozornit na **princip oddělení podpory a kontroly** při výkonu sociální práce v sociálním bydlení (jde o jeden ze stěžejních faktorů pro úspěšnost práce s klienty-nájemci dle přístupu Housing first), ale s rozlišením podpory kontroly je nutné pracovat i u výkonu sociální práce jako takové, viz např. Role sociálního pracovníka a problematika kontroly (Nedělníková, In: MPSV 2019)¹⁸. Včasné upozorňování na narušující události nebo zhoršený stav bytů nelze tedy požadovat od sociálních pracovníků, kteří tak nemohou činit proti vůli nájemce ani na souhlas nájemce s takovým ohlašováním naléhat, aniž by byl narušen stav důvěry mezi klientem a soc. pracovníkem. Proto doporučujeme zavést pravidelné kontroly bytů v odůvodněných případech a zajišťovat je ze strany pronajímatele nebo technických složek správy bytů; respektive využít možnosti obecného dotazování na složky IZS, včetně městské policie. Pro zlepšení nalézání řešení k nápravě protiprávního či závadového stavu, případně nevhodného jednání ze strany nájemce pak doporučujeme

¹⁷ „Aktuální nastavení systému informování obcí o soudním vyklizení není dostatečné a bude vyžadovat posílení. Téměř ¾ obcí uvedlo, že informace od soudů o rozhodnutí o vyklizení nedostává. Dalších 7 % obcí informaci dostává, ale dále s ní nijak nepracuje.“

¹⁸ H. Nedělníková: Role sociálního pracovníka a problematika kontroly, Proces sociální práce s klientem v sociálním bydlení (1.sešit) str. 40-43; In_ Metodika sociální práce v sociálním bydlení, MPSV Č4 2019. Online. Dostupné zde: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Metodika+soci%C3%A1ln%C3%AD+pr%C3%A1ce+v+soci%C3%A1ln%C3%ADm+bydlen%C3%AD+%28MPSV%29.pdf/7777ed75-752c-da36-e521-92ef469dad0>

častější využívání společných trojstranných jednání ve složení pronajímatel-nájemce-poskytovatel soc. služby.

Ad. Metodika sociální práce v sociálním bydlení; schválená usnesením RSM Chomutov č. 748/19 ze dne 26. 8. 2019.

Zde bychom upozornili na potenciál k lepšímu využití existujících nástrojů pro prevenci ztráty bydlení v oblasti dávek sociálního systému určených k podpoře bydlení; a to uplatňování žádosti ze strany pronajímatele o zřízení **přímé úhrady** a práci s úhradami nájmu a služeb prostřednictvím zřizování **depozitních účtů**, tam kde je to vhodné, primárně v segmentu sociálního bydlení.

Částečné riziko pro prevenci ztráty bydlení spatřovali aktéři v aktuálním **navýšení průměrného case-loadu pracovníka podpory bydlení** v sociálním bydlení města z 10 na 13 domácností. Tento case-load je však běžný, či spíše nižší, pro cílové skupiny mimo projekty Housing first. Při zvýšené potřebě podpory doporučujeme zohledňovat vždy aktuální **kapacity** pracovníků a využívat jejich zastupitelnost a v případě potřeby konzultovat s podpůrným týmem v rámci projektu MPSV Podpora sociálního bydlení a jeho systémové zavádění v ČR.

Silné stránky:

- Silnou stránkou systému prevence ztráty bydlení je současné nastavení, kdy Chomutovská bytová a.s. je zcela kompetentní při rozhodování o prodloužení nájemních smluv či zpětvzetí výpovědí – není třeba schvalování radou města. Je tak **zajištěna větší pružnost procesů** směřujících k evikci, či naopak k jejímu zastavení, a to je faktorem, který podněcuje motivaci nájemce vzniklou ohrožující situací vyřešit.
- Městem zpracovaná metodika (Návrh metod prevence ztráty bydlení), by mohla být funkčním podkladem pro klíčové aktéry, pokud bude aktualizována a upravena tak, aby reagovala na reálnou situaci a možnosti.

Doporučení:

- zvážit, zda **do procesu vyhodnocování**, zda bude Město pokračovat v nájemním vztahu s nájemcem či obnoví nájemní vztah s uživatelem bytu v rámci bytů vlastněných Chomutovskou bytovou a.s., **přizývat další relevantní aktéry** (Sociální odbor, NNO). Přímou lokální inspirací či analogií k tomu mohou být již zavedené orgány v agendě sociálního bydlení SMCH a to: Garant sociálního bydlení, který pořádá Pracovní

skupiny a Hodnotící komise v rámci. Mohl by být např. analogicky zaveden Garant systému prevence ztráty bydlení, který bude svolávat skupinu Prevence ztráty bydlení, která se bude zabývat ohroženými domácnostmi nájemců (zejména s ohledem na obzvláště zranitelné osoby dle zákona); je zde vnímán i potenciál **nastavit vyhodnocovací procesy** směřující k udržení bydlení či k evikci nájemce/domácnosti formou např. interních doporučení k postupu, krokovníku, apod.

- **zaměřit pozornost zejména na nevyužívané nebo chybějící nástroje**, které mohou napomoci efektivnějšímu řešení hrozby ztráty bydlení (např. zřízení krizového fondu, možnost využívání institutu přímé úhrady – rozvádíme v dalších kapitolách).
- porovnat stávající praxi v sociálním bydlení s tím, jak je zajišťována včasná intervence v případě vzniku dluhů na nájemném u jiných kategorií bytů: např. běžných bytů obce a zejména pak diametrálně početnějšího bytového fondu ve vlastnictví Chomutovské bytové, a.s. (případně i dalších větších pronajímatelů na území Města); a zda lze z pozice Města podpořit naplňování principu včasné intervence při ohrožení bydlení i u této širší populace na území města.

9 Prevence a řešení dluhů na nájemném

Podle informací poskytnutých vedením Chomutovské bytové, a.s. nebyla k 31. 10. 2023 prodloužena nájemní smlouva celkem 27 nájemcům, a to především z důvodu neplacení nájemného. Z tohoto počtu u cca 4 nájemníků nebyla prodloužena nájemní smlouva pro závadné chování, avšak po obdržení sdělení o neprodloužení nájemní smlouvy přestali hradit nájemné.

Celkový dluh u sociálních bytů je k 31.10.2023 ve výši 1.054.120, - Kč. U nájemců, kterým nebyla prodloužena nájemní smlouva pro dluhy je průměrná výše dluhu 34.516, - Kč.

Pro srovnání zde uvádíme informace z aktuální publikace MMR ČR Výsledky šetření „obecní bydlení“ z r. 2023¹⁹, která shrnuje zjištění reprezentativního výzkumu v 242 obcích ČR. Bylo zjištěno, že v rámci obecních pronájmů určených k bydlení je každoročně ukončováno přibližně 9 % nájmu ze strany pronajímatele. V polovině obcí nedochází k případům soudního vyklizení bytů, ve zbylé části jde většinou o 1-2 případy ročně. Děje se tak častěji u obcí, které využívají krátkodobé nájemní smlouvy.

¹⁹ Viz zde: <https://mmr.gov.cz/getattachment/c77d59d1-044d-4403-a596-a5e68cffac25/Vysledky-setreni-Obecni-bydleni-2023.pdf.aspx?lang=cs-CZ&ext=.pdf>

80 % obcí uvedlo, že evidují dluh na nájemném. Medián uváděného dluhu na nájemném v jedné obci představuje 600 tis. Kč (průměr je 6,4 mil. Kč na obec). Asi 10 % dluhů se týká osob v bytové nouzi.

9.1 Podpůrné faktory prevence vzniku dluhů

V rámci projektu sociálního bydlení probíhá párování bytů s nájemci. Sociální byty jsou přidělovány opravené a připravené k užívání, všechny disponují sociálním zařízením a kuchyňskou linkou a sporákem. Opravy garantuje Chomutovská bytová, a.s. Další vybavení bytu mají nájemníci možnost sehnat hned po přidělení za podpory pracovníků sociálního odboru MMCH, případně NNO. Využívají se sbírky nebo jsou domácnostem zprostředkovány spotřebiče z městských zařízení, která získala nové (např. pračky z mateřských škol).

Nájemníci si rovněž za podpory sociálních pracovníků žádají o dávku MOP z pomoci v hmotné nouzi na předměty dlouhodobé spotřeby – na základní vybavení bytu. Zde se někdy setkávají s neefektivními návrhy řešení ze strany ÚP ČR jako např. sehnat nábytek za odvoz, přičemž ale není většinou v možnostech nájemce odvoz zajistit. Žádosti jsou poměrně úspěšné, probíhají k nim i individuální konzultace mezi pracovníky OSV MMCH a místním oddělením HN ÚP ČR. V Chomutově jsou dostupné služby Nábytkové banky; pro klienty v projektu se využívají i sbírky pro vybavení bytů nábytkem i spotřebiči.

V případě odstěhování nájemníka a předání bytu zpět pronajímateli si dle stávající praxe společnost Chomutovská bytová a.s. prepisuje elektroměr na sebe. V nájemní smlouvě je stanovena podmínka, že nájemník nesmí elektroměr odhlásit. Noví nájemníci tak nemusí řešit osazení elektroměru a další záležitosti s tím spojené. K tomuto kroku vedly Chomutovskou bytovou a.s. zkušenosti z předchozích let.

Díky uvedenému se mohou podstatně snížit počáteční náklady domácností při stěhování a bezprostředně po nastěhování i riziko vzniku dluhů za energie a nájem.

Jak už zaznělo, nájemníkům se v období nastěhování do sociálního bytu dostává **podpory ze strany sociálního odboru**, ale jde **pouze pro nájemce města v aktuálně 35 bytech v kategorii sociálních bytů**. Všechny domácnosti jsou tedy klienty v aktuálně realizovaném projektu sociálního bydlení. Projektový tým získává zkušenost s podporou v zabydlování a praxemi prevence ztráty bydlení. Tato zkušenost by mohla být zúročena a přenesena na úroveň všech nájemců města s potřebou podpory.

Silné stránky:

- byty obsazované v projektu sociálního bydlení mají **standardní vybavení**, včetně sporáku;
- ve města je **dostupná nábytková banka**;
- **odběr energií je prepisován na Chomutovskou bytovou, a.s.**, při odevzdání bytu: nestane se tedy, že by se muselo řešit osazení elektroměru, zřízení odběrného místa, atd. Tím odpadá další finanční zátěž pro nové nájemce a není oddáleno užívání bytu.

Závěry a doporučení:

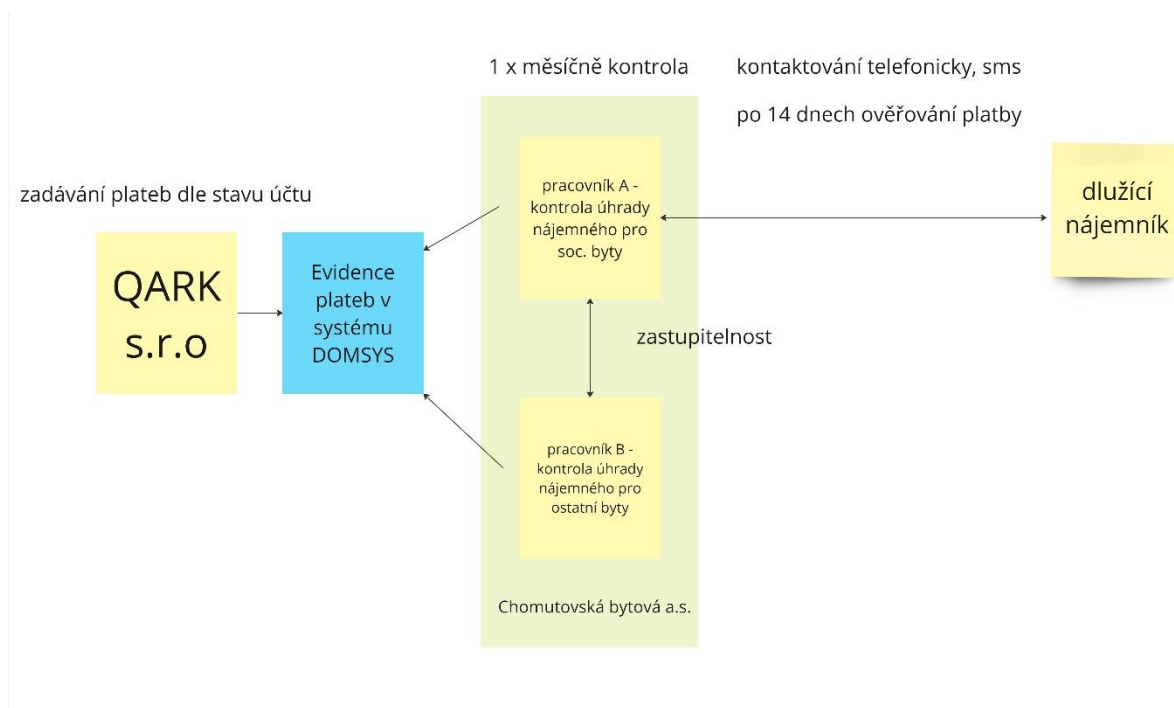
- Podpora domácnosti při nastěhování se děje primárně v rámci sociálního bydlení (projektu), kde je již vybudovaná zkušenost. Doporučujeme zvážit, zda některé vhodné prvky nepřevést i na větší škálu: např. **zavedením standardu minimální péče o (nové) nájemce bytů** pronajímaných i v jiných režimech, včetně bytů v majetku Chomutovské bytové, a.s.; např. alespoň **v podobě informačního letáku**, brožurky pro nájemce ve stylu „Průvodce Vaším bydlením“; včetně kontaktu na osoby, se kterými je možné **osobní konzultace** práv a povinností nájemce, konzultace k oblasti dávek soc. systému určených k podpoře bydlení, apod.

9.2 Monitoring a včasná detekce dluhů

Chomutovská bytová má prostřednictvím softwaru Domsys přístup do evidence plateb, kterou vede správcovská firma QARK. Každý měsíc tak disponuje přehledem o platbách nájemného a vyhodnocením stavu neuhrazených plateb. Pracovníci mají do systému přístup a mohou kontrolovat změny v proběhlých platbách.

Na základě informací z evidence jsou nájemníci telefonicky upozorňováni na dluhy za nájem pracovníky Chomutovské bytové. Obvolávání nájemníků mají na starosti dva pracovníci – pro sociální byty (35 bytů) je vyčleněna jedna pracovnice, druhý pracovník obstarává všechny zbývající (tzv. běžné) byty ve správě a majetku Chomutovské bytové (cca 1600 bytů). Dostatečnost kapacity druhé pracovnice, který monitoruje a obvolává nesporně větší část bytového fondu nebyla akterý problematizována. Každý měsíc tito pracovníci obvolají dlužící nájemníky a po 14 dnech po telefonátu (nebo zaslání sms) zkontrolují evidenci došlých plateb. Pokud nebyla dlužná částka uhrazena, nájemník je znovu telefonicky kontaktován. V případě sociálních bytů je kontrola plateb prováděna průběžně, zvláště pak u nájemníků, jimž končí nájemní smlouva. Pokud nájemník dluží za nájemné, nájemní smlouva se ukončuje.

Obrázek 1: Systém včasného upozorňování nájemníků na prodlení s úhradou nájemného a služeb



Zpracování ASZ

Silné stránky:

- byl **nastaven systém včasného upozorňování nájemníků** městských bytů na prodlení s úhradou nájemného a služeb;
- na monitoring stavu úhrad nájmu a služeb u sociálních bytů je **alokován specializovaný pracovník**, zároveň je zastupitelný;
- komunikace s dlužícími nájemníky je **opakovaná**, telefonicky i formou sms;
- sociální odbor dostává 1 x měsíčně informace o všech dlužících nájemnících;
- sociální pracovnice na základě předchozích zkušeností pracují intenzivněji s domácnostmi v sociálním bydlení před nastěhováním.

Závěry a doporučení:

- pro lepší zacílení aktivit prevence ztráty bydlení by bylo vhodné údaje o měsíčním stavu dluhů na nájmu zpracovávat a dále sledovat i s uvedením informací o vývoji dluhu a kontextu: zda se dluh snižuje, zvyšuje a zda hrozí naplnění zákonného důvodu výpovědi dle příslušných právních norem ČR;
- období před prodlužováním smlouvy je kritické a měla by mu proto být ze strany podpory sociálních pracovníků, sociálního odboru i pronajímatele věnována speciální péče. A to nejen u domácností v projektu sociálního bydlení.

9.3 Řešení vzniklého dluhu

Nástrojem řešení může být sjednání splátkového kalendáře v podobě a výši, která je pro nájemníka reálná. Chomutovská bytová však možnost uzavřít s nájemníkem, který dluží na nájemném částku nepřevyšující platbu za tři měsíce splátkový kalendář nevyužívá.

Směnky, které byly v rozhovoru se zástupci Chomutovské bytové zmiňovány, se využívají jen v případě dluhů na nájmu tzv. běžných bytů, nikoliv u bytů sociálních, a osvědčují s jím, dluh je vždy uhrazen. Důvodem nevyužívání splátkových kalendářů nejsou obavy ze zatížení pracovníků touto agendou, ale nedůvěra v jejich funkčnost kvůli zkušenostem s platební neschopností nájemců.

V chomutovském systému prevence ztráty bydlení chybí nástroj, jenž by domácnostem umožňoval efektivně řešit dluhy na nájemném, které u nízkopříjmových nájemců, či nájemců sociálních bytů s vyšší pravděpodobností vznikají. Vzhledem ke krátkých časovým lhůtám a zejména v kritickém období před koncem nájemní smlouvy, je vhodné zavést nástroj (ať už by šlo o funkční splátkové kalendáře, nebo bezúročné půjčky z krizového fondu, atd.) zavést. Domácnosti v nouzi se dostávají do velmi obtížně řešitelné situace, neboť neprodlením nájemního vztahu jim pomine nárok na výplatu dávek na bydlení ze soc. systému na bydlení. Domácnosti se pak dostává do ještě větší finanční tísně a nehradí ani předepsané platby, ani dluh.

9.4 Řešení náhlého výpadku schopnosti platit nájem

V Chomutově není k dispozici žádný zdroj, který by v případě výpadku schopnosti platit nájem dokázal pomoci nájemníkům dostát závazkům vyplývajícím z nájemní smlouvy. To je kritické zejména při prodlužování nájemní smlouvy. Chomutovská bytová sice může teoreticky ukončenou smlouvu rychle obnovit, ale v mezidobí nelze vystavit potvrzení o jejím trvání, a tudíž ÚP ČR nemůže vyplácet dávky na bydlení.

Jednou z mála možností, jak řešit výpadek finančních prostředků na uhrazení nájemného, je požádat o pomoc některou z nadací, které pomáhají např. rodičům samoživitelům nebo rodinám s dětmi v nouzi. Nejedná se však o systémové řešení.

9.5 Nasměrování dávek na bydlení – specifické výplaty dávek přímo pronajímateli

V Chomutově se v omezené míře pracuje s nasměrováním dávek na bydlení na účet pronajímatele, a to s jedním typem dávky – doplatkem na bydlení ze systému pomoci v hmotné nouzi. Jedná se o využití tzv. institutu zvláštního příjemce, který vyžaduje správní řízení ze strany ÚP ČR. Aktuálně je testováno zavedení tzv. přímé úhrady této dávky bez souhlasu příjemce z řad klientů projektu sociálního bydlení, tento způsob správní řízení ze strany ÚP ČR nevyžaduje. Jako zásadní vnímají někteří aktéři využití těchto systémových možností i u dávky příspěvek na bydlení ze systému státní soc. podpory. Překážkami v tom jsou dle aktérů a) technická limitace OK systému, který nedokáže rozdělit výplatu (narozdíl od OK

Nouze) dávky dle účelu – nájem/zálohy na energie – a zaslat ji různým adresátům, b) nedostatek informací o režimu přímé úhrady.

V případě některých nájemníků sociálních bytů je tedy doplatek na bydlení zaslán ÚP na účet Chomutovské bytové, a.s. Tento nástroj se využívá na základě podnětů sociálního odboru. Částka se nerozúčtovává, energie si nájemník hradí sám. Zvláštní příjemce není preferován právě z důvodu nedostatku pracovních kapacit Chomutovské bytové ohledně rozúčtování nákladů na bydlení.

U přímé úhrady příspěvku na bydlení však není technicky možné dávku dělit a posílat pouze její část formou přímé úhrady. Zástupci Města již vyhodnotili potřebu vyjasnit si postup na úrovni KoP Chomutov ÚP ČR, jednání v této věci proběhlo 15.11. 2023. V případě dalších nejasností lze projednat s metodiky na úrovni Krajské pobočky ÚP ČR, případně GŘ ÚP ČR.

Dalším nástrojem známým z praxe jiných subjektů, zejména projektů sociálního bydlení realizovaných na území ČR, je zajištění managementu plateb a zřízení depozitního účtu, kde jsou obdržené zdroje z vyplacených dávek rozúčtovávány jednotlivým adresátům.

Např. dokument ²⁰vytvořený k administraci výzev z ESF ČR z programu OPZ+ na podporu sociálního bydlení k tomu uvádí: „Pro prevenci zadlužení účastníků na platbách za bydlení je užitečné nastavení přímé platby sociálních dávek určených na bydlení. S ohledem na kolísání výše těchto dávek je snadnější nemít přímou platbu směřovanou přímo na pronajímatele (kdy může docházet ke kumulovanému zaslání a vzniku přeplatků a ztrácí se možnost úhrady např. záloh na energie, pokud to objem dávek dovolí). Současně není vhodné, aby management plateb vykonával realizátor podpory. Proto doporučujeme partnerství s dalším subjektem (pracovník bude součástí realizačního týmu), který bude tuto činnost vykonávat.“ Nabízí se tak zvážit zapojení např. místně působící organizace K srdci klíč, o.p.s. do zavedení tohoto nástroje.

Shrnutí:

- ačkoli jsou dluhy na nájmu a službách poměrně dobře monitorovány, neexistují nebo nejsou využívány systémové nástroje, které by napomohly odvrácení ztráty bydlení u závažněji ohrožených domácností. Využívána je možnost daru od nadací.

Silné stránky:

- dosavadní **zkušenosti s řešením dluhů** jak na straně pronajímatele, tak sociálních pracovníků s cílovou skupinou nájemců sociálních bytů;
- již **nastavené způsoby komunikace mezi aktéry** a předávání informací mezi nimi.

²⁰ Příloha č. 1 - Principy a základní vodítka pro aplikaci přístupu Housing First v České republice, online. <https://www.esfcr.cz/documents/21802/9815837/P%C5%99%C3%ADloha+%C4%8D.+1+Principy+a+z%C3%A1kladn%C3%AD+vod%C3%ADtka+HF.pdf/00284c1c-453c-4b3f-9866-4a2e1d9900ac?t=1543433509694>

Doporučení:

- **přikročit k vytvoření krizového fondu**, který umožní při splnění nastavených podmínek dlužícím nájemcům získat bezúročnou půjčku, případně dar, kterým bude možné výpadek nájmu sanovat. Tento fond pilotovat na nájemcích sociálního bydlení a následně vyhodnotit vhodnost rozšíření okruhu žadatelů o pomoc i na odůvodněné případy ze všech nájemců na území Města, zejména nájemců bytů ve vlastnictví Chomutovské bytové, a.s.
- využít možnosti poskytované existujícími nástroji pro prevenci ztráty bydlení v oblasti dávek sociálního systému určených k podpoře bydlení; a to uplatňování žádosti ze strany pronajímatele o **zřízení přímé úhrady**.
- zaměřit se na prohloubení informovanosti aktérů a získání zkušeností se zřizováním přímé úhrady nákladů na bydlení z dávek sociálního systému bez souhlasu nájemce. Využívat metodickou podporu KoP Chomutov a Krajské pobočky ÚP ČR, případně GR ÚP, za účelem sjednocení praxe ve věci přímé úhrady dávek na bydlení;
- zvážit možnost zavedení managementu plateb (pracovník správy plateb) a zřizování depozitních účtů pro segment sociálního bydlení;

10 Sousedské stížnosti

V oblasti sousedského soužití nás při šetření zajímaly zejména situace, kdy byly naplněny důvody, umožňující podání výpovědi nájmu ze strany pronajímatele dle § 2288, odd. 3 Občanského zákoníku, 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů, odstavce 1 a) „*poruší-li nájemce hrubě svou povinnost vyplývající z nájmu*“; a § 2291, tamtéž, odstavec 1) „*poruší-li nájemce svou povinnost zvláště závažným způsobem*“.

V praxi se kromě neuhrazení nájemného a služeb spojených s užíváním bytu (viz předchozí kapitoly) jedná nejčastěji o narušování klidu a pořádku v domě závadovým jednáním a z něj plynoucích oprávněných sousedských stížností, dále nesplnění ohlašovací povinnosti nájemce a využívání bytu či společných prostor domu v rozporu s jejich řádným užíváním. Uvedené situace se také řadí mezi nejčastější důvody (sankčního) neprodloužení nájemních smluv ze strany pronajímatele.

Podle údajů poskytnutých Chomutovskou bytovou k 31. 10. 2023 došlo ke skončení nájemního vztahu pro závadné chování celkem u 11 nájemců, přičemž všichni obdrželi nejdříve výstrahu před výpovědí či neprodloužením nájemní smlouvy.

Prevence ztráty bydlení z těchto důvodů je podmíněná výměnou informací a spoluprací klíčových aktérů. Kromě Chomutovské bytové a OSV sem patří i zástupci SVJ z domů, kde se nachází sociální byty.

V rámci zpětné vazby (29.1.2024) k připravovanému výstupu bylo některými klíčovými aktéry tematizováno vnímané provizorium v součinnosti: probíhají společná jednání k řešeným případům, i když tato praxe není nikde ukotvena. Obvykle vždy vzejde potřeba setkání ze strany Chomutovské bytové, a.s. nebo i sociálního odboru MMCH. Setkání by bylo možné nastavit jako pravidelné a strukturované. Kromě prostoru k řešení složitých a často i konfliktních případů z hlediska různých priorit obou stran, by aktéři ocenili i větší prostor na pozitivní zprávy a ocenění úspěchů ve spolupráci. K tomu by mohl pomoci nezávislý účastník „třetí strany“ ve funkci facilitátora; případně zaštitění těchto činností z úrovně volených zástupců Města, nebo z jiné zastřešující pozice (např. garant systému prevence ztráty bydlení), která by napomohla překlenout rozdílné pohledy, dilemata a umožnila vyváženější součinnost správy bytů a sociálního odboru/služeb. Zároveň je místní dobrou praxí zapojení dalších odborníků, např. formou zpracování posudku o stavu bytu, který umožní konstatovat fakta a směřovat ke konstruktivnímu řešení.

10.1 Prevence

Podle výpovědí pracovníků sociálního odboru se **v případě sociálních bytů osvědčilo zapojení správců/zástupců SVJ**. Setkávání s SVJ iniciovala ASZ a účastní se jich vedoucí sociálního odboru a náměstek, který má v gesci sociální odbor. Se zástupci SVJ, resp. s výbory SVJ, je v kontaktu rovněž pracovnice Chomutovské bytové, a.s., která má v agendě sociální byty. Také ona řeší problémy s nájemníky sociálních bytů, pokud v domě nastanou.

Prostřednictvím členů výboru lze v případě vznikajících problémů v soužití kontaktovat jak pracovníky Chomutovské bytové, a.s., tak i sociálního odboru SMCH.

Sociální pracovníce aktuálně rozvíjí práci se sousedstvím před/při stěhování nové domácnosti. Prošli vzděláváním k tématu. Snaží se sousedy pracovat citlivě a individuálně, aby napomohly nájemníkům v domě zapadnout. Uvědomují si také důležitost tzv. párování bytů a žadatelů o byt, i když jejich možnosti jsou omezené. Dále využívají metodický materiál MPSV „Prevence a řešení sousedských stížností“.

10.2 Monitoring a včasná detekce

V případě, že se byly zaznamenány stížnosti na nájemníky sociálních bytů ve správě nebo majetku Chomutovské bytové, pracovníci přímo v dotčeném domě osloví sousedy a pokud jde o SVJ, tak kontaktují zástupce výboru. Každý případ je projednán s vedením a až poté, co je stížnost vyhodnocena jako oprávněná a situace se nemění, je nájemníkům udělena výstraha. Pokud i potom nedojde ke změně Chomutovská bytová přistoupí k neprodloužení nájemní smlouvy/výpovědi. O situaci je vždy informována klíčová sociální pracovníce a vedoucí OSV.

V případě, že je sousedy nebo zástupcem SVJ oslovena sociální pracovníce OSV, tak sepiše záznam o situaci, provede šetření v domácnosti a osloví sousedství. V případě oprávněné stížnosti upozorní nájemce na nápravu sousedských vztahů. Situace je dále monitorována. Pokud nedojde ke zlepšení situace, je informována Chomutovská bytová, a.s.

10.3 Řešení vzniklého problému v sousedském soužití

Pracovníci Chomutovské bytové řeší sousedské stížnosti a porušování nájemní smlouvy v souladu se svou rolí správce, tedy především prošetřením, upozorněním nájemce na nastalý problém a v případě jeho neřešení přistupují k výzvě k nápravě/výstraze a pokud k nápravě nedojde, řeší nejčastěji tyto případy neprodloužením nájemní smlouvy. Práce s nájemníky včetně vysvětlení, že stížnosti mohou být důvodem výpovědi nebo neprodloužení nájemní smlouvy, je úkolem sociálních pracovníc OSV. Podle nich je možné se velkou částí klientů domluvit, vysvětlit jim, v čem je problém a jakým způsobem by bylo žádoucí ho řešit. Dále konstatovaly, že kde spolupráce s nájemcem není optimální, lze jen těžko problémy řešit. Opět zde lze vyzdvihnout práci se sousedstvím, která může napomoci lepšímu řešení problémů v soužití.

Silné stránky:

- **párování bytů s nájemci** v projektu sociálního bydlení;
- **prohlubování zkušeností a know-how** pracovníc projektu sociálního bydlení v dané problematice;
- rozvoj práce se sousedstvím v SVJ;
- **společná projednávání** stížností a závadových stavů a jednání nájemců v projektu soc. bydlení mezi Chomutovskou bytovou a.s. a sociálním odborem MMCH;

- **již existující zapojení sociálního odboru MMCH** do řešení sousedských stížností v roli podpory nájemce;
- **využívání odborných posudků** ze strany bytové správy pro stanovení rozsahu závadového stavu pro podporu objektivnosti a konstruktivního řešení;
- **dobře rozvinutá komunikace se zástupci výborů SVJ** při řešení sousedských stížností;

Doporučení:

- **nastavit pravidla včasného sdílení informací** mezi pracovníky Chomutovské bytové, a.s. a sociálním odborem MMCH, o porušování soužití mezi nájemci a zachycených sousedských stížností, případně zjištění jiných způsobů porušování povinností nájemce (ohlašovací povinnost, řádné užívání prostor atd.); a to ideálně vždy dříve, než dojde k naplnění výpovědních důvodů ze strany pronajímatele dle platných právních norem ČR;
- **nastavit pravidelnost a strukturu setkávání** mezi pracovníky Chomutovské bytové, a.s. a sociálním odborem MMCH
- **nastavit pravidla součinného postupu** při řešení problematických situací pro pracovníky Chomutovské bytové a sociálním odborem MMCH
- **zvážit možnost zavedení zastřešující pozice (facilitátora / garanta)** pro tato setkávání nad možnými nesouladnými pohledy bytové správy a sociálního odboru na řešení situace např. ohrožení majetku vs. ohrožení bydlení domácnosti;
- být si vědomi významu **principu oddělení podpory a kontroly** při podpoře nájemců/ohrožených domácností;
- zvážit možnost častějšího **využívání trojstranných případových projednávání** závadového stavu či jednání nájemců (zejména) soc. bydlení;
- **prohlubovat realistická očekávání zástupců SVJ od možností sociální práce, zároveň zvyšovat flexibilitu a včasnost intervencí u nájemců v domech SVJ;**
- **promýšlet vhodné strategie pro dosažení (udržení) vyváženého sociálního mixu**, např. zda by nebylo možné a žádoucí při dalším rozšiřování segmentu sociálních bytů Města v rámci SVJ (pokud mají být stále zaměřené na (větší) rodiny s dětmi, ještě dále nesnížit podíl soc. bytů v domech, kde jsou byty pořizovány; či zda cílovou skupinu soc. bydlení nerozšířit o jiné typy domácností (jednotlivci);
- **rozvíjet možnosti tzv. bytů druhé šance v rámci soc. bydlení** (např. ve spolupráci se soc. realitním zprostředkovatelem K srdci klíč, nebo diskutovat vznik Městské nájemní agentury).
- Zvážit, co z dosavadní dobré praxe by bylo v budoucnu vhodné rozšířit i mimo oblast nájemců sociálních bytů, v rámci širěji zaměřeného systému prevence ztráty bydlení na území SMCH;

11 Vzájemná spolupráce mezi klíčovými aktéry obecně

11.1 Chomutovská bytová a OSV

V textu bylo mnohokrát zdůrazněno, že prevence ztráty bydlení předpokládá efektivní systém sdílení informací. Pokud jsou ve sdílení informací podle obou klíčových aktérů rezervy, je třeba začít tuto situaci řešit. Z výpovědí je zřejmé, že na toto téma proběhlo již několik schůzek, ale nedospělo se k výsledkům, které by vyhovovaly oběma stranám.

Pro vlastníka či správce bytu, který je využíván pro účel sociálního bydlení, je pochopitelné, že kromě prospěchu pro osoby v bytové nouzi má na zřeteli i ochranu majetku (bytového fondu) a zamezení finančním ztrátám. Sociální pracovník by tedy měl vnímat neoddělitelnost cílů klienta („bydlení“) od naplnění zájmů pronajímatele, bez něhož „bydlení“ nebude pokračovat (plnění požadavků jako podmínka „bydlení“). Na druhou stranu sociální pracovník vychází z toho, že bezpečný vztah s klienty přispívá k lepším výsledkům spolupráce. Předávání informací proto musí být nastaveno tak, aby nedošlo k narušení důvěry důležité pro sociální práci a zároveň aby problémy mohly být řešeny včas a efektivně.

Zástupkyně Chomutovské bytové, a.s. v rozhovorech opakovaně upozorňovaly na to, že se k nim informace ze strany sociálních pracovníků nedostávají včas a v dostatečném rozsahu.

Vyjadřovaly potřebu zlepšit v rámci sociálního bydlení včasné upozorňování na neobvyklé, narušující události, které mohly narušit klid v domě (zásah složek IZS v domě) a zlepšit informování o nevhodném užívání bytu (rozšíření plísně, apod.);

U podobných požadavků je potřeba vždy upozornit na **princip oddělení podpory a kontroly při výkonu sociální práce v sociálním bydlení** (jde o jeden ze stěžejních faktorů pro úspěšnost práce s klienty-nájemci dle přístupu Housing first). S oddělením podpory a kontroly je nutné pracovat i u výkonu sociální práce jako takové, viz např. text Role sociálního pracovníka a problematika kontroly (Nedělníková. In: MPSV 2019)²¹. **Včasné upozorňování na narušující události nebo zhoršený stav bytů nelze tedy požadovat od sociálních pracovníků**, kteří tak nemohou činit proti vůli nájemce ani na souhlas nájemce s takovým ohlašováním naléhat, aniž by byl narušen stav důvěry mezi klientem a soc. pracovníkem.

”Je-li zadání pro sociální pracovníky vedeno tímto směrem (pozn. ke kontrole), je nutné si uvědomit, že oslabování vztahu mezi klienty a sociálními pracovníky obvykle ztěžuje naplňování cílů spolupráce, může vést ke stažení, obavám, vyhýbání se kontaktu, zatajování skutečností, které je vhodné řešit včas, a ve svém důsledku není často v zájmu ani samotného

²¹ H. Nedělníková: Role sociálního pracovníka a problematika kontroly, Proces sociální práce s klientem v sociálním bydlení (1.sešit), str. 40-43; In: Metodika sociální práce v sociálním bydlení, MPSV Č4 2019. Dostupné zde:

<https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Metodika+soci%C3%A1ln%C3%AD+pr%C3%A1ce+v+soci%C3%A1ln%C3%ADm+bydlen%C3%AD+%28MPSV%29.pdf/7777ed75-752c-da36-e521-92ef469dad0>

zadavatele; deformuje pouze potenciál sociální práce a zpochybňuje její efektivitu.” (Nedělníková, 2019: 42)

Doporučení:

- **opakovaně vyjasňovat role obou stran**, být si vědomi významu **principu oddělení podpory a kontroly** při podpoře nájemců/ohrožených domácností;
- zvážit, zda nezavést **preventivní kontroly bytů**, v odůvodněných případech nebo v kritických obdobích (např. zimní období a správné větrání) a tyto zajišťovat ze strany pronajímatele pomocí technických složek správy bytů apod.; pro potřeby vyjasnění a při neshodách **využívat odborné posudky o stavu bytu**;
- s ohledem na výskyt mimořádných událostí, situací **využívat možnosti obecného dotazování na složky IZS**, včetně městské policie.
- zvážit možnost **častějšího využívání trojstranných případových projednávání** závadového stavu či jednání nájemců (zejména) soc. bydlení; a na jejich základě pak může i dojít mezi stranami k **uzavření trojstranného plánu nápravy závadového stavu či jednání** nebo Trojstranné dohodě o nápravě apod. s termíny plnění a vyhodnocováním kroků/cílů ve vhodném časovém odstupu.
- v oblasti sociální práce udržet a rozvíjet **postupy asertivní sociální práce**, včetně upozorňování na rizika neplnění či porušení povinností nájemce, aniž by došlo k ohrožení důvěry a tím funkčního pomáhajícího vztahu s klientem; k tomu lze využít zejména metodickou podporu týmu Podpory sociálního bydlení MPSV a např. možnost sdílení dobré praxe se zkušenými soc. pracovníci/íky z projektů Housing first, apod.;
- **posilovat standardizované postupy komunikace všech zúčastněných stran**;
- **zvážit možnost zavedení zastřešující pozice (facilitátora / garanta)** pro zajištění vyváženého postupu při součinnosti obou stran a překonání možného nesouladu jejich priorit a postojů k řešení situace např. ohrožení majetku vs. ohrožení bydlení domácností;
- **sladit komunikační strategii navenek** a vystupovat směrem k dalším subjektům a k veřejnosti jednotně.

11.2 OSV a ÚP ČR

Komunikace a spolupráce mezi OSV a ÚP ČR je nastavena dle mínění dotazovaných aktérů dostatečně. Je zaběhlá práce svolání společných jednání v případě potřeby, pokud to tak vyhodnotí jedna ze stran. Podle potřeby také dochází k intenzivnější oboustranné komunikaci ke konkrétním případům na různých úrovních pracovních týmů obou institucí. Z rozhovorů vyplynulo, že z hlediska prevence ztráty bydlení v sociálních bytech by pracovníce OSV očekávaly ze strany ÚP vstřícnější přístup ke klientům, aby se mohli rychleji stabilizovat a posouvat vpřed. Praxe ukázala, že v některých případech je vhodné, aby klienta na ÚP ČR doprovázela sociální pracovníce a podpořila ho v tom, že jeho žádost o pomoc v situaci nedostatku finančních prostředků je opodstatněná a nelze ji aktuálně řešit jinak.

Jak už bylo zmíněno, je nutné ujednotit praxi ve věci směřování dávek na bydlení. Sociální pracovníce by měly hrát důležitou roli při zhodnocení vhodnosti využití příslušného nástroje pro jednotlivé klienty. Z praxe jsou známy případy velmi spolupráce, kdy u klientů projektů sociálního bydlení dochází před jejich zabydlením k případovému setkání na ÚP ČR bez klienta, na základě plné moci soc. pracovníce jsou zde detailně ošetřena možná rizika při zajištění všech potřebných dávkových nároků klienta a jejich výplat.

Doporučení:

- **posilovat standardizované postupy** zúčastněných stran;
- nestavět klienta do pasivní role, zároveň ale využít možností dávkového systému, díky kterým je možné zabránit ztrátě bydlení a narůstání dluhů;
- pokud se tak ještě nestalo, **nastavit na úrovni vedení sociálního odboru a vedení oddělení pomoci v HN a SSP komunikaci a součinnost s ÚP ČR KoP Chomutov a SMCH**. Vyjednat si s KoP zásady a postupy, jakou formou mohou sociální pracovníce co nejvíce podpořit úspěšnost projektu sociálního bydlení, tedy předcházet ztrátě bydlení u těchto nájemců, tak aby to zároveň co nejméně zatěžovalo Kop ÚP;
- v případě potřeby (na základě vyhodnocení rizika u konkrétní zabydlované domácnosti) **nabízet klientovi možnosti zvolit si vyšší míru kontroly procesů ze strany služby při zajištění potřebných dávek soc. systému.**

Závěry:

- Je nutné opakovaně vyjasňovat role jednotlivých klíčových aktérů.
- Zároveň je třeba posilovat standardizované postupy komunikace všech zúčastněných aktérů.
- Je vhodné **nastavit komunikační strategii a vystupovat směrem k dalším subjektům a k veřejnosti jednotně.**

12 Závěry

- Silnou stránkou je, že Chomutovská bytová má ve svých rukou prodlužování smluv i zpětvzetí výpovědí – není třeba schvalování radou města.
- Tento potenciál však může být plně využit jen za existence nástrojů napomáhajících udržení bydlení.
- Je třeba zaměřit pozornost zejména na nástroje, které zatím nejsou využívány, ale které by napomohly efektivnějšímu řešení situací vedoucích ke ztrátě bydlení.
- Jedním z takových nástrojů je fond, který by umožnil bezúročné půjčky na sanaci dluhu. To by do značné míry řešilo i absenci splátkových kalendářů.
- Dalším nástrojem je využívání přímé úhrady dávek na bydlení a zřízení depozitního účtu.
- Mezi nástroje lze zařadit i nastavení pravidel sdílení informací a společného postupu při řešení problematických situací klíčovými aktéry i opakované vyjasňování jejich rolí.
- Žádoucí je též nastavení komunikační strategie a jednotné vystupování směrem k dalším subjektům a k veřejnosti.
- Důležité je dále rozvíjet práci se sousedstvím a párování vhodných bytů dle potřeb žadatelů.

13 Zdroje

Hábl, R., & Halířová, B. (2022). *Analýza existujících procesů týkajících se vymáhání pohledávek na nájemném bytů ve vlastnictví HMP*. Archiv autora. Praha: Institut prevence a řešení předlužení.

Kanioková, M., Ripka, Š., & Snopek, J. (2016). *Ukončování bytové nouze rodin a jednotlivců. Východiska zahraniční praxe, doporučení a strategie*. Dostupné z: https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2018/10/psb_2016_ukoncovani_bezdomovectvi_v_ceskych_mestech.pdf

Mikulec, M., & Šnejdrová, M. (2019). *Metodika sociální práce v sociálním bydlení*. MPSV ČR. Dostupné z: https://socialnibydeni.mpsv.cz/download/dokumenty/79-metodika_socialni_prace_v_socialnim_bydleni.pdf

MPSV ČR (2022). *Analýza ideálního počtu sociálních bytů v obci i v domě: zahraniční zkušenosti a přenositelnost dobré praxe do ČR*. Dostupné z: https://socialnibydeni.mpsv.cz/download/dokumenty/22-soc_mix_fin.pdf

MPSV ČR (2023). *Prevence a řešení sousedských stížností*. Dostupné z: https://socialnibydeni.mpsv.cz/download/dokumenty/Stnosti_2023_final.pdf

Nedělníková, H. (2019). *Role sociálního pracovníka a problematika kontroly, Proces sociální práce s klientem v sociálním bydlení* (1. sešit) str. 40-43; In: Mikulec, M., & Šnejdrová, M. (2019). *Metodika sociální práce v sociálním bydlení*. MPSV ČR. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Metodika+soci%C3%A1ln%C3%AD+pr%C3%A1ce+v+soci%C3%A1ln%C3%ADm+bydlen%C3%AD+%28MPSV%29.pdf/7777ed75-752c-da36-e521-92ef469dadcd0>

Platforma pro sociální bydlení (2021) *Sociální bydlení v České republice (Zpráva pro Zastoupení Evropské komise v ČR)*. Dostupné z: [Socialni-bydleni-v-CR_final-6.pdf \(socialnibydeni.org\)](https://socialnibydeni.org/Socialni-bydleni-v-CR_final-6.pdf)

Šimíková, I., Trbola, R., Milota, J., & Frišaufová, M. (2015). *Metodika prevence ztráty bydlení*. Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i. – výzkumné centrum Brno. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Metodika_prevenice_ztraty_bydleni_VUPSV_2015_uprava_2018.pdf/9b5f6888-8f81-5a13-5dae-5cf66bba0954

14 Přílohy

Příloha č. 1

Kritéria pro vstup do systému sociálního bydlení Města Chomutova

Rozhodujícím kritériem pro přidělení sociálního bytu je:

- bytová nouze

definice: osoba v bytové nouzi se nachází, pokud nemá zajištěno bydlení (osoba bez domova) nebo nevlastní bydlení (osobní vlastnictví, družstevní podíl), bydlí v nejistém (bez nájemní, podnájemní smlouvy, nebo hrozí, že o bydlení může přijít) nebo nevyhovujícím bydlení (žije v obydlí, které není zkolaudováno pro bydlení, přeplněné, nevyhovující byty).

Nebo:

- poměr příjmů a výdajů osob spojených s bydlením definice: osoba, která společně s dalšími posuzovanými osobami vynakládá na bydlení více než 40 % svých započitatelných příjmů.
- skutečný pobyt na území obce Chomutov nebo v okolních obcích spadajících do správního obvodu s rozšířenou působností

Další:

- podaná a vyřízená žádost o sociální byt
- na základě záznamu ze sociálního šetření bude doporučen typ sociálního bytu
- předložené žádosti a doporučení žadatelů budou předkládány komisi sociálního bydlení
- vybraný žadatel bude souhlasit s podmínkami uvedenými v nájemní smlouvě

([Lokální koncepce sociálního bydlení v Chomutově](#): 41)

Příloha č. 2

Krizový fond je nástroj podpory udržení bydlení, jehož cílem je reagovat na krizové události v životech klientů, tedy nájemníků sociálních bytů, a zabránit dalšímu zhoršování jejich situace. To zahrnuje finanční intervence třetí strany. Forma podpory může být nevratný dar nebo bezúročná půjčka. Stanovena je maximální výše čerpání nebo četnost pro jednoho klienta.

Zřizovateli krizového fondu mohou být obce, fundace a další typy neziskových organizací, přičemž fundace jsou považovány v tuto chvíli za nejvhodnější. Žadatelé o finanční podporu z fondu jsou fyzické osoby, ti, kteří jsou bytovou nouzí ohroženi. Žádosti jsou obvykle podávány za asistence sociálního pracovníka, nebo v některých případech sociální pracovník žádá přímo. O přidělení finančních prostředků z fondu rozhodují různé subjekty v závislosti na nastavení daného fondu. U obcí to často bývají rada města, radní, starosta nebo speciální komise s vícestupňovým schvalovacím systémem. U neziskových organizací jsou obvykle vytvořeny speciální komise fondu. Časová náročnost schvalovacího procesu se liší u jednotlivých fondů, obvykle trvá od 1 do 14 dní, ale u některých obcí může být doba schvalování delší.

Z fondu lze hradit různé náklady, primárně jsou však prostředky určeny pro překlenutí doby neschopnosti platit nájemné a další služby spojené s bydlením z důvodu krizové situace. Dále lze prostředky fondu využít např. na náklady stěhování, základní vybavení bytu, elektro revize, doplatky na léky a zdravotní pomůcky, správní poplatky, právní služby.

Je důležité rozlišovat mezi finančními příspěvky od neziskových organizací a obcí. Zatímco příspěvky od NNO se podle zákona o životním a existenčním minimu nepovažují za příjem, příspěvky od obcí se za příjem považují. To znamená, že finanční pomoc od NNO nebude brána v úvahu při posuzování dávek hmotné nouze, zatímco finanční pomoc od obce ano. Systém pomoci v hmotné nouzi je navržen tak, aby dávka MOP byla poslední možností, když ostatní způsoby selžou.