



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Analýza procesů prevence ztráty bydlení v bytech města Děčín

Tematický výzkum

Luboš Sál
Říjen, 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 realizoval: Luboš Sál

Na formulaci doporučení se podílel: Daniel Vališ, Pavel Řeháček

Kontakt:

Luboš Sál, Oddělení výzkumů a evaluace (lubos.sal@mmr.gov.cz)

Odbor pro sociální začleňování (Agentura) MMR ČR

www.socialni-zaclenovani.cz

Text neprošel jazykovou korekturou.

Obsah:

| | |
|---|----|
| Seznam tabulek..... | 4 |
| Seznam obrázků | 4 |
| Seznam zkratk..... | 4 |
| 1. Manažerské shrnutí | 5 |
| 2. Cíle výzkumu | 7 |
| 2.1. Přehled respondentů..... | 7 |
| 2.2. Přehled použitých materiálů | 7 |
| 2.3. Východiska výzkumu – systém prevence ztráty bydlení | 8 |
| 3. Popis bytového fondu města Děčín..... | 10 |
| 3.1. Běžné byty | 11 |
| 3.2. Byty zvláštního určení | 11 |
| 3.2.1. Krásnostudenecká 104 | 11 |
| 3.3. Sociální byty..... | 11 |
| 4. Přidělení bytu..... | 13 |
| 4.1. Běžné byty (soutěžní)..... | 13 |
| 4.2. Byty zvláštního určení | 15 |
| 4.2.1. Podání žádosti do BZU | 15 |
| 4.2.2. Uzavření smlouvy o nájmu BZU..... | 16 |
| 4.3. Sociální byty..... | 17 |
| 5. Prevence před zabydlením | 18 |
| 5.1. Edukace nájemníků..... | 18 |
| 5.2. Předávání bytu | 19 |
| 5.2.1. Běžné byty..... | 19 |
| 5.2.2. Byty zvláštního určení..... | 19 |
| 5.2.3. Sociální byty | 19 |
| 5.2.4. Krásnostudenecká 104 | 19 |
| 5.3. Energie..... | 20 |
| 5.4. Platby za nájemné..... | 21 |
| 6. Prevence ztráty bydlení při porušení povinnosti nájemce..... | 22 |
| 6.1. Dluhy..... | 22 |
| 6.1.1. Zjištění dluhu a jeho evidence..... | 23 |
| 6.1.1.1. Běžné byty | 23 |

| | |
|--|----|
| 6.1.1.2. Sociální případy v BZU nebo sociálních bytech..... | 26 |
| 6.2. Stížnosti | 27 |
| 6.2.1. Běžné byty..... | 27 |
| 6.2.2. Byty zvláštního určení..... | 28 |
| 6.2.3. Sociální byty | 28 |
| 6.2.4. Krásnostudenecká 104 | 29 |
| 7. Exit strategie klientů sociálního odboru | 30 |
| 7.1. Byty zvláštního určení | 30 |
| 7.2. Sociální byty..... | 30 |
| 7.3. Krásnostudenecká 104..... | 30 |
| 8. Doporučení | 31 |
| 8.1. Zlepšení koordinace a sdílení informací mezi odbory | 31 |
| 8.2. Prevence zadlužení a podpora nájemníků..... | 31 |
| 8.3. Prevence stížností a práce se sousedskými konflikty | 31 |
| 8.4. Zlepšení pravidel a procesů pronájmu bytů | 32 |
| 8.5. Podpora sociálně znevýhodněných skupin..... | 32 |
| 8.6. Technické a provozní doporučení..... | 32 |
| 8.7. Podpora edukace a informovanosti | 32 |
| 9. Seznam literatury | 33 |

Seznam tabulek

| | |
|---|----|
| Tabulka 1 Struktura dluhů vůči městu Děčín (k 30.6.2024)..... | 22 |
| Tabulka 2 Vývoj podaných žalob a evidovaných exekucí (k 30.6.2024)..... | 22 |

Seznam obrázků

| | |
|---|----|
| Obrázek 1 Umístění bytů města Děčín | 10 |
| Obrázek 2 Proces žádosti o běžný byt | 14 |
| Obrázek 3 Proces žádosti o byt zvláštního určení | 16 |
| Obrázek 4 Dříve existující proces žádosti o sociální byt | 17 |
| Obrázek 5 Role při dluhu menším než tři nájmy | 24 |
| Obrázek 6 Role při dluhu za 3 nájmy a více | 25 |
| Obrázek 7 Doporučený proces sdílení informací o vzniku dluhu na nájmu | 27 |
| Obrázek 8 Proces stížnosti v běžných bytech | 28 |
| Obrázek 9 Proces stížnosti v případě BZU a Sociálních bytů | 29 |

Seznam zkratk

| |
|---|
| ASZ – Agentura pro sociální začleňování |
| BZU – Byty zvláštního určení |
| ČEZ – České energetické závody |
| ČR – Česká republika |
| HN – Hmotná nouze |
| IROP – Integrovaný regionální operační program |
| KMB – Kontaktní místo pro bydlení |
| MMD – Magistrát města Děčín |
| MMR – Ministerstvo pro místní rozvoj |
| OMH – Odbor místního hospodářství |
| OSM – Oddělení správy majetku |
| OSV – Oddělení sociální práce a služeb |
| SO ORP – Správní obvod obce s rozšířenou působností |
| ÚP – Úřad práce |

1. Manažerské shrnutí

Cílem výzkumu a související analýzy je popsat stávající praxi města Děčín v oblasti prevence ztráty bydlení nájemců v městských bytech. Šetření a jeho výstupy, zaměřené na práci s bytovým fondem, nájemci a zejména řešení situací při porušení povinností nájemce, by mělo reflektovat aktuální stav a identifikovat příležitosti pro případný rozvoj systému prevence ztráty bydlení.

Práce s bytovým fondem

Bytový fond města čítá 632 bytů, což činí méně než 3 % všech bytů na území města. Byty bývají zpravidla standardně vybaveny a průběžně se rekonstruují. Zároveň v čase výzkumu probíhala pasportizace bytového fondu, jejíž výsledky nejsou uvedeny v této zprávě.

Byty se přidělují na základě rozhodnutí vedoucího OMH, který byl pověřen radou města. V současnosti existují dvě kategorie bytů: běžné byty (také nazývané soutěžní) a byty zvláštního určení, dříve nazývané jako byty s pečovatelskou službou. Do března 2024 mělo město k dispozici 3 sociální byty z projektu IROP. Běžné byty se soutěží skrze dohodovací řízení / aukci. Byty zvláštního určení se přidělují klientům sociálního odboru na základě podané žádosti a není u nich vyžadována kauce ani jiné vstupní poplatky. Zvláštní kapitolou jsou obytné místnosti na adrese Krásnostudenecká 104, která slouží jako krizové či startovní bydlení nízké kvality pro nízkopříjmové klienty sociálního odboru

Prevence při zabydlování

Proces párování bytu s nájemcem se u běžných bytů odehrává skrze dohodovací řízení, které má řadu kroků, které jsou zájemcům přehledně dostupné online. Jedním z nich je dotaz Odboru místního hospodářství na Ekonomický odbor za účelem zjištění bezdlužnosti žadatele vůči městu Děčín, které je vyžadováno. Předávání potenciálních klientů sociálnímu odboru není ze strany OMH systematizováno a jedná se spíše o organicky vzniklý částečně nahodilý proces. V případě žádosti je ale ve většině případů přistupováno na dohodu o splátkách. Proces prevence před zabydlením by mohl být posílen nově vzniklou pozicí v kontaktním místě pro bydlení (KMB).

Monitoring a řešení dluhů na nájemném

Sledování vzniku dluhu u městských bytů má na starosti zaměstnankyně OMH, která sídlí v kanceláři spolu s ekonomickým odborem. Nejdelší časový úsek, který je mezi jednotlivými kontrolami plateb za nájem možný, jsou 3 měsíce. Upomínka na dluh je zaslána dlužníkovi poštou takzvaně na doručenkou, aby mělo OMH řádný záznam o komunikovaném problému. V případě že má OMH informaci o tom, že dlužící je klientem sociálního odboru nebo mu město Děčín dělá opatrovníka, tak je do procesu vtažen i sociální odbor ale opět se jedná o neformální a nestandardizovaný proces sdílení informací.

Monitoring a řešení stížností

Žádný odbor města si nevede systematickou evidenci stížností, a tedy není přesně jasné kolik takových situací v posledních letech bylo a kolik z nich vedlo k ukončení nájemní smlouvy

v městském bytě. Přesto řada respondentů uvedla příklady, které vedly buď k ukončení smlouvy nebo alespoň k mediaci problematické situace mezi zúčastněnými. Časté bylo řešení stížností v souvislosti se sociálními byty ale i při krizovém ubytování válečných uprchlíků z Ukrajiny v bytech zvláštního určení.

Procesy při ne/ukončení nájemního vztahu, koordinace aktérů

Pravomoc rozhodnout o ne/prodlužování nájemních smluv, výpovědích apod. má formálně rada města, ale ta své kompetence v této oblasti převedla na vedoucího OMH, který si vždy vyžádá vyjádření konkrétních oddělení či odborů a na základě jejich doporučení se rozhodne. Město Děčín má ve svých bytech délky smluv od jednoho měsíce až po „neurčito“. OMH zvažuje posílit četnost měsíčních smluv či jejich řetězení u „problematických“ nájemníků.

Existuje prostor pro formální ukotvení postupů při komunikaci mezi jednotlivými odbory ohledně sdílení informací o dluhu nájemníka/klienta, o stížnostech, o potřebách a podobně.

2. Cíle výzkumu

Cílem výzkumu a související analýzy je popsat stávající praxe v oblasti prevence ztráty bydlení nájemců bytů města Děčín a pomoci identifikovat příležitosti pro jejich rozvoj. Řada postupů byla již Městem identifikována a relevantními odbory města průběžně nastavována. Díky úzké spolupráci poradců ASZ pro oblast bydlení by tato zpráva měla nabídnout reflexi, jak jsou stávající postupy efektivní s ohledem na sledovanou oblast prevence ztráty bydlení. Jedná se o dokument určený pro práci v příslušných pracovních skupinách.

Realizace výzkumného šetření vyplývá z dosavadní spolupráce města Děčín s Odborem pro sociální začleňování MMR ČR (dále jen ASZ). V Děčíně je téma bydlení s ASZ konzultováno již od roku 2016, kdy probíhala spolupráce v režimu KPSVL.

Realizace výzkumného šetření tedy přímo reaguje na dlouhodobý cíl č. 1 stanovený v rámci poradenského programu: Zabydlování zranitelných cílových skupin. Dále pak na tyto specifické cíle:

- V rámci přípravy programu dojde ke zmapování mechanismů prevence ztráty bydlení (zejména procesů řešení dluhů na nájemném a řešení sousedských vztahů/stížností)

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

2.1. Přehled respondentů

- Vedoucí ekonomického odboru
- Charita Děčín
- Sociální pracovníci odboru sociálních věcí a zdravotnictví
- Vedoucí odboru místního hospodářství
- Vedoucí odboru místního hospodářství
- Úřad Práce - Hmotná nouze
- Náměstkyně Děčín
- Koordinátorka Děčín

2.2. Přehled použitých materiálů

- Koncepce bydlení statutárního města Děčín 2024 – 2044
- Příloha Koncepce bydlení statutárního města Děčín 2024 – 2044 Hlavní datový podklad
- Příloha Koncepce bydlení statutárního města Děčín 2024 – 2044 Akční plán
- Situační analýza Děčín (2022) – Jan Hladík

2.3. Východiska výzkumu – systém prevence ztráty bydlení

Prevence ztráty bydlení je jedním z klíčových prvků v systému řešení bytové nouze a ukončování bezdomovectví. 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.

Ve výzkumné zprávě se pracuje se dvěma hlavními příčinami ztráty bydlení z důvodů porušení povinností nájemce dle Občanského zákoníku². Jde o situace, které vedou k naplnění důvodů 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 jedná nejčastěji o:

- I. neuhrazení nájemného a služeb spojených s užíváním bytu (dluhy),
- II. narušování klidu a pořádku v domě závadovým jednáním (sousedské stížnosti),
- III. dále nesplnění ohlašovací povinnosti nájemce a využívání bytu či společných prostor domu v rozporu s řádným užíváním (jiné).

Uvedené situace se také řadí mezi nejčastější důvody (sankčního) neprodlení nájemních smluv ze strany pronajímatele.

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*¹, 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.

Prevence ztráty bydlení začíná už okamžikem párování nájemníků s vhodným bytem, ověřením jeho schopnosti a možností splácet nájem a poplatky za energie a služby a identifikací dalších psychosociálních potřeb. Zvládnutí fáze výběru bytu a nastěhování významnou měrou přispívá k eliminaci problémů v prvních měsících trvání nájemního vztahu a je podstatná zejména v oblasti sociálního bydlení. Věnují se jim metodiky MPSV ČR „Prevence a řešení sousedských stížností“ a „Metodika sociální práce v sociálním bydlení“².

Závěrem lze obecná východiska 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)³.

¹ Dostupné zde: https://socialnibydeni.mpsv.cz/download/dokumenty/Stnosti_2023_final.pdf

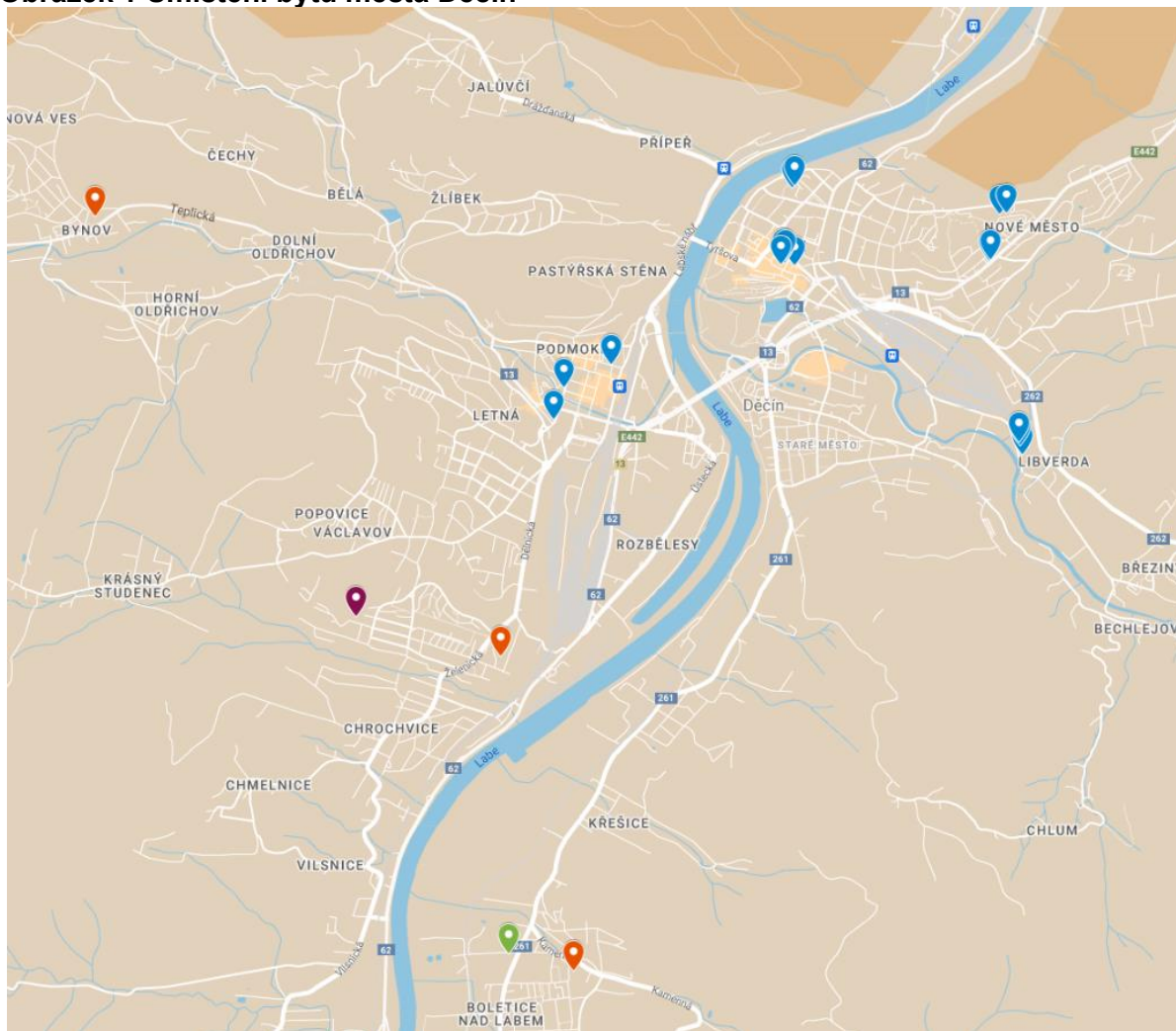
² Viz Proces sociální práce s klientem v sociálním bydlení (2. sešit) In: Metodika sociální práce v sociálním bydlení (MPSV; 2019)

³ 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:

3. Popis bytového fondu města Děčín

Město Děčín vlastní celkem 632 bytů. Současný bytový fond města tak představuje 2,6 % všech bytů v rámci SO ORP. V průběhu posledních let došlo k významnému zmenšení bytového fondu obce, včetně zbavení se domů, spojovaných se sociální vyloučením. To je v současnosti na území obce vázáno zpravidla na komerční nájemní bydlení.

Obrázek 1 Umístění bytů města Děčín



Legenda: Běžné byty, BZU, Krásnostudenecká 104, Na objekt se nevztahují pravidla přidělování bytů

Délky existujících nájemních smluv má město Děčín v rozsahu od 1 měsíce až po „dobu neurčitou“. Počet uzavřených nájemních smluv za posledních 5 let činí 259 (k 2.9.2024). Město Děčín si nevede evidenci ukončených nájemních smluv z důvodu dluhu nájemníka či z důvodů stížností. Za posledních 5 let z těchto důvodů byla řada smluv ukončena, ale přesný počet není znám.

<https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Methodika+soci%C3%A1ln%C3%AD+pr%C3%A1ce+v+soci%C3%A1ln%C3%ADm+bydlen%C3%AD+%28MPSV%29.pdf/7777ed75-752c-da36-e521-92ef469dadco>

3.1. Běžné byty

Běžné byty města Děčín, kterých je 280, lze je rozdělit dle délky nájemních smluv na byty s historickou smlouvou na dobu neurčitou, a na novější „soutěžní“ byty, kde jsou smlouvy uzavřeny na konkrétní konečnou dobu. Minimální výše nájmu, kterou začíná dohodovací řízení, je určována dle jedné ze tří kategorií kvality, kam soutěžený byt spadá. Další možností jejich kategorizace je velikost a, nebo dispozice jednotlivých jednotek. V průběhu výzkumu zároveň město Děčín provádělo pasportizaci bytového fondu, která přinese přehledné informace o aktuální kvalitě bytového fondu města. Zároveň je obvykle několik jednotek bytů neobsazených z důvodu rekonstrukcí daných jednotek.

3.2. Byty zvláštního určení

Jedná se o 297 bytů, které byly dříve kategorizovány jako domovy s pečovatelskou službou a v pravidlech pro jejich přidělení je nutné být klientem sociálního odboru. Do této kategorie bydlení formálně spadá i objekt Krásnostudenecká 104, který si zaslouží vlastní zmínku u každé kapitoly.

Byty jsou určeny pro nájemní bydlení osob se sníženou soběstačností, avšak nejsou určeny pro osoby vyžadující trvalou celodenní péči, která je poskytována v pobytových zařízeních sociální péče. Ohledně nájemníků se zpravidla jedná o seniory a osoby zdravotně hendikepované, byť byly i využity k vyřešení akutní krize bydlení ve spojení s vlnou ukrajinských válečných uprchlíků, kdy tento stav trvá do teď.

V bytech zvláštního určení není vyžadována kauce ani jiné poplatky, a to včetně obytných místností v objektu Krásnostudenecká 104.

3.2.1. Krásnostudenecká 104

Krásnostudenecká 104 je objekt s nejnižší kategorií kvality bydlení mezi městskými byty. Je zde 38 obytných místností se sdíleným sociálním zázemím a kuchyňkami. Vzhledem k nedostatku ubytovacích kapacit pro nízkopříjmové klienty sociálního odboru, byla upravena a schválena radou města pravidla, kdy má OSV k dispozici 8-10 bezbariérových pokojů, které využívají jako startovací bydlení nebo pro klienty seniorského a předseniorského věku. Rada města též schvaluje výjimku, která umožňuje využít místnosti jako krizové bydlení – charitativní pomoc v řádu dní.

3.3. Sociální byty

Do nedávné doby, konkrétně března 2024, tvořilo sociální bydlení v majetku města Děčín 3 byty, které byly umístěny v jednom objektu, ve kterém jsou další městské byty. Tyto tři byty byly sociálními byty z projektu IROP s jasnými pravidly nakládání s nimi. Město Děčín z vlastní

iniciativy několik měsíců pokračovalo v provozu bytů stejným způsobem jako za projektu IROP, tedy k ubytování vybraných klientů sociálního odboru. Nyní se s dalším ubytováním v rámci sociálního bydlení čeká na schválení nových pravidel. Ani v sociálních bytech nebyla vyžadována kauce ani jiné poplatky. Za pět let fungování projektu se ve třech bytech vystřídalo 12 domácností s různou mírou úspěšného posunutí do standardního bydlení.

4. Přidělení bytu

Bytová komise⁴ složená ze zaměstnanců Oddělení správy majetku (OSM) a náměstka primátora dává doporučení vedoucímu nadřízeného Odboru místního hospodářství (OMH). Tento vedoucí OMH byl pověřen Radou města k úkonům jako schválení nájmu, výpověď z nájmu, zpětněvzetí výpovědi a podobně. Jediná role, kterou si rada města v procesu schvalování bydlení částečně ponechala, je udělování výjimek. Formálně je plně pověřen vedoucí OMH, ale zvykově se výjimky schvalují radou města.

V případě zjištění dluhu u žadatele vůči městu je nabídnuta pomoc s řešením dluhu. To může zahrnovat například dohodu o splátkách, zprostředkování sociálního poradenství a spolupráci s ekonomickým odborem magistrátu města Děčín.

U běžných bytů je první smlouva je uzavřena vždy na 6 měsíců a v případě řádného placení je prodloužena na dva roky. V případě pochybností ze strany OMH ohledně nájemníka je opět smlouva prodloužena pouze o dalších 6 měsíců. U sociálních bytů byl vždy konzultován vznik či prodloužení smlouvy se Sociálním odborem, ale konečné rozhodnutí měl vedoucí OMH, který ale zpravidla vycházel z doporučení buď odboru sociálních věcí a zdravotnictví nebo svého oddělení správy majetku. U některých klientů sociálního odboru byla smlouva uzavřena pouze na tři měsíce a poté prodlužována buď o tři, nebo šest měsíců, a to i v případě některých nájemníků sociálních bytů. V současné době je uvažováno i o měsíčních smlouvách.

4.1. Běžné byty (soutěžní)

Následující kapitola popisuje formální proces žádosti a přidělení běžného městského bytu.

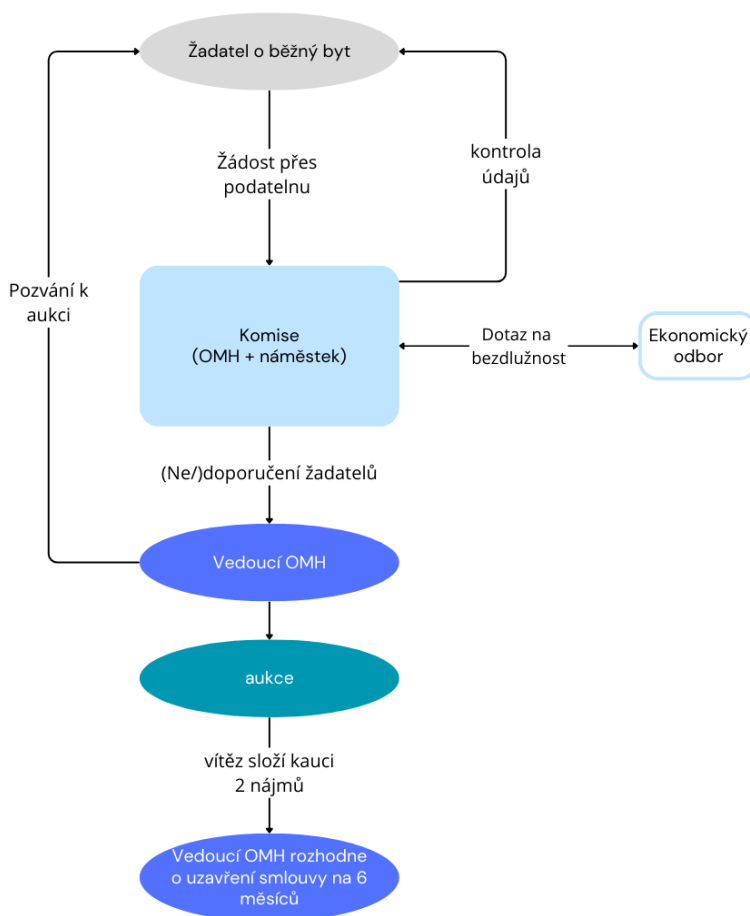
1. Statutární město Děčín zveřejní prostřednictvím úřední desky „Oznámení o konání dohodovacího řízení na pronájem uvolněné bytové jednotky“, které obsahuje **podrobný popis bytu, výchozí cena nájemného pro dohodovací řízení, přibližná výše záloh na služby, čas prohlídky, nejzazší čas doručení žádosti o zařazení do dohodovacího řízení a popis podmínek pro účast na výběrovém řízení**. Nabídka je též sdílena skrze stránky města a S-Reality.
2. Žádost o zařazení do dohodovacího řízení na pronájem bytu zájemce doručí na podatelnu Magistrátu města Děčín, a to fyzicky prostřednictvím České pošty a.s., elektronicky nebo osobně.
3. Komise schválená radou města zkontroluje věk (18+) a způsobilost žadatele. Zkontroluje zda-li má žadatel trvalý pobyt na území ČR. Provede kontrolu pravdivosti uvedených informací. Vyřazení žádostí, které jsou nepravdivé, neúplné, nečitelné či bez předložených dokladů.
4. Komise se dotáže ekonomického odboru na bezdlužnost žadatele vůči městu, od něž dostane odpověď dluží / nedluží. Osoby s jakýmkoli dluhem jsou poté vyřazeny z dohodovacího řízení.
5. Komise doporučí vedoucímu odboru místního hospodářství jednotlivé žadatele pozvat k dohodovacímu řízení, popřípadě doporučí vyřadit je z účasti na dohodovacím řízení.

⁴ Částečně se k některým případům vyjadřuje a doporučuje i OSV, byť jejich doporučení nemusí být vzaty v potaz

6. Všichni zájemci, kteří podali žádost o zařazení do dohodovacího řízení na pronájem bytu jsou písemně vyrozuměni o výsledku projednání jejich žádosti o zařazení do dohodovacího řízení.
7. **Dohadovací řízení / aukce.** Je vybrán účastník, který nabídl nejvyšší částku.
8. Vybraný nájemce složí kauci ve výši dvojnásobku vyhododovaného nájemného na účet města před uzavřením nájemní smlouvy. Doklad o zaplacení kauce předloží vybraný žadatel nejdéle před podpisem nájemní smlouvy.
9. Vedoucí odboru místního hospodářství Magistrátu města Děčín rozhodne o uzavření nájemní smlouvy s vybraným účastníkem dohodovacího řízení.
10. Uzavření nájemní smlouvy proběhne nejdéle do 1 měsíce od konání dohodovacího řízení na dobu určitou (zkušební) a to 6 měsíců.
11. Po 6 měsících bezproblémového bydlení je uzavřen dodatek smlouvy, který mění dobu nájmu na 2 roky, O dalším prodloužení nájemní smlouvy a o délce doby nájmu rozhodne vedoucí odboru místního hospodářství.
12. Po skončení nájmu a po předání bytu je nájemci vrácena kauce včetně úroků, pokud z ní nebyla zajištěna úhrada pohledávek pronajímatele, které vznikly zejména z titulu náhrady škody za poškození pronajatého bytu či zařízení, dále zajištění úhrad pohledávek pronajímatele na nájemném za užívání bytu.

Výše uvedený proces přidělení běžného bytu znázorňuje následující diagram:

Obrázek 2 Proces žádosti o běžný byt



4.2. Byty zvláštního určení

Žadatel o byt zvláštního určení musí vyplnit žádost, která je k dispozici na internetových stránkách Magistrátu města Děčín nebo osobně na odboru sociálních věcí a zdravotnictví. Na stránkách magistrátu je napsáno, že je doporučena osobní nebo telefonická konzultace s pracovníci OSV.

Podmínkou přidělení bytu zvláštního určení je několik. První z nich je to, že se jedná buď o **osobu předseniorského věku (60+)** nebo **osobu v náročné osobní situaci, kterou je možné nájmem bytu nebo místnosti zvláštního určení řešit či vyřešit**. Dále je nutné, aby žadatel měl **trvalý pobyt hlášený v Děčíně** a musí se jednat o **občana evropské unie**. Dále žadatel musí být **klientem OSV** a musí **aktivně spolupracovat se sociálním pracovníkem OSV**. V bytech zvláštního určení je možné ubytovat i člověka, který nespĺňuje některou z výše uvedených podmínek. Takovouto výjimku na návrh sociálního odboru může udělit pouze rada města.

4.2.1. Podání žádosti do BZU

1. Žádost o zařazení do evidence žadatelů o nájem bytu se podává písemně na předepsaném tiskopisu (dále jen „žádost“) OSV, prostřednictvím podatelny magistrátu.
2. Žadatel o byt bude o přijetí žádosti písemně vyrozuměn OSV, a to ve lhůtě 30 dnů. V případě, že doručená žádost o byt nebude úplná, bude žadatel vyzván OSV k doplnění chybějících údajů.
3. Na základě podané žádosti žadatelem dle čl. 3 odst. 1 Pravidel pro přidělování BZU provede oddělení sociální práce a služeb OSV sociální šetření.
4. Žadatelé mohou být i manželské či partnerské dvojice, sourozenecké dvojice, které splňují podmínky žadatele a budou žít ve společné domácnosti, popř. rodič/rodiče pečující o dospělé dítě se zdravotním postižením, splňující podmínky žadatele.
5. Přijetí žádosti o byt a zařazení žadatele do seznamu žadatelů o byt nezakládá právní nárok na přidělení bytu (nevzniká městu povinnost uzavřít se žadatelem o byt nájemní smlouvu).
6. Seznam evidenci žadatelů o byt vede OSV.
7. Žadatel může být vyřazen ze seznamu žadatelů, pokud nespĺňuje některé z podmínek uvedených v těchto pravidlech, bude o tom písemně informován.
8. V případě vyřazení žadatele, je možno podat novou žádost po uplynutí 6 měsíců ode dne doručení písemného vyrozumění o vyřazení ze seznamu žadatelů.
9. V případě odmítnutí nabídky přidělovaného bytu, bude žádost vyřazena. Žadatel o tom bude písemně informován.

Vybraní žadatelé mají možnost provést prohlídku bytu a rozhodnout se mezi dostupnými byty zvláštního určení.

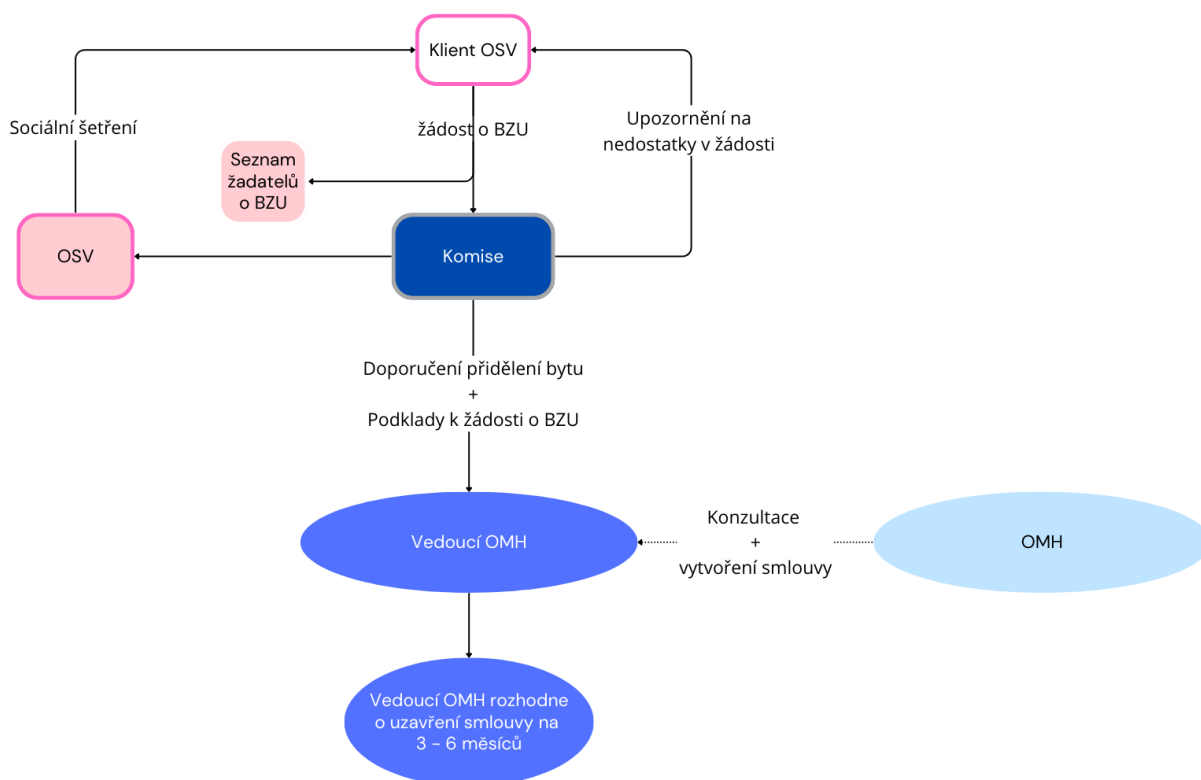
4.2.2. Uzavření smlouvy o nájmu BZU

1. OSV doporučuje přidělení bytu konkrétnímu žadateli (budoucímu nájemci). Žádosti o přidělení bytu spolu s podklady k žádostem předá OSV k dalšímu řízení odboru místního hospodářství Magistrátu města Děčín (dále jen OMH), které rozhodne o přidělení.
2. Smlouvu o nájmu uzavírá za město s žadatelem vedoucí OMH v souladu s organizačním řádem statutárního města Děčín a Magistrátu města Děčín schváleným radou města.
3. Nájemní smlouva na pronájem bytu pro žadatele dle čl. 3 odst. 1 písm. a) je uzavírána na dobu 6 měsíců s možností opakovaného prodloužení vždy o 2 roky.
4. Nájemní smlouva na pronájem bytu pro žadatele dle čl. 3 odst. 1 písm. b) je uzavírána na dobu 3 měsíců s možností prodloužení až o 2 roky.
5. Pokud žadatel (nebo manželská dvojice) užívá byt v majetku města, je povinen tento byt předat na základě uzavřené dohody o ukončení nájmu ke dni ukončení nájmu uvedeném v dohodě.

Proces přidělení pokoje v objektu Krásnostudenecká 104 se řídí stejnými pravidly jako přidělení bytu v bytech zvláštního určení. Pouze v žádosti o byt zvláštního určení žadatel zaškrtně políčko **Mám zájem umístit do obytné místnosti: Krásnostudenecká 1362/104A (Želenice, Děčín VI)**. Odlišný postup je v případě 8 pokojů, které má ve své správě sociální odbor. Zde je výběr ubytovaného na uvážení sociálního odboru, byť ubytovací smlouvu opět podepisuje vedoucí OMH.

Výše uvedený proces přidělení bytu zvláštního určení včetně Krásnostudenecké 104 zobrazuje následující diagram:

Obrázek 3 Proces žádosti o byt zvláštního určení



4.3. Sociální byty

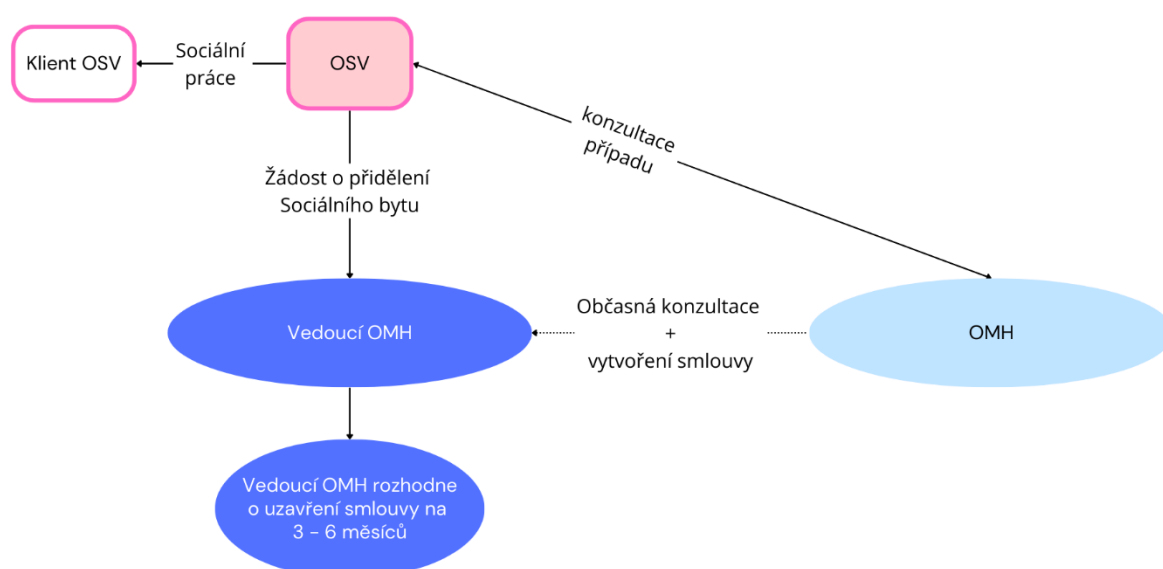
Přidělení sociálního bytu měl ve své gesci odbor sociálních věcí a zdravotnictví (OSV) a opět je přiděloval pouze klientům OSV, respektive vedoucí OMH jejich přidělení nerozporoval a schvaloval jejich doporučení. V minulosti byla pravidla přidělování sociálních bytů definována povinnostmi vyplývajícími z dotačního programu IROP. V těchto pravidlech se několik měsíců pokračovalo i po skončení projektu. Jedním z pravidel byl příjmový strop, který zabraňoval umístění žadatele, který by mohl požádat o běžný městský byt či komerční nájem. Tento strop byl stanoven koeficientem, který je pro každý rok vypočítáván z průměrné mzdy. Limitem při párování bytu s žadatelem byla velikost sociálních bytů, které neumožňovaly umístění větší než pětičlenné domácnosti do největšího sociálního bytu o dispozici 3+1. Toto se týkalo i menších sociálních bytech, včetně velikosti 1+1.

Přidělení sociálního bytu klientovi OSV, který je nesevěprávný a město Děčín mu dělá opatrovníka, bylo administrativně náročné z důvodu nutnosti ustanovení kolizního pracovníka, tedy advokáta ustanoveného soudem, což celý proces zabydlení dokázalo zdržet o jednotky měsíců. Proto bylo v těchto případech častěji saháno po jiném typu ubytování, například komerčním nájmu.

V průběhu projektu IROP měl OSV a potažmo OMH opakované problémy u některých klientů v sociálních bytech s ukončením či neprodloužením smluv a s následným vystěhováním a předáním klíčů a bytu. Z toho důvodu bylo ke konci projektu a v jeho následném několikaměsíčním pokračování, častěji než v minulosti, saháno k zprvu tříměsíční a až poté k delším smlouvám, dle chování klienta.

Proces přidělení sociálního bytu, z již ukončeného projektu IROP, zobrazuje následující diagram:

Obrázek 4 Dříve existující proces žádosti o sociální byt⁵



⁵ V současnosti tato kategorie bytů neexistuje – plánuje se nový systém bydlení i ve spolupráci s ASZ

5. Prevence před zabydlením

5.1. Edukace nájemníků

Edukace nájemníků před sepsáním nájemní smlouvy v běžných bytech probíhá dle formálních pravidel. Nájemníci jsou před zabydlením obvykle informováni o pravidlech souvisejících s užíváním bytu, povinnostech nájemníka, právech nájemníka a specifických podmínkách spojených s konkrétním typem bytu. Edukace nájemníka může zahrnovat i informace o dostupných sociálních i běžných službách, možnostech podpory a pomoci.

Během setkání za účelem podpisu smlouvy s novým nájemcem OMH je standardem pročtení smlouvy, poučení o lhůtách nahlášení drobných závad a podobně. Nájemníci jsou upozorněni na limity návštěv, které kromě osoby blízké musí být nahlášeny OMH ke schválení. Nájemníkům je též sděleno, že složená kauce bude případně využita k případným opravám či k uhrazení dlužného nájmu či poplatků spojených s bydlením. Tato kauce se během bydlení úročí a tento úrok je při odevzdání bytu spolu s nevyužitou kaucí vracen.

OMH před předáním bytu nájemníka seznámí s nájemní smlouvou a technik při předávání bytu seznámí nájemníka s technickým užíváním bytu. Postup je u všech bytů z pohledu OMH stejný. Proces edukace nájemníků bytů zvláštního určení je identický jako v případě běžných bytů, pouze s tím rozdílem, že nový nájemce je upozorněn na věkovou skladbu domu a na často vysoké procento seniorů v domě. Tento problém nesouladu životních stylů byl nápadný při využití bytů zvláštního určení k ubytování ukrajinských matek s dětmi, což tvoří mírné pnutí v některých domech s byty zvláštního určení.

Edukace nájemníků před zabydlením v sociálním bytu či v Kránostudenecké 104 probíhá kontinuálně skrze sociální práci s klientem sociálního odboru.

5.2. Předávání bytu

Byt se novému nájemníkovi předává fyzicky na místě a je o tomto procesu sepsán protokol. Účasten je vždy zaměstnanec magistrátu (technik) a nájemník. Postup předávání bytu je z pohledu OMH u všech bytů stejný. Údržba bytu před předáním novému nájemci je dána technickým stavem konkrétního bytu. Vždy je ale uveden do provozuschopného stavu dle nejnutnějších standardů. Vzhledem k různým kategoriím kvality bytů se liší i míra jejich nejnutnější údržby.

5.2.1. Běžné byty

V případě, že je dohadovaný byt v čase řízení volný, tak časové rozpětí mezi zveřejněním informace o volném bytě a předání klíčů novému nájemníkovi je zhruba jeden a půl až dva měsíce.

Byty jsou při předávání vybaveny velice základně, a to kuchyňskou linkou s vařiči či sporákem. Jinak jsou prázdné, vymalované a připravené k zabydlení.

5.2.2. Byty zvláštního určení

Po zvolení vhodného bytu se za přítomnosti domovníka a pracovníka oddělení správy majetku (OMH) řeší také technický stav bytu a možné úpravy dle potřeb nájemníka. Po zvolení bytu je s nájemníkem uzavřena nájemní smlouva. Poté proběhne předání bytu za účasti nájemníka, pracovníka OMH a popřípadě pracovníka OSV. Předání zahrnuje kontrolu stavu bytu, zápis hodnot měřidel elektřiny a teplé vody, předání klíčů a podpis protokolu o předání bytu, který dokumentuje stav bytu při převzetí.

5.2.3. Sociální byty

V současnosti je projekt ukončen a předávání bytů tak neprobíhá. Probíhá však tvorba nových pravidel včetně procesu přijetí do sociálních bytů, tedy v současnosti není stanoven konkrétní postup.

5.2.4. Krásnostudenecká 104

Zabydlení na adrese Krásnostudenecká 104 probíhá obdobně jako u jiných bytů zvláštního určení. Nájemník je informován o pravidlech a podmínkách bydlení, povinnostech a právech a jsou mu nabídnuty asistenční služby. Již při podání žádosti je nájemníkovi sděleno, že se s bydlením pojí práce se sociálním pracovníkem. Frekvence kontaktu se sociálním pracovníkem závisí na individuální situaci nájemníka, obvykle je však pravidelná komunikace nastavena tak, aby byla zajištěna dostatečná podpora a řešení případných problémů. S klienty je udržován kontakt přibližně dvakrát týdně.

V případě zabydlení člověka na **Krásnostudenecké 104** není nájemníkům z hygienických důvodů povoleno přinést vlastní nábytek.

5.3. Energie

Městu se ve všech jeho bytech platí za elektřinu spotřebovanou při provozu výtahů a osvětlení. V některých domech se platí i za organizovaný úklid. Tyto poplatky jsou zahrnuty v kategorii **služby**. Ty se vyúčtovávají jednou za rok. Město provádí též v bytech s dálkovým vytápěním jednou za rok vyúčtování vytápění na základě odečtu poměrových měřidel. Ze zákona musí OMH do konce dubna odeslat vyúčtování předchozího roku. Elektřinu mají všichni nájemníci sjednanou individuálně s dodavatelem elektřiny takzvaně „na sebe“ kromě obyvatel Krásnostudenecké 104. Dodávky energií jsou v případě sociálních bytů stejné jako v případě běžných bytů, tedy že každá domácnost si musí sjednat připojení k elektřině individuálně, není ale třeba instalovat nová měřidla každému novému nájemníkovi. Sociální pracovníci jsou, za účelem zkompetentňování svých klientů, při sjednávání smluv například se společností ČEZ, která má kancelář poblíž sociálních bytů, přítomni velice výjimečně.

V případě obyvatel Krásnostudenecké 104 má sociální odbor specifický postup edukace ohledně spotřeby energií v objektu, které jsou na rozdíl od ostatních bytů zahrnuty v nájmu. Významná část obyvatel tohoto objektu hradí nájem skrze výplatu dávek pomoci v hmotné nouzi, specificky doplatkem na bydlení.

5.4. Platby za nájemné

Platby za nájemné se hradí na účet města, složenkou, nebo hotově na pokladně OMH. Za kontrolu plateb nájemného je taktéž zodpovědné OMH. Ověření, zda nájemci/žadatelé o byt vznikl nárok na dávky na bydlení ze systému SSP a/nebo pomoci v HN, případně ověřování, zda domácnosti zbude po úhradě nákladů na bydlení (výše reziduálního příjmu) dostatečný obnos na ostatní potřeby, se dělo pouze u některých klientů sociálního odboru, a to u obyvatel sociálních bytů. Ověřování reziduálního příjmu k identifikaci rizika řeší blíže Metodika prevence ztráty bydlení VÚPS (2018:8).

Nájemníci, kteří jsou příjemci dávek SSP a HN mohou souhlasit při podání žádosti o dávku se zřízením přímé platby. Toho se využívá zejména v případě doplatku na bydlení u klientů sociálního odboru ubytovaných na Krásnostudenecké 104 ale i jiných typech městského bydlení: *„pokud nám město řekne, hele, ten nám dluží, a je fakt riziko, že fakt neplatí, tak my můžeme z té dávky část poslat přímo na účet města [...] aby se předešlo zvyšování dluhu, tak že by chtěli, abychom z toho živobytí, z té dávky, kterou stát vlastně vyplácí, část poslali na účet města. Ale je důležité, buď se nejdřív to město s tím klientem domluví, protože tam je potřeba souhlas toho klienta. Buď si s ním promluví město, nebo potom my. Pokud s tím souhlasí, do protokolu uvede, že s tím souhlasí, tak my vlastně tu dávku rozdělíme. Část pošleme jemu, a část na ten účet. To vůbec není problém.“* (ÚP).

6. Prevence ztráty bydlení při porušení povinnosti nájemce

6.1. Dluhy

Následující tabulka 1 uvádí strukturu dluhu a dlužníků vůči městu Děčín. Celkem k 30.6.2024 eviduje město Děčín dluh ve výši 116 milionů⁶. Největší podíl na tomto dluhu patří kategorii **Pokuty včetně nákladů na řízení**, následován kategorií **Místní poplatky**, ty společně tvoří 86 % všech pohledávek, a i absolutní množství dlužníků patří do těchto dvou kategorií. Pohledávky ze **Správy bytového fondu** (bez příslušenství) tvoří pouze 8,6 % pohledávek města a její dlužníci tvoří méně než 2 % všech dlužníků vůči městu. Na druhou stranu průměrná výše dluhu u této malé skupiny přesahuje částku 28 tisíc Kč na jednoho dlužníka, což je nejvyšší průměrná částka ze všech evidovaných kategorií.

Tabulka 1 Struktura dluhů vůči městu Děčín (k 30.6.2024)

| | výše v tis. Kč | počet aktuálně dlužících | průměrná výše dluhu na dlužníka v tis. Kč |
|--------------------------------|----------------|--------------------------------|--|
| Pokuty včetně nákl. řízení | 56 359 | 8 151 | 6,9 |
| Místní poplatky ⁷ | 43 562 | 17 048 | 2,6 |
| Pohledávky ze SBF (bez přísl.) | 9 957 | 353 | 28,2 |
| Ostatní příjmy ⁸ | 6 215 | 399 | 15,6 |
| Celkem | 116 092 | | |

Následující tabulka 2 zobrazuje časovou osu s počty podaných žalob za dlužné nájemné za posledních pět let, a i nedaňové exekuce za stejnou dobu. Z ní je patrné, že dluhy vůči SBF jsou sice menšinovým zdrojem důvodů k podání žaloby či exekuce, ale každý rok je takovýchto žalob a exekucí minimálně několik v řádu jednotek či nižších desítek.

Tabulka 2 Vývoj podaných žalob a evidovaných exekucí (k 30.6.2024)

| | Počet podaných žalob za dlužné nájemné a služby | | Exekuce nedaňové | |
|--------------|--|------------|------------------|----------------------------------|
| | | z toho SBF | | z toho za nájemné a služby |
| 2019 | 47 | 14 | 69 | 20 |
| 2020 | 46 | 6 | 43 | 15 |
| 2021 | 28 | 13 | 40 | 15 |
| 2022 | 31 | 12 | 37 | 9 |
| 2023 | 36 | 7 | 28 | 7 |
| 01 – 08/2024 | 13 | 1 | 23 | 6 |

⁶ Bez příslušenství k pohledávkám ze SBF, výše tohoto příslušenství k pohledávkám SBF je dalších 18 milionů

⁷ Drtivou většinu dluhu na místních poplatcích tvoří **poplatek za komunální odpad**

⁸ Nejvýznamnější pohledávkou v této kategorii je **Náhrady škody, likvidace autovraků, smluvní pokuty, bezdůvodné obohacení**, následován kategorií **Vyúčtování nákladů na umístění zvířat v útulku**

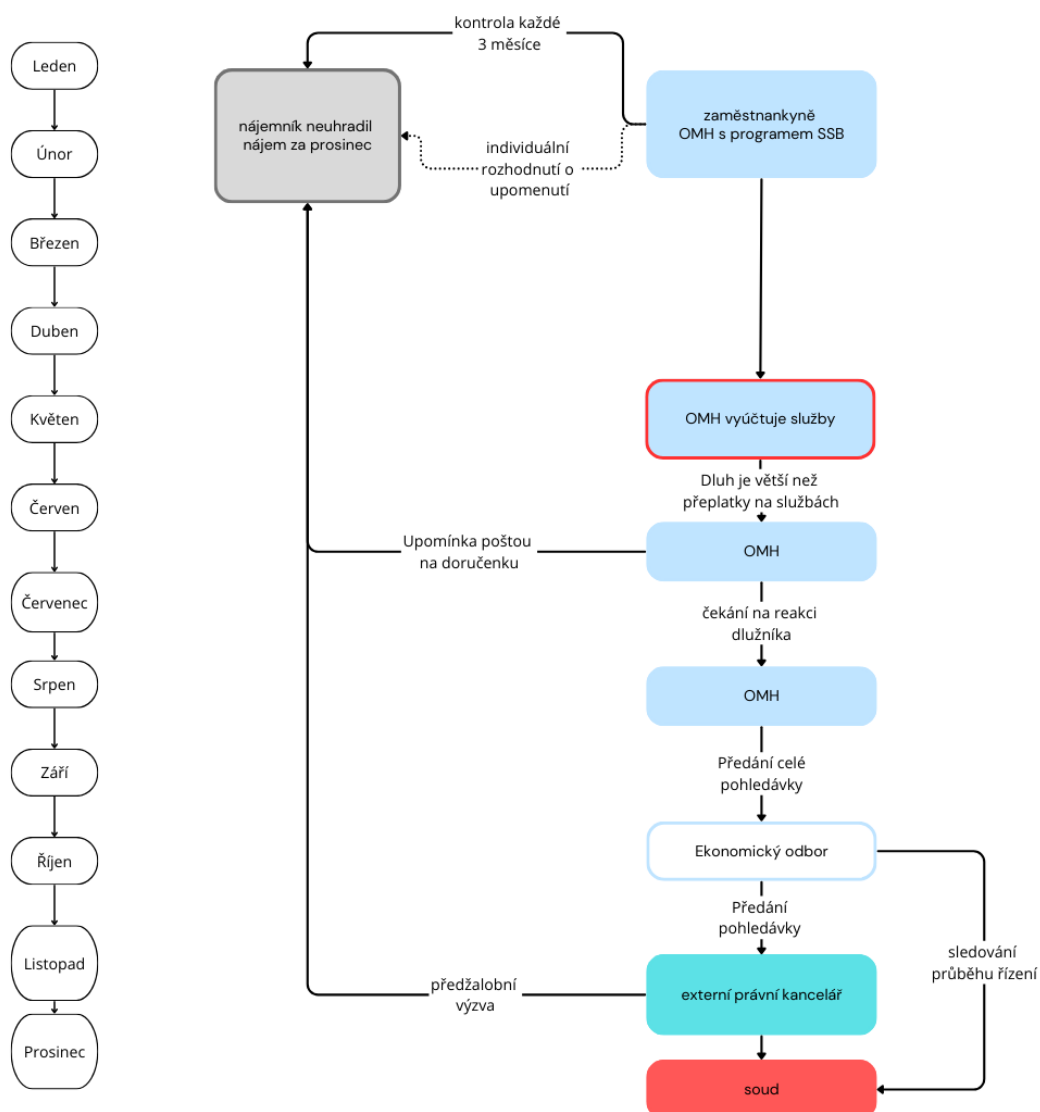
6.1.1. Zjištění dluhu a jeho evidence

6.1.1.1. Běžné byty

První, kdo dluh na nájmu rozpozná je zaměstnankyně OMH, která je určena mimo jiné pro správu a evidenci plateb za bydlení. Ta užívá Program SSB 2000 pro správu dat odboru správy majetku, a to včetně plateb. Kontrolu plateb za nájem provádí minimálně jednou za tři měsíce. Ke kontrole dochází častěji, nejedná se ale o systematizovaný proces. Tato zaměstnankyně OMH se fyzicky nachází v kanceláři ekonomického odboru, což usnadňuje jejich komunikaci v případě postoupení pohledávky ekonomickému odboru k vymáhání. Právě zaměstnankyně ekonomického odboru, která je určena k vymáhání pohledávek sdílí kancelář s výše uvedenou zaměstnankyní OMH, zodpovědnou za evidenci plateb a dluhů. Specifická pozice zaměstnankyně OMH ale vytváří problém její případně obtížné nahraditelnosti v čase delší absence. OMH postupuje v případech dluhu podle směrnice, která rozlišuje **dluhy na nájmu a dluhy na službách**.

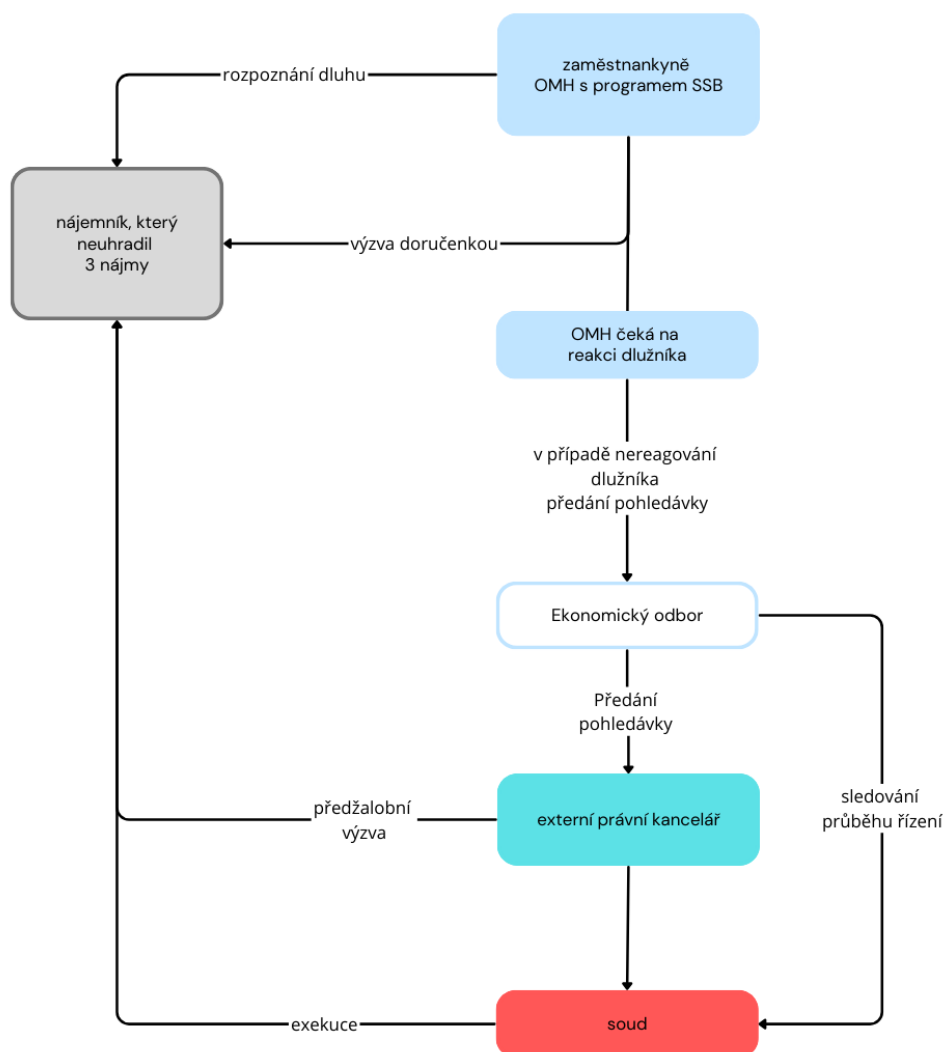
Dlužník je nejpozději po třech nezaplacených **nájmech** upomínán výše zmíněnou zaměstnankyní OMH buď skrze datovou schránku nebo poštou takzvaně „na doručenkou“, takže OMH má vždy doklad o předání informace o existenci dluhu. V případě snahy dlužníka svůj dluh uhradit je přístupováno individuálně a je možnost sjednat dohodu o splátkách, která ale ze strany OMH není aktivně nabízena, ale na vyžádání dlužníka je zpravidla schválena. Schválení dohody o splátkách do limitu 20 000 Kč a do limitu 18 měsíců provádí vedoucí OMH a dohody o splátkách nad uvedené limity schvaluje rada města. Poplatek za dohodu o splátkách činí 400 Kč.

Obrázek 5 Role při dluhu menším než tři nájmy



V případě nekomunikace ze strany dlužníka na výzvu o uhrazení dluhu je dluh předáván ekonomickému odboru. Zároveň je podána upomínka před žalobou: poslední informace dlužníkovi, která předchází podání žaloby. V případě neuhrazení dluhu do sjednaného data předává ekonomický odbor dluh k vymáhání dlouhodobě nasmlouvané externí právní kanceláři, což může vést k exekuci. Dluh, který vedl k exekuci, ale není „odepsán“ ze systému a dlužník stále je evidován Ekonomickým odborem jako dlužník.

Obrázek 6 Role při dluhu za 3 nájmy a více



V případě dluhu na službách je tento dluh součástí ročního vyúčtování služeb a vzhledem k nedávnému navýšení záloh na služby je možné, že některé dluhy na **službách** ale i na **nájmu** budou umořeny z přeplatků, které jsou nájemníkům vráceny k dubnu následujícího roku. V případě dluhu na **službách** je ekonomický odbor informován ze strany OMH zpravidla až po ročním vyúčtování služeb (vrácení přeplatků a evidence nedoplatků) aby mohla být vymáhána kompletní pohledávka, tedy dluh na nájmu a dluh na službách.

Během existence dluhu naskakuje dlužníkovi penále, které se dopočítává v čase splacení dluhu. Penále je možné odpustit z rozhodnutí zastupitelstva města. Po celou dobu evidence dluhu má OMH i ekonomický odbor přehled o struktuře dluhu (samotný dluh + příslušenství). Dluhy za nájem tvoří zhruba polovinu všech pohledávek, evidovaných ekonomickým odborem. Zhruba druhou polovinu tvoří pohledávky za Městský útulek Děčín, tvořené ale drobnými částkami. Ostatní pohledávky jako náhrada škody či dluhy z pronájmu pozemku tvoří minimum pohledávek ekonomického odboru.

Dle vyjádření vedoucí OSV má obyvatel Děčína možnost skrze aplikaci *Munipolis – platební brána* zkontrolovat svůj dluh vůči městu.

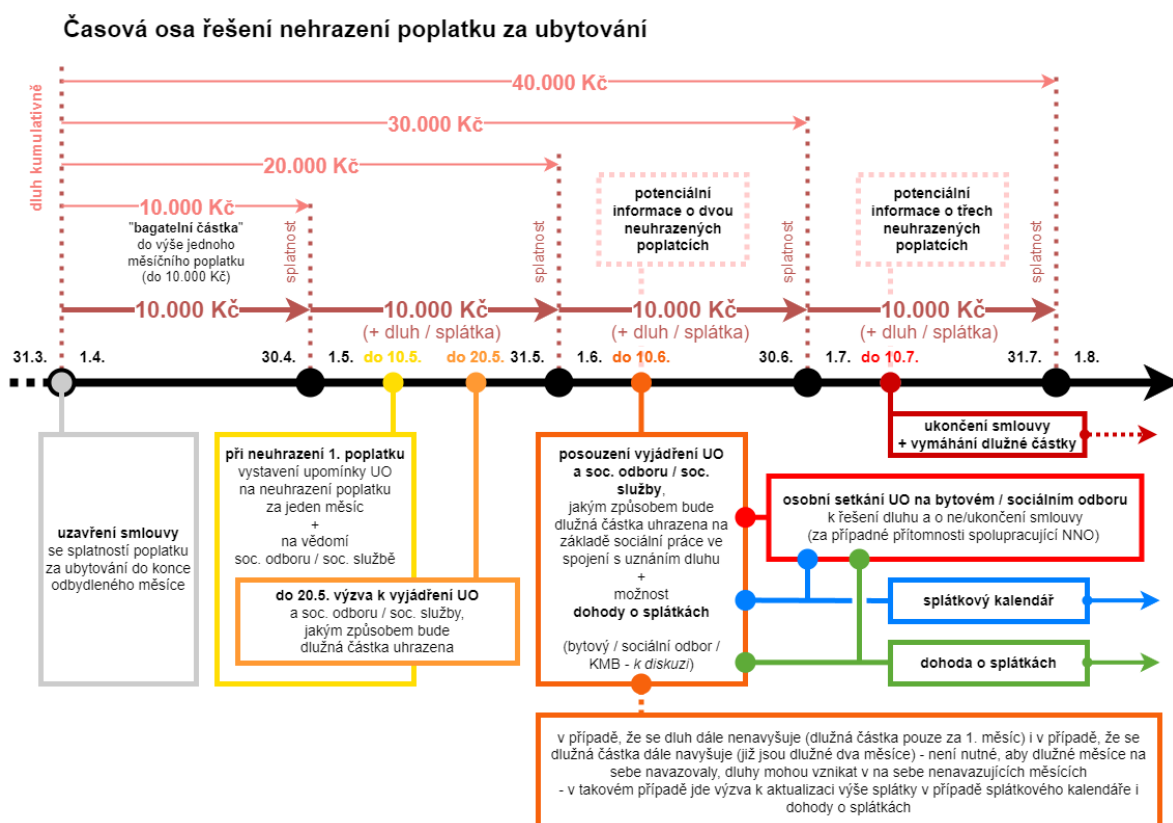
Významné množství historických dluhů včetně příslušenství a penále bylo ukončeno v rámci dvou vln milostivého léta. Nedobytné pohledávky jsou převedeny z účetní evidence, za kterou rozhoduje ekonomický odbor, do podrozvahy.

6.1.1.2. Sociální případy v BZU nebo sociálních bytech

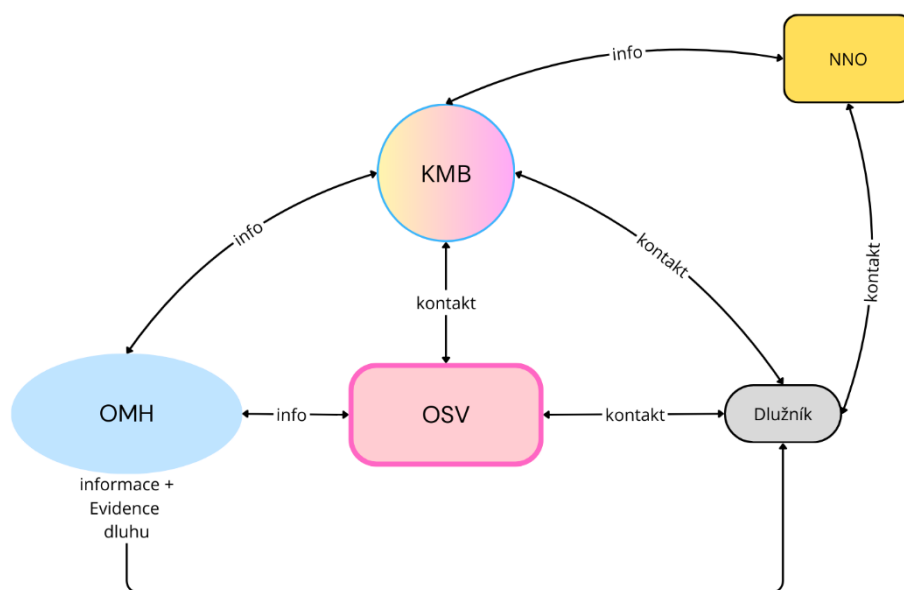
V jednotkách případů jsou do procesu evidence dluhů vtaženi zaměstnanci sociálního odboru, a to v případech, kdy zaměstnanci OMH mají povědomí o spolupráci dlužníka se sociálním odborem. Stejně tak se postupuje u osob s opatrovníkem, kdy je upozorněn opatrovník na vznik dluhu. Sociální odbor poté v rámci sociální práce zjišťuje možnosti úhrady skrze systém státních sociálních dávek, splátkových kalendářů či skrze odpuštění některých částí dluhu.

V případě že OMH nemá povědomí o spolupráci dlužníka se sociálním odborem tak je předání informace o existenci dluhu sociálním pracovníkům čistě na dlužníkovi/klientovi. Systém předávání informací o vzniku dluhu sociálnímu odboru není formálně ukotven, jedná se spíše o organicky vzniklý systém mezi účastníky.

Individuálně je OSV u svých klientů schopen se přimluvit za prodloužení nájemní smlouvy i v případě dluhu vůči městu. Podmínkou je sjednání splátkového kalendáře dle možností dlužníka. Může se jednat o relativně drobnou částku měsíčních splátek. To je časté zejména v případě nájemníků v Krásnostudenecké 104, kteří mají zpravidla krátké smlouvy, které je nutné často prodlužovat. Konkrétní u příklad dlužníka na Krásnostudenecké 104, který neplatí nájem od října 2023, bylo řešením dohodnutí splátkového kalendáře a prodloužení nájemní smlouvy.



Obrázek 7 Doporučený proces sdílení informací o vzniku dluhu na nájmu



6.2. Stížnosti

Žádná z oslovených institucí si nevede evidenci ukončených nebo prodloužených nájemních smluv z důvodu stížností, tudíž nebyly schopny poskytnout přesný počet takovýchto situací v posledních pěti letech. V dlouhodobém časovém horizontu řešených stížností významně ubylo v důsledku uzavření domů v majetku města, které byly spojovány se sociálním vyloučením.

6.2.1. Běžné byty

Stížnosti se dozvídá OMH různými kanály (telefonát na různá dostupná čísla na internetu, osobní kontakt na OMH) zpravidla od sousedů a ve většině případů doporučují stěžovatelům volat městskou policii, pokud se jedná o rušení nočního klidu či mají snížený pocit bezpečí. V případě "jemnější" sousedských sporů se OMH snaží komunikovat s účastníky sporu a mediovat je. Doptává se ostatních sousedů na stav věci, informují nájemníky, že jsou na ně stížnosti a doporučují jim uspořádat životní styl klidnějším způsobem.

Samostatnou evidenci stížností si OMH nevede. Některé záznamy stížností je možné nalézt ve výše zmíněném programu SSB 2000, který umožňuje zpětně zjistit informace o historii nájemce a tím pádem mohou být stížnosti z minulosti důvodem k neposkytnutí nové nájemní smlouvy. Tato situace ale případně vznikne spíše skrze osobní vzpomínku zaměstnance OMH, než analýzou dat z uvedeného programu. Samotné stížnosti v minulosti ale nejsou stěžejní pro vyřazení z nového dohodovacího řízení, pokud se nejednalo o vyložené agresivního jedince.

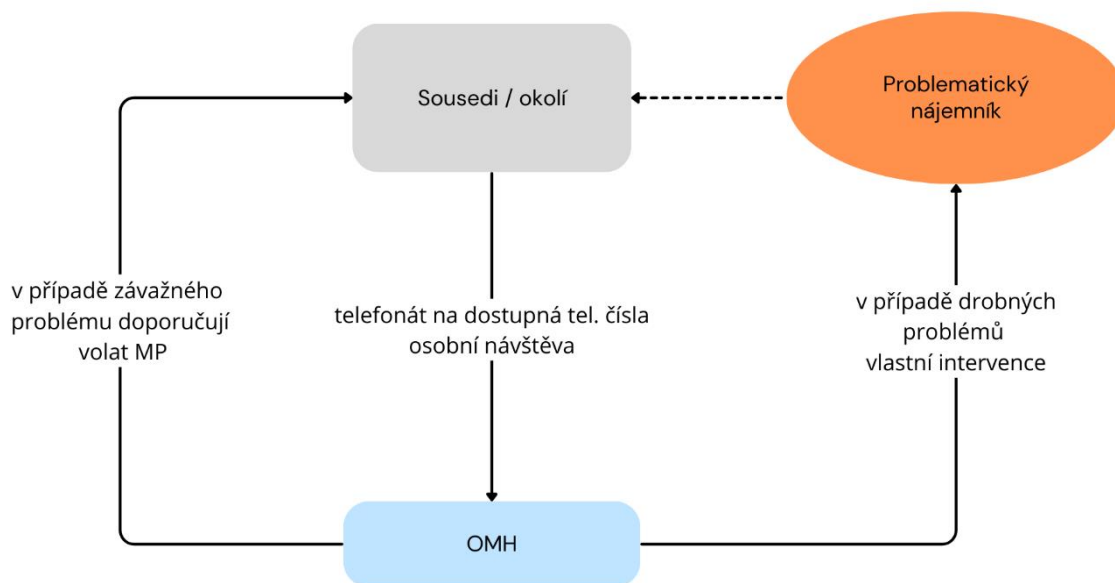
Role městské policie v případě stížností na nájemníky obvykle zahrnuje prověření stížnosti a daných okolností, zajištění veřejného pořádku a případně řešení přestupků nebo porušení

zákona. Postup se může lišit v závislosti na závažnosti stížnosti, ale obecně zahrnuje komunikaci s nájemníky a prověření situace.

Množství evidovaných stížností se významně snížilo v průběhu posledních let z důvodu zmenšení městského bytového fondu. Město se zbavilo domů, spojených se sociálním vyloučením a tím pádem i domů, kde se důvody ke stížnostem vyskytovaly relativně častěji.

Proces stížnosti na obyvatele běžného bytu zobrazuje následující diagram:

Obrázek 8 Proces stížnosti v běžných bytech



6.2.2. Byty zvláštního určení

Stížnosti v domech zvláštního určení jsou spíše ojedinělé. Mírný nárůst stížností, které si vyžádaly nějakou formu mediace, byl spojen s nastěhováním ukrajinských válečných uprchlíků, zpravidla matek s dětmi, do bytů zvláštního určení. To v domech, většinou obývaných seniory, vedlo k nespokojenosti starších nájemníků s hlukem spojeným s dětskými hrami a podobně. Průběžně ale tyto situace přestaly vyvolávat stížnosti, neboť rodiče s dětmi byli postupně upozorněni na nutnost limitování dětských her na společných chodbách, na vhodné prostory pro tuto činnost jako veřejná hřiště a podobně. Zároveň i senioři si postupně navykli na nové sousedy, respektive přestali podávat stížnosti na ně.

6.2.3. Sociální byty

V případě tří sociálních bytů a jejich obyvatel/klientů SO byly stížnosti okolních obyvatel častěji důvodem neprodloužení smlouvy než vznik dluhu na nájmu či službách. V roce 2023 bylo cca 10 situací, které si vyžádaly nějakou formu moderace ze strany OSV. Sociální odbor si žádnou evidenci stížností v průběhu projektu IROP nevedl. Nejčastějším zdrojem informace o stížnosti na některé klienty sociálních bytů byly zpravidla OMH, ÚP, OSPOD a podobně. Systém předávání stížností sociálnímu odboru nastavený není. Na výše uvedené situace reagoval sociální odbor „okamžitou reakcí“, což znamená že při obdržení stížnosti na nájemníky byla

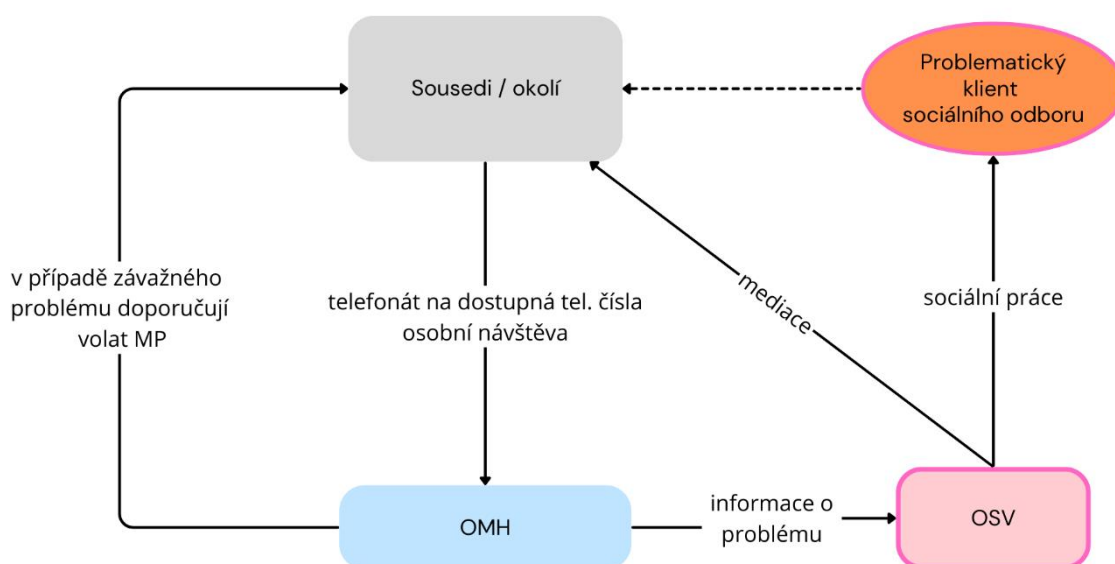
ihned podniknuta akce k vyšetření situace. Ta mohla zahrnovat rychlou návštěvu pracovníka sociálního odboru, aby situaci posoudil a zhodnotil, jaké kroky je potřeba dále podniknout k vyřešení problému.

Celkově za dobu fungování sociálních bytů bylo zhruba pět smluv neprodlouženo z důvodů stížností okolních obyvatel. Nejedná se ale o formálně evidované číslo, neboť to byly případy kdy sociální odbor doporučoval prodloužení, ale vedoucí OMH smlouvu neprodloužil, takže pracovníci OSV si důvody mohli pouze domyslet. Vyjádření ohledně neprodloužení nájemní smlouvy jejich klienta od OMH pracovníci OSV nedostávají.

V některých případech informace o plánovaném neprodloužení nájemní smlouvy v sociálním bytě vedla k reakci nájemce/klienta v podobě destrukce sociálního bytu. To prodloužilo dobu, kdy byl sociální byt neobyvatelný, neboť musela proběhnout oprava bytu ze strany OMH.

Proces stížnosti na klienty sociálního odboru, kteří obývají byty zvláštního určení či sociální byty zobrazuje následující diagram:

Obrázek 9 Proces stížnosti v případě BZU a Sociálních bytů



6.2.4. Krásnostudenecká 104

Stížnosti na obyvatele Krásnostudenecké 104 jsou opět řešeny v rámci běžné sociální práce, neboť všichni obyvatelé tohoto objektu jsou klienty sociálního odboru.

7. Exit strategie klientů sociálního odboru

7.1. Byty zvláštního určení

Vzhledem k charakteru obyvatel bytů zvláštního určení je většinou v případě seniorů či osob s hendikepou dalším bydlením pobytové zařízení sociální péče, pokud přestanou být dostatečně samostatní pro další pobyt v bytě zvláštního určení. Významná část obyvatel bytů zvláštního určení v nich žije až do své smrti. Exit strategie válečných uprchlíků jsou silně individuální.

7.2. Sociální byty

Část klientů sociálních bytů opouštělo toto bydlení bez vědomí sociálních pracovníků, kteří se různými kanály, zpravidla od veřejnosti, dozvěděli tuto informaci. V průběhu existence projektu sociálního bydlení v Děčíně bylo několik takovýchto případů, kdy sociální pracovníci alespoň klienta kontaktovaly a přivezly na OMH za účelem řádného ukončení nájmu a předání bytu. Celkově takovýchto problematických či řekněme neúspěšných ukončení bydlení v sociálních bytech byly dle vyjádření sociálních pracovníků OSV zhruba dvě třetiny. Tito klienti se zpravidla stěhují do komerčních nájmu, k příbuzným a podobně. Zhruba třetina klientů sociálních bytů se úspěšně posunula do standardního komerčního bydlení, často ve spojitosti s nalezením stabilního zaměstnání. Standardizovaný postup pro exit strategie u klientů sociálních bytů není, jedná se vždy o individuální případy.

7.3. Krásnostudenecká 104

Existující možnosti v případě klientů po opuštění Krásnostudenecké 104 jsou dle vyjádření OSV velice limitované. Vzhledem k charakteru objektu, a i charakteru klientů, je jejich posunutí se do vyššího standardu bydlení spíše výjimečnou událostí. Většina jeho obyvatel se totiž dále do jiných typů bydlení obvykle nestěhuje a již zde dožívá.

8. Doporučení

Následující doporučení vycházejí ze zjištěných skutečností a ze zkušeností odborných poradců pro bydlení ASZ.

8.1. Zlepšení koordinace a sdílení informací mezi odbory

- Formalizovat systém sdílení informací o dlužích, stížnostech a dalších relevantních údajích mezi OMH, OSV a ekonomickým odborem (kapitola 6.1.1).
- Zavést mechanismus aktivního informování OSV o dlužnících, kteří jsou klienty sociálních služeb (kapitola 6.1.1.2).
- Sjednotit praxi včasného zapojení podpůrné složky u nájemců, kteří jsou klienty soc. služeb, prostřednictvím zavedení a aktivního nabízení Souhlasu nájemce s informováním třetí strany (služby) v případě porušení povinnosti ze strany nájemce (kapitola 6.1.1.2).
- zvážit možný přínos ustavení pravidelně se setkávající pracovní skupiny pro prevenci ztráty bydlení pro oblast určitých (nebo všech) režimů pronájmů, případně zahrnout tuto agendu pod vznikající Kontaktní Místo pro Bydlení (kapitola 6.1.1.2).
- Centralizace evidence dluhů za bydlení na OMH
- Zajištění služby podpory v bydlení, pokud je třeba; podpůrná role služby je jasně oddělená od role kontrolní (od správy bytů a plateb) (kapitola 5.2).

8.2. Prevence zadlužení a podpora nájemníků

- Posílit roli Kontaktního místa pro bydlení (KMB) jako centra podpory pro nájemníky, které bude poskytovat poradenství a pomoc s řešením dluhů (kapitola 5.6).
- Aktivně nabízet splátkové kalendáře a zprostředkování finančního poradenství (kapitola 6.1.1.1).
- Rozšířit systém přímé platby dávek SSP a HN na účet města v případě rizikových klientů (kapitola 5.4).
- Zvážit posun praxe k asertivní prevenci ztráty bydlení před prodloužením nájemní smlouvy: např. 4-6 měsíců před koncem nájemní smlouvy na dobu určitou systematicky identifikovat domácnosti ohrožené ztrátou prověřovat bezdlužnost nájemců a dořešení případných stížností na ně: při situaci, kdy bezdlužnost (či jiná náprava stavu) není splněna a ohrožuje tak prodloužení nájemní smlouvy, asertivně kontaktovat nájemce s upozorněním na rizika vzniklé situace a nabídkou podpory při jejím řešení.
- Zkracovat délku nájemní smlouvy na maximálně 3 měsíce i přesunout důraz na měkčí varianty řešení.

8.3. Prevence stížností a práce se sousedskými konflikty

- Zřídit evidenci stížností a sledovat jejich vývoj za účelem identifikace opakovaných problémů (kapitola 6.2.1).
- Poskytnout sociálním pracovníkům školení zaměřená na mediaci konfliktů a práci se sousedskými vztahy (kapitola 6.2.3).
- U specifických skupin (např. váleční uprchlíci) věnovat větší pozornost předcházení kulturním a společenským rozdílným (kapitola 6.2.2).

8.4. Zlepšení pravidel a procesů pronájmu bytů

- Zavést standardizované podmínky prodloužení nájemních smluv s cílem minimalizovat rizika ztráty bydlení (např. asertivní přístup k dluhům) (kapitola 4.2.2).
- Vyhodnotit efektivitu měsíčních nájemních smluv a jejich přínos při práci s rizikovými klienty (kapitola 4.2.1).
- Citlivost při obsazování konkrétních bytů nájemci v procesu tzv. párování (kapitola 4.3).

8.5. Podpora sociálně znevýhodněných skupin

- Posílit spolupráci s neziskovými organizacemi a poskytovateli sociálních služeb na lokální úrovni (kapitola 7.2).
- Vytvořit plán postupného přechodu nájemníků z krizového bydlení na standardní bydlení, pokud to jejich situace umožňuje (kapitola 7.3).

8.6. Technické a provozní doporučení

- Pravidelně aktualizovat pasportizaci bytového fondu, včetně jeho technického stavu a vybavenosti (kapitola 3.1).
- Zavést mechanismy rychlé reakce na havarijní stavy v městských bytech (kapitola 5.2).
- Dostačující a vhodná základní vybavenost bytů; a možnost zajištění dalšího vybavení bytu (např. s pomocí nábytkové banky).

8.7. Podpora edukace a informovanosti

- Připravit a distribuovat letáky či informační brožury pro nájemníky s přehledem jejich práv, povinností a dostupných služeb (kapitola 5.6).
- Poskytnout pravidelná školení pro pracovníky OMH a OSV na téma práce s ohroženými skupinami (kapitola 5.3).

9. Seznam literatury

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 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-e521-92ef469dad0>

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.

Hladík, J. (2022). *Situační analýza Děčín*. Agentura pro sociální začleňování. Nezveřejněno.

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

Magistrát města Děčín. (nedatováno) *Koncepce bydlení statutárního města Děčín 2024 – 2044*. Dostupné z: <https://www.mmdecin.cz/ostatni-dokumenty/rozvoj-strategie-mesta/dalsi-strategie-koncepce/koncepce-bydleni/5833-koncepce-bydleni>

Magistrát města Děčín. (nedatováno) *Příloha Koncepce bydlení statutárního města Děčín 2024 – 2044 Hlavní datový podklad*. Dostupné z: <https://www.mmdecin.cz/ostatni-dokumenty/rozvoj-strategie-mesta/dalsi-strategie-koncepce/koncepce-bydleni/5834-hlavni-datovy-podklad>

Magistrát města Děčín. (nedatováno) *Příloha Koncepce bydlení statutárního města Děčín 2024 – 2044 Akční plán*. Dostupné z: <https://www.mmdecin.cz/ostatni-dokumenty/rozvoj-strategie-mesta/dalsi-strategie-koncepce/koncepce-bydleni/5835-akcni-plan>

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-e521-92ef469dad0>