



EVALUAČNÍ ZPRÁVA K PROJEKTU MĚSTA SVITAVY S NÁZVEM DOMOVNÍK

| | |
|------------------------------------|--|
| Název programu: | Operační program Zaměstnanost |
| Číslo výzvy: | 117/03_16_047/CLLD_16_01_049 |
| Název výzvy: | 1. Výzva MAS Svitava - OPZ - Sociální začleňování I. |
| Registrační číslo projektu: | CZ.03.2.65/0.0/0.0/16_047/0007739 |
| Zkrácený název projektu: | Domovník |

Jaká změna/y byly v důsledku projektu očekávána/y? (citace z projektové žádosti)

„Úspěšnou realizací projektu očekáváme, že dojde k celkovému zlepšení úrovně sociálních dovedností u obyvatel jednotlivých lokalit. Konkrétně očekáváme, že se celkovělepší pořádek v předemných bytových domech, veřejných prostranstvích, v okolí bytových domů, vzájemných vztazích mezi nájemníky i představiteli města jako nájemci (pracovníky bytového oddělení nebo sociálními pracovníky). Vznik sociálních dovedností a celkové zklidnění situace zabezpečí po ukončení projektu omezení služby a činnost domovníka do té míry, že z původních 2 pracovníci budou korigováni na jednoho, kdy tento pracovník bude dohlížet dále na obě lokality. Náklady budou pak hrazeny z vlastních prostředků města. Většinu činností by měli s příležitostným dohledem nebo samostatně vykonávat samotní nájemníci, kteří prošli za období projektu procesem reedukace a resocializace“.

Způsoby hodnocení (evaluace) projektu (citováno z žádosti k jednotlivým projektovým aktivitám):

1. Vyhodnocení jednotlivých aktivit projektu.
2. „Jako nejprůkaznější zpětnou vazbu klíčové aktivity předpokládá projektový tým statistické porovnání počtu výjezdů městské policie k řešení konfliktů do zmíněných lokalit, statistiku počtu přestupků a stížností bytovému odboru“.
3. „Důležitou zpětnou vazbou pro vyhodnocení úspěšnosti aktivity bude vyhodnocení IPROD (individuálních sociálních plánů rodiny) a IPOD (individuálních plánů ochrany dětí). V popisu bude porovnáván stav prostředí a pořádku v bytech před, v průběhu a na konci trvání projektu“.
4. „Jako zpětnou vazbu výstupy z průzkumu veřejného mínění prováděného formou dotazníků. S rozbohem, jak vnímají obyvatelé okolních domů, ale i náhodně vybraní svitavští občané i návštěvníci z okolních obcí z působnosti MAS úroveň stavu sledovaného veřejného prostranství.“.



Po ukončení projektu byly jednotlivé aktivity vyhodnoceny v souladu se závazkem uvedeným v žádosti takto:

1. VYHODNOCENÍ PROJEKTOVÝCH AKTIVIT

V rámci projektu byly vybrány tři klíčové lokality, kde dochází k působení pracovníků v rámci projektu Domovník. Pro projekt Domovník byli vybráni dva pracovníci. Jedná se o pana Jiřího Richtera a pana Leo Chlupa.

Pan Richter se během svého působení jako Domovník poznal se všemi nájemníky, kteří si zvykli obracet se na něj s veškerými svými problémy týkající se společného bydlení.

Pan Chlup je sám obyvatelem lokality, která byla vybrána jako místo jeho působení. Obyvatele v lokalitě velmi dobře zná, oni znají jeho, což usnadňuje vzájemnou komunikaci při řešení různých sporů.

Klíčová aktivita č. 1: Kontrola dodržování vnitřních pravidel (nájemního a provozního řádu, pravidel chování)

Lokalita: V Zahrádkách

Domovník zvýšil kontroly v problematických domácnostech, aby v rámci možností minimalizoval riziko poškození zařízení a majetku města a v neposlední řadě i riziko vzniku sporů. Vykonává pravidelný dohled nad prováděním a také kvalitou provedeného úklidu společných prostor domu a také kontejnerového stání. V případě ignorance obyvatel vůči povinnostem činí domovník taková opatření, která vedou k nápravě a spokojenému soužití všech nájemníků. Všechny tyto problémy jsou menšího rázu, doposud je však nutné je příležitostně řešit.

Lokalita: Dr. Milady Horákové

Domovník v rámci projektu kontroluje společné prostory v domě, zda nájemníci provádí pravidelný úklid dle rozpisu. Často asistuje při domácích sporech a snaží se působit tak, aby se problémům spíše předcházelo. Obyvatelé domu se obracejí na domovníka i v souvislosti se svými sociálními problémy, s nimiž si neví rady.

Lokalita: Šance

Domovník dochází pravidelně (denně) do zařízení Šance a dohlíží na dodržování vnitřních pravidel. Přispívá k nápravě vztahů mezi nájemníky.

Klíčová aktivita č. 2: Provádění úklidu a drobných oprav v domech a bytech

Lokalita V Zahrádkách, Dr. Milady Horákové i Šance:

Obyvatelé domu V Zahrádkách, Milady Horákové a Šance plně využívají pracovních pomůcek, které byly zakoupeny za účelem zajištění úklidu (košťata, vědra, hadry, mopy). Domovník dohlíží také nad prováděním drobných oprav. Je-li zapotřebí většího či odbornějšího zásahu, konzultují oba Domovníci s pracovníkem bytového oddělení MěÚ (panem Kopeckým).

S ohledem na bohaté zkušenosti z minulosti mají oba Domovníci přehled o tom, ve kterých rodinách je potřeba provádět kontroly častěji a které naopak bezproblémově spolupracují. Kontroly jsou vyžadovány pravidelně.



Klíčová aktivita č. 3: Údržba veřejného prostranství, které náleží k jednotlivým domům

V rámci aktivity byla zakoupena mj. sekačka na trávu. V průběhu celé letní sezóny byla sekána tráva v celé lokalitě V Zahrádkách a Marie Horákové a objektu Šance. V těchto lokalitách je od doby zahájení projektu udržována posekaná tráva. V zimním období pak oba Domovníci dohlíželi na to, aby byl pravidelně odklizen sníh a domy a jejich bezprostřední okolí udržovány v čistotě. V neposlední řadě Domovníci také vykonávají dohled nad svozem odpadu, kontrolují pořádek v okolí kontejnerového stání (viz foto).

V rámci spokojeného vzájemného soužití často oba Domovníci komunikují s nájemníky na téma čistoty a dobrých sousedských vztahů. Pomáhají obyvatelům s ekologickou likvidací nadměrného a objemného odpadu.

Poznámka:

Na další straně je uvedena obrazová dokumentace v lokalitě V Zahrádkách před zahájením projektu v roce 2017 a v únoru 2020.



Stav veřejného pořádku v lokalitě V Zahrádkách před zahájením projektu Domovník a následně k 02/2020



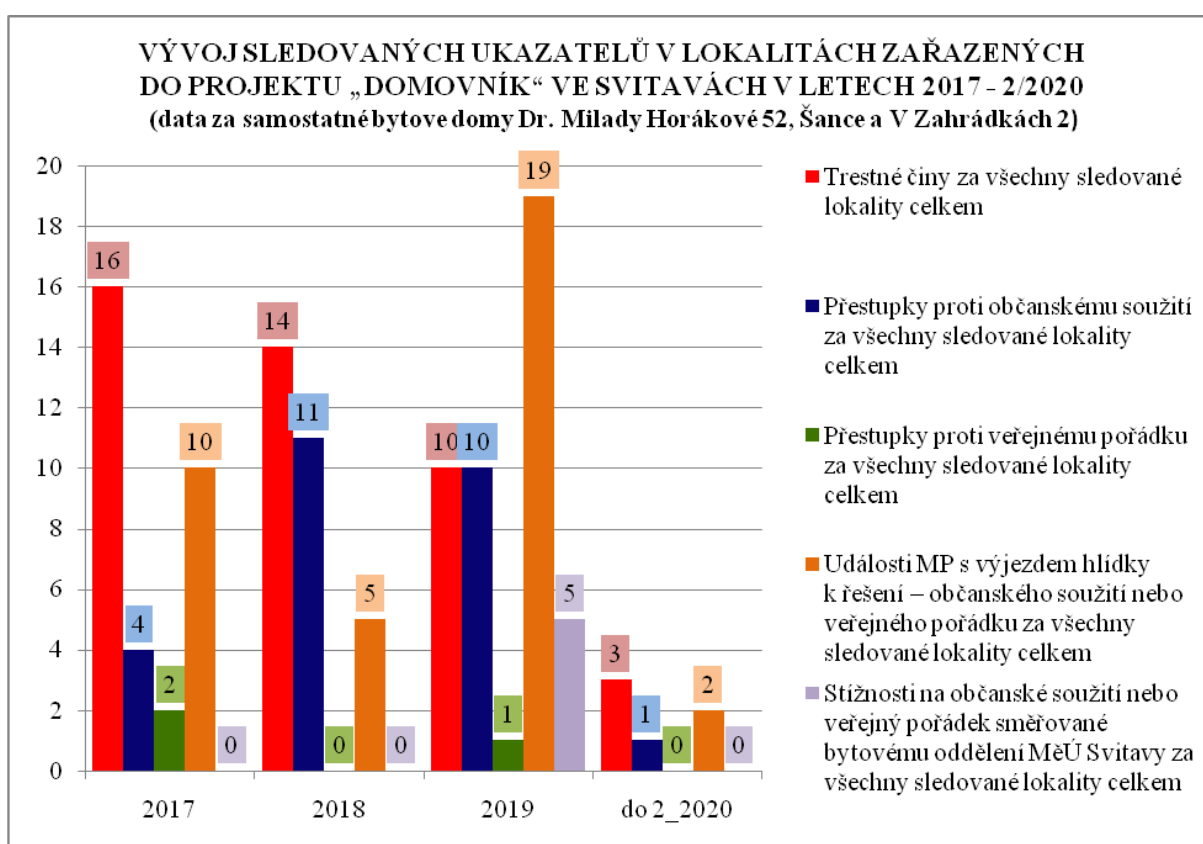


2. VYHODNOCENÍ SLEDOVANÝCH UKAZATELŮ V LOKALITÁCH ZAŘAZENÝCH DO PROJEKTU DOMOVNÍK V LETECH 2017 – 2/2020 VE SVITAVÁCH

Na základě projektu města Svitavy s názvem Domovník byly v průběhu podání žádosti stanoveny v tomto typu hodnocení jako sledované ukazatele: vývoj trestné činnosti, vývoj přestupků proti občanskému soužití, vývoj přestupků proti veřejnému pořádku, vývoj událostí s výjezdy hlídek MP k řešení občanského soužití nebo na veřejný pořádek a stížnosti občanů na občanské soužití a veřejný pořádek směřované bytovému oddělení MěÚ Svitavy.

Data byla shromážděna v průběhu celého let 2017 – 2/2020 a zahrnují tedy období delší, než 3 roky. Podklady poskytly ÚO PČR, Oddělení přestupkové Odboru správních činností MěÚ Svitavy, Městská policie Svitavy a Bytové oddělení Investičního odboru MěÚ Svitavy.

S ohledem na charakter jednotlivých lokalit a počet obyvatel (nájemníků) je níže uvedeno souhrnné vyhodnocení za všechny lokality.



Z vývoje sledovaných ukazatelů vyplývají následující zjištění:

- Nejvyšší počet TČ (16) byl zaznamenán v roce 2017, nejnižší (z uzavřených statistik celkem 10) v roce 2019. Počet trestných činů má tedy klesající tendenci. Trend poklesu TČ je velmi výrazný. Závažnost TČ není vysoká, jedná se především o majetkové TČ, ani v jednom z případů se nejednalo o násilnou nebo mravnostní TČ.
- Přestupky proti občanskému soužití se pohybují mezi 4 – 11 přestupky ročně. Nejvyšší četnost (celkem 11 přestupků) je zaznamenána v roce 2018. Jedná se především o lokalitu V Zahrádkách. Lze konstatovat, že trend je setrvalý, je zřejmé, že oblast občanského soužití se nepodařilo projektem doposud zásadním způsobem změnit. K hlubšímu ovlivnění vztahů mezi



nájemníky nebude do budoucna stačit aktivita domovníků, ale v lokalitách bude nutné posílit výkon terénní sociální práce a sociální kontroly (ze strany OSPOD nebo oddělení sociální péče MěÚ). Do společenských vztahů v lokalitě současně vstupuje řada dalších proměnných, které lze s pomocí projektu ovlivnit pouze zčásti nebo dokonce vůbec. Jednou z těchto oblastí je například nezaměstnanost nájemníků a z ní vyplývající pocit deziluze nebo frustrace. Ten se zásadní měrou podepisuje na vzájemných vztazích. Při soustavném a dlouhodobém úsilí by mohlo být dosaženo pozitivních změn i v této oblasti. Nájemníci jsou v neustálém kontaktu a konflikty vznikají z jakýchkoliv drobností, které by v jiných lokalitách zůstaly bez povšimnutí. SMART cílem pro oblast občanského soužití do budoucna bude stabilizace společenských vztahů alespoň na současné úrovni.

- Přestupky proti veřejnému pořádku jsou na velmi nízké úrovni, působení projektu má pravděpodobně značný pozitivní vliv na pořádek ve všech lokalitách. Kontrolní a v mnoha ohledech také motivační role domovníka v tomto ohledu naplňuje stanovené cíle.
- Výjezdy hlídek MP do jednotlivých lokalit vykazují rozkolísanou tendenci a odpovídají zvýšenému zájmu města o situaci v lokalitách s možností preventivního působení. Strážníci využívají zejména metody vysvětlování, přesvědčování apod., než konfrontaci a výhradně represivní působení. Jednotlivé lokality však vyžadují soustavnou a nepřetržitou kontrolu stanovených pravidel.
- Celkový počet stížností bytovému oddělení má sice rostoucí tendenci, ale celková četnost registrovaná v roce 2019 v počtu 5 stížností je v součtu natolik nízká, že z ní nelze vyvozovat konkrétní závěry. Ve všech lokalitách však jde především o stížnosti související s občanským soužitím nájemníků.

3. VYHODNOCENÍ INDIVIDUÁLNÍCH SOCIÁLNÍCH PLÁNŮ RODINY A INDIVIDUÁLNÍCH PLÁNŮ OCHRANY DĚTÍ

Místně příslušný OSPOD MěÚ Svitavy pracuje ve všech třech předmětných lokalitách průběžně s několika desítkami rodin nebo jednotlivců (převážně matek samoživitelek). Jejich počet se v průběhu let 2017 – 2020 (do konce února) pohyboval v intervalu mezi 20 až 30 rodinami.

Nejvyšší četnost aktivit byla směřována do lokality na ulici Dr. Milady Horákové, kde OSPOD úzce spolupracuje se sociální pracovnící Oddělení sociál péče MěÚ Svitavy, která má v dané lokalitě tzv. výcvikových bytů na starosti systematickou kontrolu. Do celkem šesti bytů jsou umístěny nejčastěji osoby (převážně matky s dětmi), které přicházejí z azylových zařízení (nejčastěji z AD pro matky s dětmi ve Svitavách nebo Dětského centra ve Svitavách), případně jednotlivci (osoby do 30 let z Domu na půl cesty v Květné Zahradě) a nemají upevněné návyky pro samostatné bydlení nebo se obtížně integrují do místní komunity. Celkem se jednalo o cca 12 převážně neúplných rodin. Význam práce Domovníka v dané lokalitě spočíval s ohledem na častou přítomnost pouze matek samoživitelek v drobných opravách, které v úplných rodinách zajišťují manželé nebo partneři. Současně Domovník zabezpečoval pomoc při stěhování a drobných opravách při ukončení nájemních vztahů. Stav bytů i celkového okolí domu se podařilo výrazně zlepšit. V době podání projektu docházelo k ničení majetku města, které vyžadovalo nákladné opravy. Jednalo se například o vstupní část, která musela být kompletně opravena. Problémy byly i se stavem bytů. Kombinací všech opatření se podařilo celkový stav výrazně zlepšit. K standardnímu nájemnímu bydlení však zbývá další dlouhodobější působení na nájemníky.



V prostorách Šance se jednalo zejména o klientky s dětmi v zařízeních pro výkon ústavní výchovy nebo případy prevence při aktuální nebo střednědobé bytové nouzi. Počet rodin nebo jednotlivců (matek nebo otců s dětmi) činil v průběhu 3 let cca 10 rodin. S ohledem na charakter lokality se práce Domovníka soustředili především na pomoc se zabezpečením základního úklidu a dodržování režimových opatření a vzájemného soužití s ostatními klienty nebo nájemníky v okolních domech. Kombinací nejrůznějších opatření (včetně práce Domovníka) se podařilo udržet pořádek v celé lokalitě na velmi dobré úrovni, což výrazně oceňují i občané okolních domů. Před zahájením projektu probíhala jednání, kde občané vyjadřovali své obavy ze soužití s klienty Šance. V průběhu projektu nebyly zaznamenány výraznější stížnosti ani připomínky.

V lokalitě V Zahrádkách se jednalo ze strany OSPOD především o činnosti spadající do oblasti sociální prevence. V průběhu tří let byla pomoc směřována celkem k cca 10 rodinám. Domovník v lokalitě plnil také především preventivní úlohu, vedl nájemníky k dodržování pravidel nájemního bydlení a s ohledem na počet bytů také k dodržování veřejného pořádku. Současně zde průběžně pracoval na drobné údržbě veřejných prostor a podílel se na drobných opravách.

Kombinací všech opatření zajištěných projektem nebo využívajících jeho potenciálu došlo prokazatelně ke zlepšení nebo stabilizaci rodin. Z IPROD nebo IPOD vyplývá, že většina klientů v lokalitě na ulici Dr. Milady Horákové dokázala s větší nebo menší dopomocí plnit podmínky nájemního bydlení a současně se příležitostně nebo střednědobě zapojit i do pracovního procesu. V lokalitě Šance se pak jednalo především o stabilizaci a zmírnění celkového napětí v celém městě. Pozitivní výsledky se projevily především ve veřejných budovách, kde se snížil počet osob bez domova nebo osob (často dětí nebo mladistvých), kteří vyhledávají prostředí bez pravidel, prostředí s výskytem sociálních deviací. Nejvýraznější význam měl projekt Domovník pro lokalitu V Zahrádkách, kde stabilizoval celkovou situaci a výrazně přispěl k prevenci dalšího selhávání nebo sociálního propadu rodin nebo jednotlivců.

Dosažení pozitivních změn v sociálním prostředí je v současnosti na velmi dobré úrovni, která je však výrazně determinována působením navazujícího projektu Domovník 2. Pro dlouhodobé a stabilní získání nezbytných sociálních dovedností je u většiny nájemníků nezbytná doba minimálně několika dalších let. Skutečně zásadních změn lze dosáhnout pouze celkovou změnou výchovy (v rodinách, ale také ve školách). Pokud k ní nedojde, budou obdobné projekty nebo aktivity nezbytné i do budoucna. Přesto je zřejmé, že projekt výrazným způsobem přispívá k omezení sociálního napětí a vzniku sounáležitosti v místní komunitě.

4. VYHODNOCENÍ PRŮZKUMU VEŘEJNÉHO MÍNĚNÍ K DODRŽOVÁNÍ POŘÁDKU NA VEŘEJNÝCH PROSTRANSTVÍCH V LOKALITÁCH PODPOŘENÝCH PROJEKTEM „DOMOVNÍK“ VE SVITAVÁCH

Respondentům (občanům města) byla prostřednictvím dotazníku, který byl po dobu měsíce února 2020 k dispozici v Informačním centru města Svitavy a na podatelně MěÚ Svitavy položena otázka směřující ke zjištění postoje k veřejnému pořádku v lokalitách, které byly předmětem projektu první etapy projektu Domovník.

Otázka pro občany (respondenty):

S pomocí standardního školního hodnocení (1 nejlepší – 5 nejhorší) vyjádřete svůj postoj k pořádku na veřejných prostranstvích v níže uvedených lokalitách na území města Svitavy v rozmezí let 2017 – 2019.



Celkem se dotazníkového šetření účastnilo 38 občanů, kteří vyjádřili svůj postoj takto:

| Lokalita | Průměrná známka hodnocení stavu pořádku na veřejném prostranství – 2017 (zahájení projektu) | Průměrná známka hodnocení stavu pořádku na veřejném prostranství – 2019 (ukončování 1. etapy) |
|---|---|---|
| Ulice Milady Horákové | 2,46 | 2,09 |
| Lokalita Šance (ulice Nádražní a 5. Května) | 2,59 | 2,72 |
| Lokalita V Zahrádkách | 2,43 | 1,96 |
| Všechny lokality | 2,49 | 2,25 |

Z celkových výsledků dotazníkového šetření vyplývá:

- Za všechny sledované lokality došlo k celkovému zlepšení z průměrné známky z **2,49 na 2,25**. V současnosti vnímají respondenti veřejný pořádek ve všech lokalitách jako velmi dobrý, což je s ohledem na charakter lokalit pozitivním hodnocením.
- Nejlepší hodnocení a současně nejvyšší rozdíl v rámci první etapy projektu byl zaznamenán v lokalitě V Zahrádkách. Je zřejmé, že v této lokalitě působil projekt a jeho opatření v největším rozsahu. S ohledem na stav lokality v době zahájení projektu a její celkový význam daný především počtem obyvatel a jejich sociálním statutem (velmi často na hranici sociálního vyloučení) lze konstatovat, že výsledek je nad původním očekáváním.
- K mírnému zhoršení ve vnímání veřejného pořádku došlo v lokalitě Šance, což lze připisovat nárůstu klientů sociálních služeb v předmětném sociálním zařízení, které integruje a zabezpečuje cca 50 klientů z řad bezdomovců nebo sociálně vyloučených osob. Velikost lokality, ale zejména frekvence sociálně vyloučených osob je v dané lokalitě velmi vysoká a může výrazně ovlivňovat postoje respondentů. S ohledem na velikost a význam lokality se však nejedná o závažný problém. Hodnocení lepší, než dobré lze v tomto ohledu označit jako úspěch.

Poznámka:

Respondenti byli přímo v dotazníku požádáni, aby odpověděli, zda bydlí v některé z uvedených lokalit. Počet takto označených dotazníků byl celkem 11. Konkrétní identifikace lokality nebyla s ohledem na obavy zjišťována. Přesto jsou postoje respondentů žijících v některé z uvedených lokalit velmi zajímavé a s ohledem na znalost prostředí mohou být blíže skutečnosti, než postoje občanů žijících v jiných částech města.

Výsledky hodnocení dotazníkového šetření mezi obyvateli žijícími v některé z uvedených lokalit:

| Lokalita | Průměrná známka hodnocení stavu pořádku na veřejném prostranství - 2017 | Průměrná známka hodnocení stavu pořádku na veřejném prostranství – 2019 |
|---|---|---|
| Ulice Milady Horákové | 2,40 | 2,30 |
| Lokalita Šance (ulice Nádražní a 5. Května) | 2,63 | 1,72 |
| Lokalita V Zahrádkách | 2,20 | 1,80 |
| Všechny lokality | 2,41 | 1,94 |



Z výsledků dotazníkového šetření (redukovaných pouze na respondenty žijící v některé z hodnocených lokalit) vyplývá:

- Respondenti žijící v některé z hodnocených lokalit vnímají stav veřejného pořádku jako lepší, než respondenti, kteří zde nežijí. Rozdíl na začátku projektu a po ukončení první etapy je vyšší, než u respondentů, kteří v lokalitách nežijí.
- Zásadní rozdíl ve vnímání veřejného pořádku mezi všemi respondenty a respondenty žijícími v předmětných lokalitách je zaznamenán v lokalitě Šance, kde činí cca 1 stupeň na škále školního hodnocení. Výsledek 1,72 je dokonce nejlepší ze všech sledovaných lokalit a ukazuje na skutečnost, že respondenti žijící v lokalitách s působením projektu hodnotí veřejný pořádek v okolí Šance lépe, než velmi dobrý. Obdobně je tomu v lokalitě V Zahrádkách, kde se respondenti k veřejnému pořádku vyslovují také velmi pozitivně (1,8).

Závěrečné shrnutí hodnocení:

Realizací první etapy došlo působením projektu Domovník k celkovému zlepšení úrovně sociálních dovedností u obyvatel jednotlivých lokalit. Především se jednalo o zlepšení v oblasti veřejného pořádku v jednotlivých bytových domech, veřejných prostranstvích i v okolí bytových domů. Vzájemné vztahy mezi nájemníky i představiteli města jako nájemci (pracovníky bytového oddělení nebo sociálními pracovníky) se rovněž podařilo zlepšit.

Problémem zůstávají zejména vztahy mezi některými rodinami v lokalitě V Zahrádkách, které znamenají nárůst přestupků v oblasti občanského soužití. V rámci projektu se podařilo vytvořit nebo posílit některé sociální dovednosti a celkově zklidnit situaci ve všech předmětných lokalitách.

Projekt se stal příkladem pro podporu socializace některých nájemníků a současně edukace nebo reedukace jejich dětí, které v současnosti vyrůstají v kvalitativně lepším prostředí, které jejich chování, jednání a prožívání jinak velmi determinuje. Je to velkým vkladem a příležitostí do budoucna.

Nevýhodou projektu se ukazuje velmi nízké zapojení nájemníků na trh práce nebo alespoň do příležitostných pracovních činností. Současně je zřejmé, že vytvořené návyky mají pouze velmi křehkou a časově omezenou šíři i hloubku, která bez soustavného a cíleného působení velmi rychle vprchá. Na tyto skutečnosti reaguje druhá etapa projektu.

Zpracoval: dne 5. 3. 2020, PhDr. Erich Stündl, Květná Zahrada, z.ú.