



Informace o projektu

| | |
|----------------------------|---|
| Název projektu | Domovník – preventista, účinný nástroj sociálního začleňování a podpory sociálně situační prevence v obci |
| Registrační číslo projektu | CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_029/0003723 |
| Klíčová aktivita | 07 - Sebeevaluace |
| Příjemce | Ministerstvo vnitra ČR |
| Doba realizace projektu | 1. 9. 2016 - 31. 8. 2020 (prodloužen do 31. 10. 2020) |

(Závěrečná) Evaluační zpráva

sebeevaluace projektu: Domovník – preventista, účinný nástroj sociálního začleňování a podpory sociálně situační prevence v obci

Informace k dokumentu

| | |
|-------------------------|--|
| Výstup klíčové aktivity | 07 - Sebeevaluace |
| Pořadí výstupu | třetí (závěrečná) evaluační zpráva (celková evaluační studie projektu je složena ze vstupní, průběžné a závěrečné evaluační zprávy) |
| Zpracovatel | Ing. Jiřina Bělehradová Svitáková, MBA, Ph.D. |
| Platné ke dni | 31. 10. 2020 |



Obsah

| | |
|---|----|
| Obsah..... | 2 |
| 1. Úvod k třetí (závěrečné) evaluační zprávě projektu Domovník – preventista | 4 |
| 2. Načasování a struktura sebeevaluační vůči průběhu projektu DP – aktualizace 6/2020 | 5 |
| 3. Metodika a zdroje dat závěrečné části sebeevaluační zprávy | 6 |
| 3.1. Metodický přístup Závěrečné části sebeevaluační zprávy (ZEZ)..... | 6 |
| 3.2. Limity zpracování evaluace..... | 7 |
| 3.3. Specifika přístupu k hodnocení „prevence kriminality“ | 8 |
| 4. Zkrácené shrnutí projektu Domovník – preventista..... | 9 |
| 5. Závěrečná evaluace projektu Domovník – preventista: struktura | 11 |
| 6. Závěrečná evaluace projektu Domovník – preventista: procesní zhodnocení..... | 13 |
| 6.1. Zhodnocení logických vazeb projektu | 13 |
| 6.2. Zhodnocení realizace projektu | 13 |
| 7. Závěrečná evaluace projektu Domovník – preventista: zhodnocení dopadů | 22 |
| 7.1. EO6 V jaké míře bylo dosaženo zamýšlených dopadů projektu? | 23 |
| 7.2. EO7 Způsobil projekt nezamýšlené dopady? Pokud ano, jakým kauzálním mechanismem?..... | 31 |
| 7.3. EO8 Jaké závěry lze vyvodit k nákladové efektivitě projektu? | 32 |
| 7.4. EO9 Využívají (či to plánují) obce nástroj sociálního začleňování a podpory sociálně situační prevence v obci „DP“ i při nutnosti financovat jej z vlastních zdrojů? | 35 |
| 7.5. EO10 Jaký byl přínos projektu vnímaný cílovou skupinou Domovníků - preventistů? | 36 |
| 7.6. EO11 Jaká očekávání od projektu DP měli při jeho zahájení klíčoví aktéři a jak byla tato očekávání v průběhu jeho realizace změněna a naplněna? | 38 |
| 8. Závěrečná evaluace projektu Domovník – preventista: zhodnocení průběhu a dopadů působení DP v jednotlivých městech | 41 |
| 8.1. Mapa zapojených obcí..... | 41 |
| 8.2. Břeclav | 42 |
| 8.3. Kadaň..... | 46 |
| 8.4. Kladno..... | 49 |
| 8.5. Nový Bydžov | 52 |
| 8.6. Ralsko..... | 55 |
| 8.7. Rotava..... | 59 |
| 8.8. Valašské Meziříčí | 62 |
| 8.9. Varnsdorf | 65 |
| 8.10. Vysoké Mýto | 69 |
| 8.11. Žďár nad Sázavou..... | 72 |



| | |
|---|----|
| 9. Zhodnocení vzdělávání Domovníků – preventistů | 76 |
| 10. Závěr a doporučení..... | 78 |
| Manažerské shrnutí | 78 |
| Závěry evaluace | 78 |
| Příloha 1 Osnova pro závěrečné online dotazníkové šetření | 82 |
| Příloha 2 Výstupní dotazník pro evaluaci projektu DP | 93 |
| Detail k metodice Pre-Post měření a interpretaci | 96 |
| Příloha 3 Šablona pro sdílení příběhů ze života DP | 97 |
| Seznam zkratek..... | 98 |

Seznam obrázků*

| | |
|--|----|
| Obrázek 1 Schéma kontextu, harmonogramu, průběhu a evaluace projektu DP – aktualizace 2020 | 5 |
| Obrázek 2 Logický model projektu Domovník – preventista | 14 |
| Obrázek 3 Funkčnost spolupráce a komunikace mezi aktéry | 15 |
| Obrázek 4 Nejčastěji překonávané překážky v průběhu realizace projektu DP | 16 |
| Obrázek 5 Příčiny úspěchu působení pozice DP na jeho lokalitu | 19 |
| Obrázek 6 Zveřejněné dokumenty k projektu DP na MV ČR..... | 20 |
| Obrázek 7 Souhrnný vývoj hodnoty pořádku ve společných prostorách domů | 23 |
| Obrázek 8 Souhrnný vývoj hodnoty pořádku v nejbližším okolí domů | 24 |
| Obrázek 9 Souhrnný vývoj hodnoty bezpečnosti pro nájemníky..... | 25 |
| Obrázek 10 Souhrnný vývoj hodnoty kvality bydlení | 26 |
| Obrázek 11 Souhrnný vývoj hodnoty schopnosti řešit krizové a havarijní situace | 27 |
| Obrázek 12 Souhrnný vývoj hodnoty sociálních vztahů a komunikace | 28 |
| Obrázek 13 Souhrnný vývoj hodnoty přijetí existence domů v působení DP okolím a místní komunitou | 29 |
| Obrázek 14 Souhrnný vývoj hodnoty efektivity využití finančních prostředků..... | 30 |
| Obrázek 15 Průměrný hodinový objem práce koordinátora DP za jeden měsíc..... | 31 |
| Obrázek 16 Míra souhlasu respondentů z majetkových odborů měst s tvrzeními | 32 |
| Obrázek 17 Míra souhlasu respondentů z MP s tvrzeními..... | 33 |
| Obrázek 18 Míra souhlasu koordinátorů s tvrzeními o vlivu pozice na DP | 36 |
| Obrázek 19 Tabulka shrnující očekávání stakeholderů | 38 |
| Obrázek 20 Mapa lokalizující zapojené obce a vývoj počtu DP..... | 41 |

*Zdroje: Obrázky využitě v evaluační zprávě projektu DP byly vytvořeny garantkou za sebeevaluaci projektu Ing. Jiřinou Bělehradovou Svitákovou, MBA, Ph.D. pro potřeby této evaluace.



1. Úvod k třetí (závěrečné) evaluační zprávě projektu Domovník – preventista

Třetí (závěrečná) evaluační zpráva k projektu „**Domovník – preventista, účinný nástroj sociálního začleňování a podpory sociálně situační prevence v obci**“ (dále využívána zkratka „DP“) navazuje na první (vstupní) evaluační zprávu (duben 2017) a druhou (průběžnou) evaluační zprávu (červen 2018).

Z hlediska načasování vůči projektu tato evaluační zpráva reflektuje období od června 2019 do října 2020 (viz [schéma v kapitole 2](#)), kdy v projektu došlo k několika milníkům:

- Domovníci – preventisté a jejich koordinátoři se zúčastnili společného setkání za účelem výměny dobré praxe v Břeclavi (září 2019)
- Domovníci – preventisté a jejich koordinátoři se zúčastnili společného setkání na závěrečné konferenci projektu v Praze (prosinec 2019)
- u části obcí byla prodloužena realizační fáze projektu (zaměstnání DP) o 3 měsíce do března 2020, ostatní obce byly podpořeny při získávání vlastních navazujících projektů
- závěrečná konference k projektu v říjnu 2020 v Brně
- ukončena celková realizace projektu (prodloužená) do října 2020.

Cíle zpracování třetí (závěrečné) části evaluační zprávy jsou:

1. **celkově vyhodnotit průběh zapojení obcí a působení Domovníků – preventistů**
2. **srovnat vstupní a výstupní situaci v městech, kde Domovníci – preventisté působili**
3. **zhodnotit proces a dopady realizace projektu**

Kmenový **evaluační tým** této evaluace je kombinovaného typu a tvoří jej:

- nezávislá evaluátorka - garant za sebeevaluaci: **Ing. Jiřina Bělehradová Svitáková, MBA, Ph.D.**

Plánované zapojení formou DPP v termínech:

1. 1. – 30. 4. 2017 pro zpracování I. (vstupní) části sebeevaluace
2. 1. 10. 2017 – 30. 6. 2018 pro zpracování II. (průběžné) části sebeevaluace
3. 1. 6. 2019 – 31. 10. 2020 pro zpracování III. (závěrečné) části sebeevaluace

- věcný gestor projektu: **JUDr. Tomáš Koníček**

- asistentka projektu / koordinátorka cílové skupiny: **Radka Vaňasová**

- projektový manažer: **Mgr. Kamila Knotková**

- metodik projektu: **Ing. Martin Vaněk**

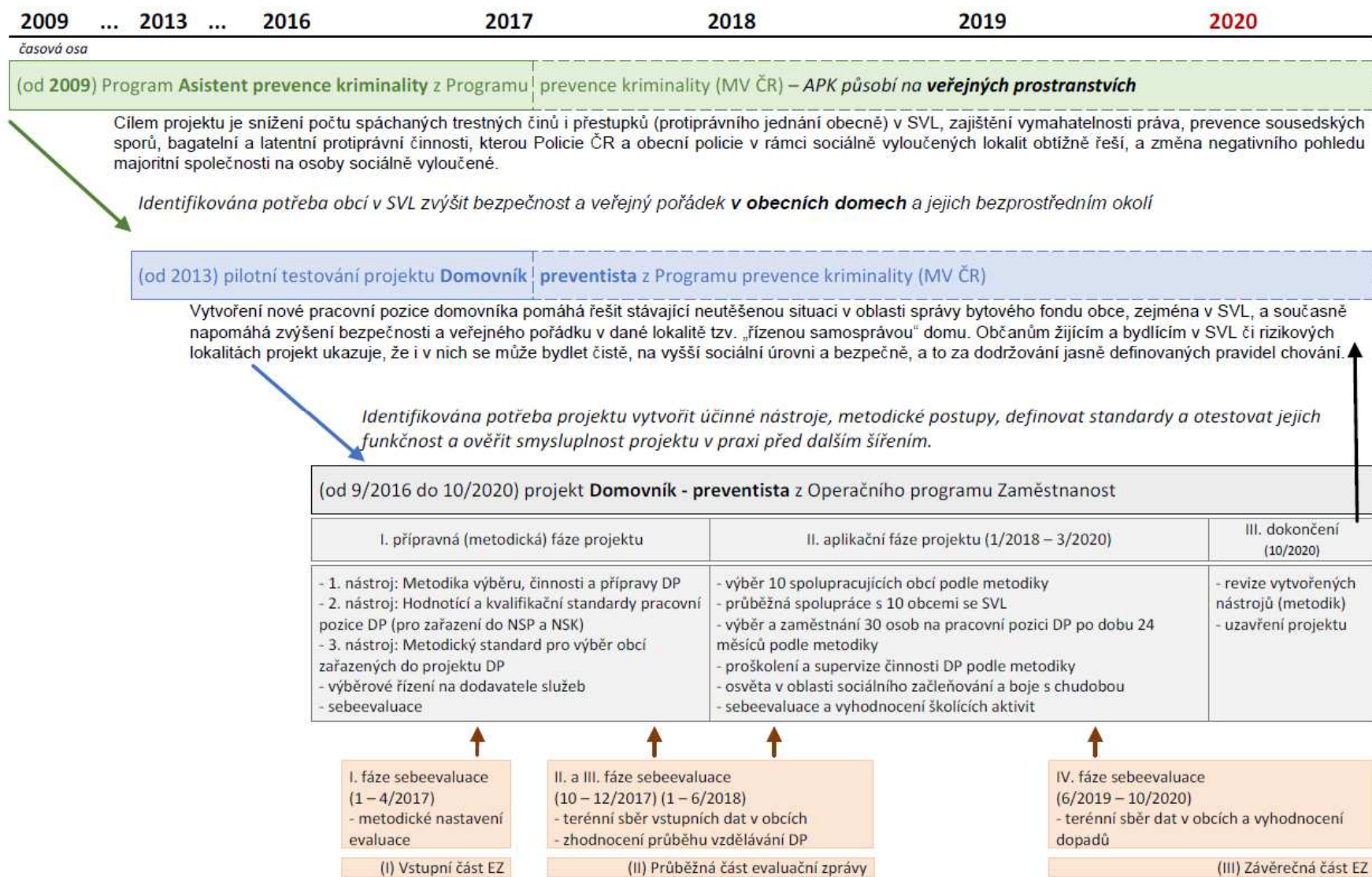
Dále se na evaluaci podílí společnost **Circle Education s.r.o.**, která vyhrála výběrové řízení na dodavatele vzdělávání Domovníků – preventistů zaměstnaných v tomto projektu. Z hlediska evaluace zajišťuje sběr zpětné vazby na kvalitu vzdělávání a její vyhodnocování.

Klíčová aktivita 07 – Sebeevaluace projektu má výstup v podobě jedné závěrečné evaluační studie, která se skládá ze tří částí: vstupní, průběžné a závěrečné evaluační zprávy. Tzn., že dokument bude průběžně doplňován a ŘO OPZ budou předkládány postupně dle harmonogramu doplňované verze jednoho dokumentu. Cílem aktivity je zhodnotit nastavení procesu realizace projektu a následně zhodnotit dosažené výsledky (dopady).

2. Načasování a struktura sebeevaluace vůči průběhu projektu DP – aktualizace 6/2020

Obrázek 1 Schéma kontextu, harmonogramu, průběhu a evaluace projektu DP – aktualizace 2020

SCHÉMA KONTEXTU, HARMONOGRAMU, PRŮBĚHU A EVALUACE PROJEKTU DOMOVNÍK – PREVENTISTA (DP)





3. Metodika a zdroje dat závěrečné části sebeevaluační zprávy

3.1. Metodický přístup Závěrečné části sebeevaluační zprávy (ZEZ)

- 1) **Rešerše dokumentace vznikající v průběhu projektu** (desk-research) garantem evaluace
 - Žádost o podporu projektu DP a její přílohy
 - Zprávy o realizaci projektu
 - Záznamy Domovníků – preventistů o jejich činnosti (týdenní hlášení o činnosti)
 - Tiskové zprávy a (novinové) články z jednotlivých měst

- 2) **Řízené rozhovory se členy projektového týmu**

Rozhovory probíhaly od června 2019 do října 2020 s projektovým manažerem, věcným gestorem projektu a ostatními členy projektového týmu dle potřeby. Výsledkem rozhovorů byly jednak názory a sdělení jednotlivých respondentů k průběhu realizace projektu, ale také identifikace dokumentace k zařazení do evaluace.

- 3) **PAPI dotazníkové šetření s kvalitativními škálami a rozhovory s koordinátory DP**

Během závěrečného setkání Domovníků – preventistů a zástupců zapojených obcí k realizaci projektu „Domovník – preventista“ v Praze 4. prosince 2019 proběhl sběr dat pro stanovení dosažených hodnot prostřednictvím kvalitativních škál výstupní situace v obcích. Koordinátoři jednak na místě vyplnili papírové dotazníky (viz [Příloha 2](#)), a dále se účastnili doplňujících rozhovorů s evaluátorem.

- 4) **Průběžné (evaluační) návštěvy na místě**

Evaluátorka projektu a členové projektového týmu v průběhu realizace opakovaně navštívili zapojené obce, a to zejména při příležitosti:

- vzdělávací den (vzdělávání zajišťované dodavatelem)
- návštěva na místě za účelem provedení rozhovorů s Domovníky – preventisty a jejich koordinátory v průběhu jejich činnosti (podzim 2019 – jaro 2020)
- řešení požadavků a dotazů vzešlých z obcí
- společných setkání pro podporu šíření dobré praxe (Valašské Meziříčí, Kadaň, Břeclav)

Cílem byla jednak podpora obcím, a dále pozorování na místě a kladení připravených otázek.

- 5) **Sběr příběhů ze života Domovníků – Preventistů do šablony**

Na závěrečné (prosinec 2019) konferenci byli Domovníci – Preventisté požádáni o spolupráci při sdílení skutečných příběhů z jejich života a praxe v této pracovní pozici. Následně mailem od evaluátorky obdrželi návodnou šablonu s otázkami (viz [Příloha 3](#)), kterou mohli, ale nemuseli využít. Cílem sdílení těchto autentických příběhů je doplnění kvalitativního rozměru evaluace, a také usnadnění pohledu do toho, co obnáší být Domovníkem – Preventistou, pro stakeholdery ze zapojených i dalších měst. (Zpracováno do samostatné přílohy EZ.)

- 6) **Závěrečné CAWI dotazníkové šetření**

V návaznosti na vyhlášení nouzového stavu v důsledku pandemie COVID-19 a s tím související omezení cestování a osobních setkání, bylo rozhodnuto o spuštění obsáhlého závěrečného



dotazování formou online dotazníků. Tyto byly připraveny v sedmi verzích reflektujících překryv funkcí v jednotlivých městech, v základu ale byly vytvořeny samostatné sady otázek pro tyto čtyři typy respondentů (viz [Příloha 1](#)):

- I. Respondent: městský úřad – zástupce samosprávy
- II. Respondent: městský úřad – odbor majetkový
- III. Respondent: městská policie
- IV. Respondent: koordinátoři Domovníků - Preventistů

7) **Analýza informací a syntéza závěrů a doporučení do evaluační zprávy**

Veškerá získaná data byla analyzována garantem za sebeevaluaci, následně byla provedena syntéza zjištěných informací, naformulován závěr a navržena doporučení.

Draft závěrečné části EZ byl zaslán k připomínkám všem členům projektového týmu, kteří garantovi za sebeevaluaci poslali svoje připomínky a náměty k zapracování do finální verze.

8) **Šíření závěrů a doporučení**

Šíření závěrů partnerům, zapojeným obcím a vyššímu managementu a aplikace doporučení je v kompetenci interních členů evaluačního týmu projektu.

3.2. **Limity zpracování evaluace**

- **Rozpočet** – finanční zajištění sebeevaluace dosahuje cca 1 % rozpočtu projektu a umožňuje zapojení jednoho externího evaluátora ve třech vstupech v průběhu projektu. Díky tomu je možné využití designu PRE/POST, kdy došlo ke dvěma sběrům dat v podpořených obcích, a to v období zahájení intervence a v době jejího ukončování, ale není možné longitudinální sledování. Část hodnocení zajišťuje firma, která na základě výsledku výběrového řízení dodává vzdělávání Domovníků – preventistů.
- **Čas** – s ohledem na nutnost dokončit evaluaci současně s koncem projektu, a s nejednotným ukončením podpory projektem, kdy zaměstnání některých DP z projektového rozpočtu skončilo v prosinci 2019 a jiných v březnu 2020, a některá města pokračují v zaměstnávání svých DP na původních pozicích z jiných zdrojů financování, není možné provést ex-post hodnocení dopadů s významným odstupem od konce projektu.
- **Dostupnost dat** – zejména v oblasti vyhodnocení nákladové efektivity je evaluace závislá na ochotě poskytnout interní až citlivé údaje od zastupitelů obcí a obecní policie. Tuto dostupnost v závěru projektu ještě zhoršuje nutnost provést závěrečný sběr dat online (v důsledku nařízení vlády v souvislosti s nouzovým stavem a pandemií COVID-19). Nepodařilo se získat odpovědi na všechny otázky od všech žádoucích respondentů, získaný soubor dat však byl dostatečně velký i dostatečně strukturovaný k vyhodnocení.
- **Politická vůle** – preventivní program DP nevykazuje známky toho, že by byl v primárním politickém zájmu, a proto nebyl zaznamenán politický tlak na pozitivnost evaluačních zjištění.



3.3. Specifika přístupu k hodnocení „prevence kriminality“

Při nastavování designu evaluace vycházel evaluátor ze schválené metodiky, která byla pro MV ČR připravena v letech 2012 a 2013 v souvislosti s plněním úkolů ve Strategii prevence kriminality, **Měření efektivity preventivních programů aneb jak měřit něco, co se nestalo** (Tošovský, 2013).

Z hlediska zaměření patří projekt Domovník - preventista mezi preventivní aktivity, u kterých je v evaluaci z podstaty nutné změřit něco, co se nestalo. **Projekty prevence kriminality musí vycházet z toho, že existuje nějaký „poznaný jev“, který dosahuje nějaké intenzity a je (nebo prokazatelně bude) jím zasažena nějaká část společnosti.** V případě projektu DP je:

- poznaný jev
 - v SVL dochází k devastaci bytových jednotek a domů ve vlastnictví obcí nájemníky
 - snížená kvalita bydlení a prostředí pro život v SVL oproti stavu obvyklému v ČR
 - časté zásahy obecní policie pro řešení problémů spojených s využíváním bytových domů
 - špatná komunikace nájemníků bytových domů v SVL s obecními úřady
- intenzita
 - u bytových domů v SVL je situace dlouhodobě vyhodnocována jako problematická
- dopad
 - na obce v pozici majitelů bytových domů, kdy dochází ke znehodnocování majetku
 - na nájemníky v obecních bytových domech, kdy je snížena kvalita bydlení
 - na obyvatele obce, kdy je snížena bezpečnost a kvalita životního prostředí

Pro hodnocení prevence je vhodným přístupem **porovnávání stavu v minulosti se současným stavem** (stavem po realizaci projektových opatření). Je nutná kvalitní argumentace ve prospěch projektu, opřená o teoretický i empirický výzkum, a také **důraz na použití kvalitativních technik** při jeho závěrečném hodnocení, vzhledem k omezeným možnostem sledování statistických ukazatelů, do nichž by se změny již během realizace projektu promítly. Komplikací vyhodnocení je také související práce „s malými čísly“ (v případě DP bude hodnoceno 10 obcí a 30 domovníků po cca 24 měsících činnosti), kdy případný výkyv v hodnotách statistických ukazatelů po přijetí opatření, bude obtížně moci být považován za (statisticky) významný.



4. Zkrácené shrnutí projektu Domovník – preventista

(plné znění je součástí Vstupní části evaluační zprávy z dubna 2017)

| | |
|--------------------------------|---|
| Projekt | Název: Domovník – preventista, účinný nástroj sociálního začleňování a podpory sociálně situační prevence v obci (DP) |
| | Registrační číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_029/0003723 |
| | Anotace projektu: Předmětem projektu je vytvoření nových účinných nástrojů pro sociální začleňování a boj s chudobou. Jedná se o nástroj pro sociální začleňování a boj s chudobou (metodika), dále nástroje pro hodnotící a kvalifikační standardy nové pracovní pozice a nástroj pro výběr obcí. Ve spolupráci s vedením obcí bude zaměstnáno 30 osob na pozici Domovník – preventista z řad sociálně vyloučených či sociálním vyloučením ohrožených ve společnosti v minimálně 10 obcích v ČR po dobu 24 měsíců. |
| Cíle projektu | Hlavním cílem projektu DP: je nastavení a ukotvení nově vzniklého účinného nástroje sociálního začleňování a podpory sociálně situační prevence v obci prostřednictvím ustavení pracovní pozice Domovník - Preventista. |
| | Dílčí cíle projektu: 1. Vytvoření nového nástroje pro nastavení a zachování kontinuity pravidel pro sociálního začleňování a boj s chudobou „Metodika výběru, činnosti a přípravy Domovníků – preventistů“. 2. Vytvoření hodnotících a kvalifikačních standardů pro novou pracovní pozici DP. 3. Zpracování nového metodického standardu pro výběr obcí zavádějící pracovní pozici DP. 4. Zaměstnat 30 osob z řad sociálně vyloučených či sociálním vyloučením ohrožených na pozici DP po dobu 24 měsíců. |
| Příjemce | Ministerstvo vnitra Adresa: Nad štolou 936/3, Praha 7 Holešovice, 170 00 Kontaktní osoba projektu: JUDr. Tomáš Koniček Projektový manažer: Mgr. Petr Dučák |
| Rozpočet | Celkové způsobilé náklady: 25 505 307,36 Kč (včetně nepřímých nákladů ve výši 20 %) |
| Termín realizace | 1. 9. 2016 – 31. 8. 2020 (48 měsíců) + prodloužen do 31. 10. 2020 |
| Lokalizace projektu | Místo realizace projektu: Hlavní město Praha Dopad projektu: celá ČR |
| Cílové skupiny projektu | 1. Osoby sociálně vyloučené a osoby sociálním vyloučením ohrožené Zejm.: Domovníci-preventisté (účastníci), v širším smyslu i obyvatelé bytových domů (podpora pod hranicí bagatelní podpory) |
| | 2. Zaměstnanci veřejné správy, kteří se věnují sociální, rodinné nebo zdravotní problematice (podpora pod hranicí bagatelní podpory) |



| | |
|---------------------------------------|---|
| Klíčové aktivity / realizace projektu | 01 Řízení a administrace projektu |
| | 02 Vytvoření metodiky DP jako nového nástroje pro sociální začleňování a boj s chudobou |
| | 03 Nastavení kvalifikačních standardů pro novou pracovní pozici DP a příprava podkladů k zakotvení této pracovní pozice v Národní soustavě povolání |
| | 04 Definování podmínek a kritérií pro výběr obcí a jejich výběr pro pilotní ověření nově zaváděné pracovní pozice DP |
| | 05 Zaměstnání cílové skupiny a zvyšování kvalifikačních předpokladů – vstupní a průběžné vzdělávání a supervize |
| | 06 Osvěta v oblastech sociálního začleňování a boje s chudobou a komunikační a informační opatření projektu |
| | 07 Sebeevaluace |

| | | | | |
|--------------------------------|---|----------------|---------------------------------|------------|
| hlavní monitorovací indikátory | Název/číslo | Cílová hodnota | Hodnota dosažená k 31. 10. 2020 | % naplnění |
| | (60000) Celkový počet účastníků | 30 | 31 | 103 % |
| | (80500) Počet napsaných a zveřejněných analytických a strategických dokumentů (vč. evaluačních)* | 4 | 4 | 100 % |

*1. Závěrečná metodika DP (akceptována 31. 3. 2020)

2. Metodika pro výběr obcí

3. Metodický standard pro NSP

4. Evaluační studie (= vstupní + průběžná + závěrečná EZ)



5. Závěrečná evaluace projektu Domovník – preventista: struktura

V projektu lze pro potřeby evaluace odlišit několik realizačních fází:

I. V průběžné evaluační zprávě (do června 2018) byly detailně zhodnoceny tři realizační fáze:

- Fáze oslovení a výběrového řízení pro výběr měst zapojených do projektu
- Fáze výběru zaměstnanců na pozice Domovníků – preventistů v zapojených městech
- Fáze prvních měsíců činnosti Domovníků – preventistů

II. V (této) závěrečné evaluační zprávě jsou zhodnoceny navazující realizační fáze:

- Fáze rutinní činnosti Domovníků – preventistů
- Fáze zhodnocení dosažených změn po 2 letech činnosti DP
- Fáze pokračování podpory nástroje DP ve městech po ukončení pilotáže

Z hlediska evaluace byl pro závěrečné zhodnocení pilotního testování nástroje „Domovník – preventista“ kladen důraz především na zhodnocování dílčích úspěchů a bariér úspěšného využití nástroje pro dosažení žádoucích změn.

Zdroje a metody sběru dat pro ZEZ

Pro zhodnocení bylo využito „pre - post“ srovnání vývoje hodnot popisujících vstupní a výstupní situaci v jednotlivých domech (a okolí), kde DP působí (viz podklad pro sběr výstupních hodnot parametrů od koordinátorů DP [Příloha 2](#), odpovídající podklad pro sběr vstupních hodnot je přílohou č.2 druhé/průběžné EZ projektu).

Další sběr dat zajišťoval evaluátor a koordinátorka cílové skupiny při návštěvách na místě v jednotlivých městech polostrukturovanými rozhovory, a během společných setkání koordinátorů a Domovníků – preventistů se zástupci MV ČR pro sdílení dobré praxe.

Průběžně probíhal desk research dostupné dokumentace (např. pravidelných týdenních hlášení o činnosti DP z jednotlivých měst, metodických materiálů, prezentací z konferencí a setkání, ad.)

V závěru projektu byli Domovníci – preventisté evaluátorem vyzváni ke zpracování „příběhů ze života DP“ konkrétně ilustrujících obecná zjištění. Ostatní stakeholderi (koordinátoři DP, zástupci samosprávy a zástupci MP jednotlivých měst) byli osloveni závěrečným online dotazníkovým šetřením (viz [Příloha 1](#)).

Z hlediska evaluačního plánu projektu (obsaženého v první evaluační zprávě) jsou v ZEZ vyhodnoceny následující evaluační otázky (EO) příslušející zhodnocení procesu a zhodnocení dopadů:

Procesní EO:

- EO1 Umožňuje návrh projektu a jeho logické vazby očekávat dosažení plánovaných výsledků (dopadů)?
- EO2 Probíhá realizace projektových aktivit v souladu s časovým plánem projektu?
- EO3 Jaké překážky bylo nutné v realizaci projektu překonat?
 - EO 3.1 Byla v průběhu realizace projektu poskytována spolupráce, komunikace, koordinace



a vůle na místní úrovni všemi aktéry alespoň v nutné míře?

- EO 3.2 Vznikly v průběhu realizace projektu překážky způsobené změnou vnějšího prostředí?

- EO4 Jaké (neočekávané) faktory přispěly k úspěšné realizaci projektu a jakým způsobem?
- EO5 Jsou vzniklé metodiky a další hmotné výstupy projektu kvalitní a využitelné?

Dopadové EO:

- EO6 V jaké míře bylo dosaženo zamýšlených dopadů projektu?
- EO7 Způsobil projekt nezamýšlené dopady? Pokud ano, jakým kauzálním mechanismem?
- EO8 Jaké závěry lze vyvodit k nákladové efektivitě projektu?
- EO9 Využívají (či to plánují) obce nástroj sociálního začleňování a podpory sociálně situační prevence v obci „DP“ i při nutnosti financovat jej z vlastních zdrojů?
- EO10 Jaký byl přínos projektu vnímaný cílovou skupinou Domovníků - preventistů?

V závěru ZEZ jsou stručně zhodnoceny změny dosažené v jednotlivých městech.

Poznámka:

Podrobné kapitoly ke zhodnocení průběhu **fáze zapojení měst** a **průběh výběrových řízení** na pozice Domovníků – preventistů do projektu obsahuje PEZ (Průběžná evaluační zpráva).

Zpracovaná témata:

- Zapojení měst
- Vyhlášení a šíření informace o výběrových řízení na pozici DP
- Příprava uchazečů o pozici DP na výběrové řízení
- Průběh výběrových řízení na pozici DP
- Hlavní očekávané změny od DP sdělené ze strany města v průběhu VŘ
- Ukázky očekávání uchazečů od náplně práce DP
- Zajímavosti.



6. Závěrečná evaluace projektu Domovník – preventista: procesní zhodnocení

6.1. Zhodnocení logických vazeb projektu

EO1 Umožňuje návrh projektu a jeho logické vazby očekávat dosažení plánovaných výsledků (dopadů)?

Ve **vstupní** evaluační zprávě byla projektová logika rekonstruovaná (v dubnu 2017) na základě projektové dokumentace a rozhovorů s realizačním týmem shledána jako srozumitelná a v předpokládaných kauzálních vazbách nebyly identifikovány závažné nedostatky.

V **průběžné** evaluační zprávě (k červnu 2018) bylo zhodnoceno, že během 20 měsíců realizace projektu nebylo nutné provést v projektu zásadní změny a logika projektu se tedy nezměnila.

V **závěru** projektu lze konstatovat, že **logika realizace projektu** (viz Obrázek 2 na další straně) **zůstává platná a v plné míře se potvrdilo dosažení plánovaných výsledků** (viz dopadové EO).

6.2. Zhodnocení realizace projektu

EO2 Probíhá realizace projektových aktivit v souladu s časovým plánem projektu?

(Návodné podotázky z EP: *K jakým změnám došlo při realizaci projektových aktivit oproti plánu? Ukázaly se některé kroky/aktivity při realizaci projektu jako zbytné pro naplnění cíle? EO 2.3 Bylo nutné provést kroky/aktivity, které nebyly v plánu, aby bylo cíle dosaženo?*)

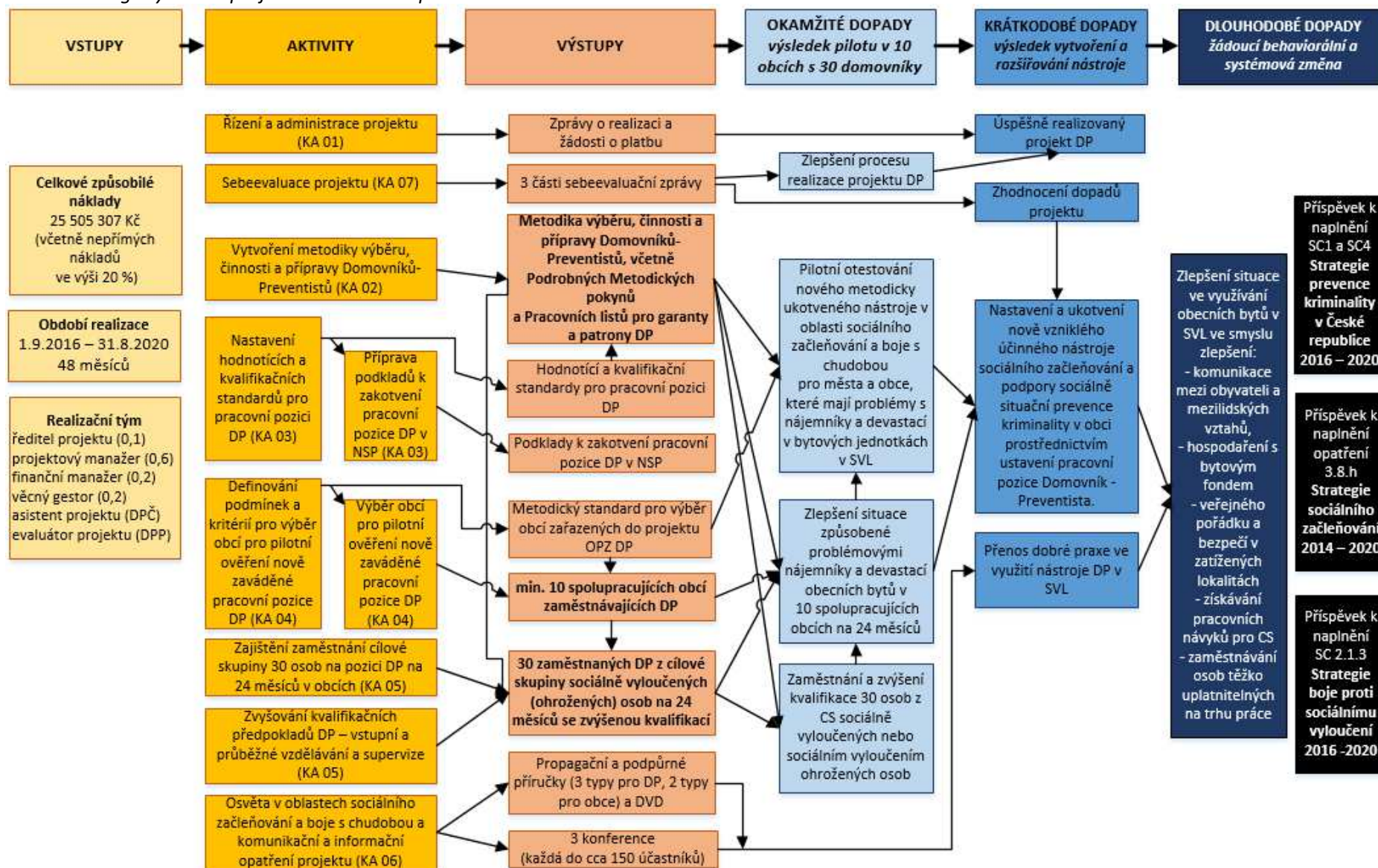
Realizace projektových aktivit proběhla v souladu s plánem a předpoklady, nutné změny nebo zdržení nastaly v omezeném a odůvodněném rozsahu, přičemž nezasáhly do logiky projektu a neovlivnily negativně dosahování žádoucích výsledků.

Mezi aktivity, které nebyly v původním plánu projektu akcentovány, patří setkání koordinátorů a DP pro sdílení zkušeností a dobré praxe. Tato setkání se podařilo uskutečnit ve spolupráci se zapojenými městy v průběhu projektu tři (ve Valašském Meziříčí, v Kadani a v Břeclavi), a byla ze strany DP reflektována jako velmi přínosná.

Ke stejnému závěru jako evaluátor dospěla i Věcná a finanční kontrola projektu, která proběhla na přelomu června a července 2020 a v Protokolu o kontrole č. 000128-2020/OPZ uvádí, že: „*Kontrolou na místě bylo ověřováno, že projektové aktivity probíhají v souladu se schváleným projektem a je zajištěn soulad se souvisejícími vnitrostátními pravidly a pravidly programu. V průběhu kontroly byl zkontrolován vzorek dokladů a výstupů vztahující se k realizaci jednotlivých klíčových aktivit projektu.*“ Kontrola byla ukončena s kontrolním zjištěním „*Kontrola byla ukončena bez zjištění.*“



Obrázek 2 Logický model projektu Domovník – preventista



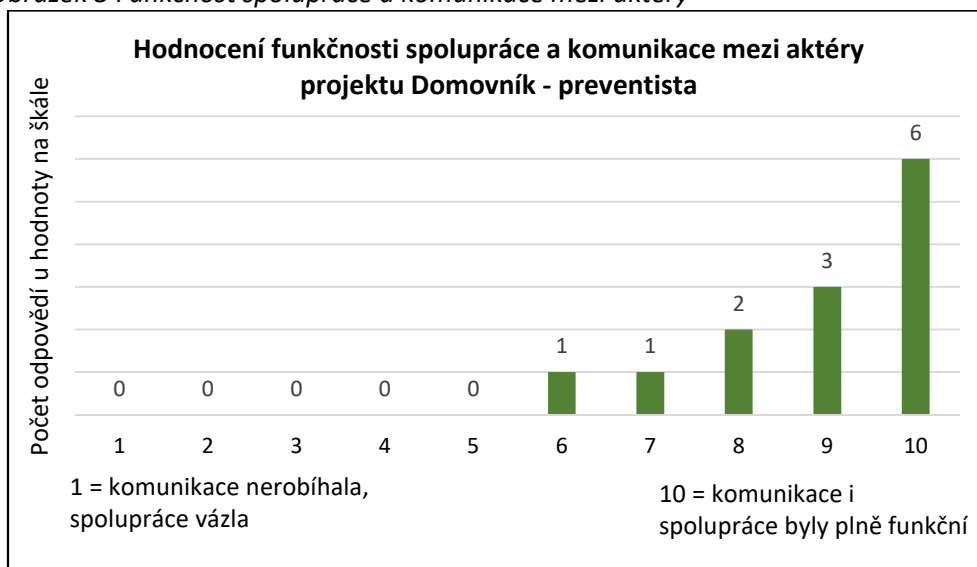


EO3 Jaké překážky bylo nutné v realizaci projektu překonat?

(Návodné podotázky z EP: *Byla v průběhu realizace projektu poskytována spolupráce, komunikace, koordinace a vůle na místní úrovni všemi aktéry alespoň v nutné míře? Vznikly v průběhu realizace projektu překážky způsobené změnou vnějšího prostředí?*)

- Respondenti závěrečného dotazníkového šetření byli požádáni, aby na škále 1 až 10 vyjádřili svůj názor na funkčnost spolupráce a komunikace mezi aktéry, kteří se účastnili projektu Domovník – Preventista (mezi „aktéry“ počítaje zástupce samosprávy, zástupce Městské policie, koordinátora projektu z MV ČR, lektory a Domovníky - Preventisty). Odpovědi dosáhly průměrné hodnoty **8,92 z 10** (10 = komunikace i spolupráce byly plně funkční) která znamená, že spolupráce a komunikace probíhala na dobré úrovni. Horší hodnocení uvedli zástupci MP, lepší hodnocení uvedli koordinátoři a zástupci samospráv. V žádném ze zapojených měst nebyl v průběhu realizace projektu zjištěn významný problém se spoluprací a komunikací mezi aktéry.

Obrázek 3 Funkčnost spolupráce a komunikace mezi aktéry



Zdroj: Závěrečné online dotazníkové šetření mezi stakeholdery (zpracoval evaluátor, 2020)

Na otázku „Vyjádřete na škále 1 až 10 svůj názor na funkčnost spolupráce a komunikace mezi aktéry, kteří se účastnili projektu Domovník – Preventista (mezi „aktéry“ počítejte zástupce samosprávy, zástupce Městské policie, koordinátora projektu z MV ČR, lektory a Domovníky - Preventisty). Čím více bodů udělíte, tím spokojenější jste s průběhem spolupráce a komunikace v průběhu projektu celkově byli“ odpovědělo celkem 13 respondentů.

- V úvodní fázi realizace projektu, kdy jsou obce oslovovány ke spolupráci, je obtížné vyjednat v potenciálně spolupracující obci souhlas na všech nutných úrovních. Stávalo se, že část představitelů obce měla o účast v projektu vážný zájem, ale jiní představitelé téže obce se k projektu stavili neutrálně nebo ho odmítali. Projekt na tuto situaci reagoval podmínkou uzavřít s městem smlouvu, kterou získává souhlas starosty jako hlavního představitele obce.
- Potvrdila se návaznost úspěšné realizace projektu na konkrétní osobě, která se v daném městě o projekt a Domovníky - preventisty stará. Pokud existuje jedna osoba osobně zainteresovaná na kvalitní realizaci, jsou projekty úspěšnější, než ve městech, kde není taková zodpovědnost

jasná, nebo je rozmělněná mezi více osob.

- Mezi nejčastěji překonávané překážky v průběhu realizace projektu Domovník – preventista patří (viz navazující graf) „Nepochopení obsahu a smyslu činnosti DP u nájemníků a veřejnosti“, což je překážka, kterou zmínila více než polovina zapojených měst, a vynutila si navazující intervence, např. organizaci setkání s občany, představování pozice DP na zasedáních městské rady, apod.

Často respondenti také poukazovali na „Nedostatek vhodných zájemců o pracovní pozici DP“, který mohl být ovlivněn jednak dlouhodobě příznivou situací na trhu práce (velmi nízká míra nezaměstnanosti na začátku realizace projektu), ale také náročností obsahu práce DP, kdy především její preventivní složka klade na uchazeče větší nároky, než by se z názvu pozice „domovník“ očekávalo.

Obrázek 4 Nejčastěji překonávané překážky v průběhu realizace projektu DP



Zdroj: Závěrečné online dotazníkové šetření mezi stakeholdery (zpracoval evaluátor, 2020)

Na otázku „Vyberte z následujícího seznamu překážky, které považujete za významné a museli jste je překonávat v průběhu realizace projektu v souvislosti s výběrem a činností Domovníků – Preventistů ve vašem městě.“ odpovědělo celkem 15 respondentů výběrem z 9 možností předpřipravených evaluátorem (bez omezení počtu vybraných odpovědí a s možností doplnit další varianty).

- Problematické je zapojení koordinátorů v tom smyslu, že nejsou za svou práci nijak odměňováni a to ačkoliv u většiny z nich nedošlo ke snížení objemu původní pracovní agendy. Svou mentorskou a koordinační činnost často musí skloubit s běžnou pracovní náplní (např. policisty nebo zaměstnance úřadu) za tolerance (nikoliv aktivní podpory) svého přímého nadřízeného. V některých případech se musí i vypořádat s nevolí až výsměchem kolegů, kteří vnímají, že dělají „zadarmo práci navíc“. V souvislosti s tímto stavem byli někteří koordinátoři nepříjemně překvapeni objemem administrativních úkonů, které realizace projektu vyžaduje. Jako problematická se opakovaně ukazuje **absence mentora** pro DP.



- Problematické bylo využití povoleného rozpočtu s jednotkovými náklady na vybavení, oblečení a ochranné pomůcky DP. Města by uvítala volnější možnost v nákupu potřebného nářadí, protože současný seznam obsahuje položky, které ne všichni potřebují, a neobsahuje položky, které by se jednotlivým DP v určité lokalitě pro práci hodily. Také jednotkové náklady ne zcela odpovídají možnostem nákupů v různých regionech. Navíc v případech, kdy jeden DP bez služebního automobilu musí pracovat ve dvou od sebe několik kilometrů vzdálených lokalitách, by bylo potřeba nakoupit část vybavení dvakrát, což ale v současné chvíli nelze. Naopak v lokalitách, kde DP pracují na směny a mají společnou „kancelář“, by stačila jedna sada kvalitních nástrojů pro více DP.

V průběhu evaluačních rozhovorů koordinátoři navrhovali, aby příště byl určen finanční strop na vybavení jednoho DP pro tři oblasti: oblečení, nářadí, ostatní (např. ochranné pomůcky) a seznam minimálního povinného vybavení, ale větší detail aby bylo možné upravit dle potřeb v lokalitě.

- Mezi externí překážky, na které projekt se svým názvem „Domovník – preventista“ v průběhu realizace narážel, lze zařadit vzniklý chaos v kontextu. Problémem je, že existuje více typů „domovníků“ (domovník ve smyslu uklízeče a údržbáře, domovník se sociální funkcí, Domovník – preventista) a je tedy nutné důrazně vysvětlovat, kdo co dělá. Liší se také zdroje, za kterých mohou města různé typy „domovníků“ získat (od MV ČR, od ASZ, v rámci koordinovaného přístupu přes mikroregiony, ad.). A liší se také podmínky, za kterých „domovníci“ pracují (např. různá výše maximálního platu). Tato zmatečná situace negativně ovlivňuje lidi, kterých se týká, zejm. zástupce obcí, kteří se v ní jen obtížně orientují, a v důsledku má vliv na nastavení očekávání.



EO4 Jaké (neočekávané) faktory přispěly k úspěšné realizaci projektu a jakým způsobem?

- Rozsáhlá znalost prostředí a potřeb v oblasti prevence kriminality na úrovni MV ČR, která umožnila správné nastavení věcného záměru projektu i jeho logické posloupnosti. V jejím důsledku mohl být projekt realizován bez nutnosti změn.
- Respondenti závěrečného dotazníkového šetření odpovídali na otázku s volnou odpovědí „Co podle vás nejvíce přispělo k (ne)úspěšné realizaci projektu? (Úspěšná realizace projektu znamená, že se ve vašem městě podařilo zaměstnat a vzdělat osoby ve složité životní situaci pro výkon pracovní pozice Domovník – Preventista, kteří svojí činností přispěli ke zlepšení stavu městských bytových domů, ve kterých působili, usnadnili komunikaci s nájemníky a preventivně předcházeli problémovým situacím.)“ nejčastěji následovně:
 - **osobnost Domovníka – preventisty**, výběr vhodného kandidáta a jeho vzdělávání, který následně v dotčených lokalitách působil kladně na ostatní obyvatele a ovlivňoval tak nejen své myšlení, ale i myšlení ostatních obyvatel lokalit;
 - **seznámení zastupitelů města** s účelem, funkcí a možnostmi DP a APK, získání jejich podpory a následný přenos informací k obyvatelům města;
 - **funkční a zodpovědný přístup realizačního týmu** (DP-mentor-koordinátor DP na úrovni města, celý realizační tým na úrovni MV).

Citace: „Více jsme se otevřeli nájemníkům, a naslouchali jejich problémům. DP působili jako propojovací most mezi městem jako pronajímatelem a nájemníky. Toto tady rozhodně chybělo, byla zde spíše propast.“

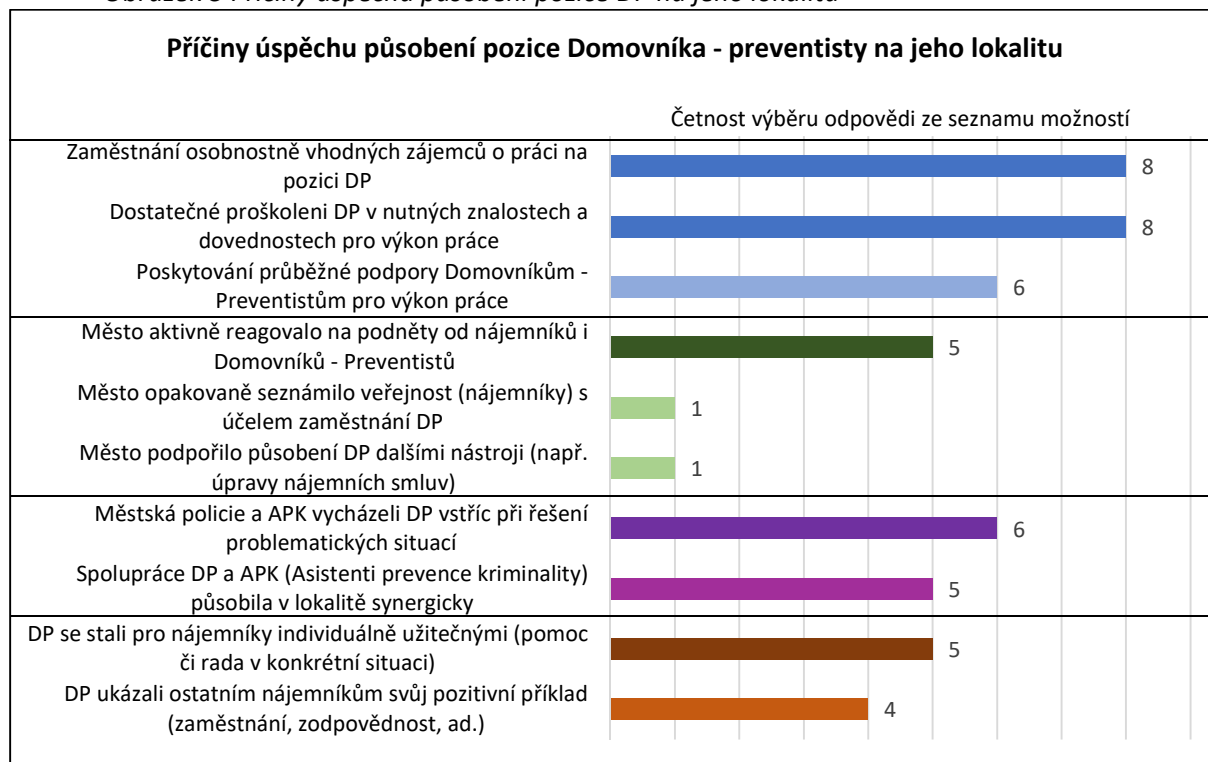
„Podařilo se vysvětlit vedení města a zastupitelům účel, funkci a možnosti DP a APK, získat jejich podporu a následně tyto informace přenést k obyvatelům města. Po počátečních výhradách pak obyvatelé SVL začali vnímat DP a APK jako službu, která zlepšuje fungování komunity a napomáhá klidnému a vstřícnému řešení většiny problémů.“

„Práce manažera projektu s DP, jejich vzdělávání, výběr.“

- Významným faktorem úspěšné činnosti DP je jeho **veřejná podpora formální autoritou**. Ukazuje se, že ve městech, kde DP byl komunitě představen místostarostou, či ředitelem MP na společné schůzce s nájemníky a je jimi jeho činnost dlouhodobě podporována, se lépe rozvíjí preventivní složka práce DP.
- Evaluátor projektu na základě průběžných rozhovorů se stakeholdery identifikoval seznam deseti příčin (viz navazující obrázek), které různou měrou v různých městech přispívaly k úspěšnému působení DP v lokalitě, a to ze čtyř oblastí: nastavení práce DP, z oblasti zapojení města, z oblasti spolupráce s APK a MP a z oblasti vlivu na nájemníky. Respondenti byli otázkou nasměrováni k prioritizaci, kdy měli vybrat 1 až 4 nejdůležitější příčiny úspěchu, přičemž se jako nejdůležitější ukázalo:
 - Zaměstnání osobnostně vhodných zájemců o práci na pozici DP
 - Dostatečné proškolení DP v nutných znalostech a dovednostech pro výkon práce
 - Poskytování průběžné podpory DP pro výkon práce
 - Městská policie a APK vycházeli DP vstříc při řešení problematických situací.



Obrázek 5 Příčiny úspěchu působení pozice DP na jeho lokalitu



Zdroj: Závěrečné online dotazníkové šetření mezi stakeholdery (zpracoval evaluátor, 2020)

Na otázku „Z následujících možností vyberte 1 až 4 podle vás nejdůležitější příčiny úspěchu působení pozice Domovníka – Preventisty na jeho lokalitu.“ bylo obdrženo 49 odpovědí od 12 respondentů.

- Některá města vyčlenila pro podporu projektu dodatečné finanční prostředky (např. na doplacení víkendových mezd, telefony pro DP nebo výkonnostní odměny).
- Oba dva lektori, zastupující vysoutěženou vzdělávací agenturu, byli pozitivně hodnoceni jako „praktici se zkušenostmi“. Ve vzdělávání DP tím dochází k předávání nejen teoretických znalostí, ale i praktických dovedností, které jsou pro činnost DP užitečné.
- Na úrovni MV ČR přispěla úspěšné věcné realizaci projektu skvělá podpůrná práce projektového manažera, a dále podpora projektu při přípravě zadávací dokumentace na výběr dodavatele vzdělávání ze strany Odboru veřejných zakázek a centrálních nákupů MV.



EO5 Jsou vzniklé metodiky a další hmotné výstupy projektu kvalitní a využitelné?

V projektu vznikla řada výstupů, které zpracoval buď interní projektový tým MV ČR, nebo které dodala vysoutěžená vzdělávací společnost a na straně MV ČR prošly akceptačním postupem se závěrem, že odpovídají očekávání zadavatele a potřebám uživatelů.

Pro potřeby DP, jejich koordinátorů a městských samospráv vzniklo pět metodických příruček, které jsou dostupné na webu projektu MV ČR:

<https://www.mvcr.cz/clanek/erdf-operacni-program-zamestnanost-domovnik-preventista.aspx?q=Y2hudW09NA%3d%3d>

Obrázek 6 Zveřejněné dokumenty k projektu DP na MV ČR

Mapa serveru • Textová verze • English • Rozšířené vyhledávání •

Úvod O nás Služby pro veřejnost Informační servis eGovernment EU Nabídky a zakázky Projekty Legislativa Kontakty

ESF - OPERAČNÍ PROGRAM ZAMĚSTNANOST Úvodní strana / Projekty / ESF - Operační program zaměstnanost

Domovník - preventista

1. Obecné informace o projektu
2. Realizační tým
3. Aktuality
4. SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY

Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Související dokumenty

Název projektu:
Domovník - preventista, účinný nástroj sociálního začleňování a podpory sociálně situační prevence v obci

Registrační číslo:
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_029/0003723

Příručky:

1. Komunikace, cílové skupiny a dobrá praxe (pdf, 1,7 MB)
2. Pracovní pozice - Domovník-preventista (pdf, 1,4 MB)
3. Mentor - garant, gestor, koordinátor a mediátor Domovníka-preventisty (pdf, 1,4 MB)
4. Kritéria, podmínky, rozhodovací proces (pdf, 2 MB)
5. Vedení obce, zastupitelé (pdf, 2 MB)

Policie ČR
Hasiči ČR
Státní služba
Registr smluv
OBČANKA VÁM ZJEDNODUŠÍ ŽIVOT
OSOBNÍ DOKLADY ONLINE REZERVACE TERMÍNU

Realizační tým dále připravil výstupy:

- „Metodika výběru, činnosti a přípravy Domovníků – preventistů“ (zpracovatel: Bc. Jaromír Kolářík, Circle Education s.r.o.) – materiál slouží jako standard pro zaměstnávání a vzdělávání DP – definuje DP jako nový nástroj pro sociální začleňování a boj s chudobou, který specifikuje konkrétní podmínky výběru, způsob činnosti v oblasti prevence nejen v oblasti dodržování Domovního řádu, údržby bytového fondu, standardů bezpečnosti, ale i podmínek veřejného pořádku v okolí ubytovacího zařízení;



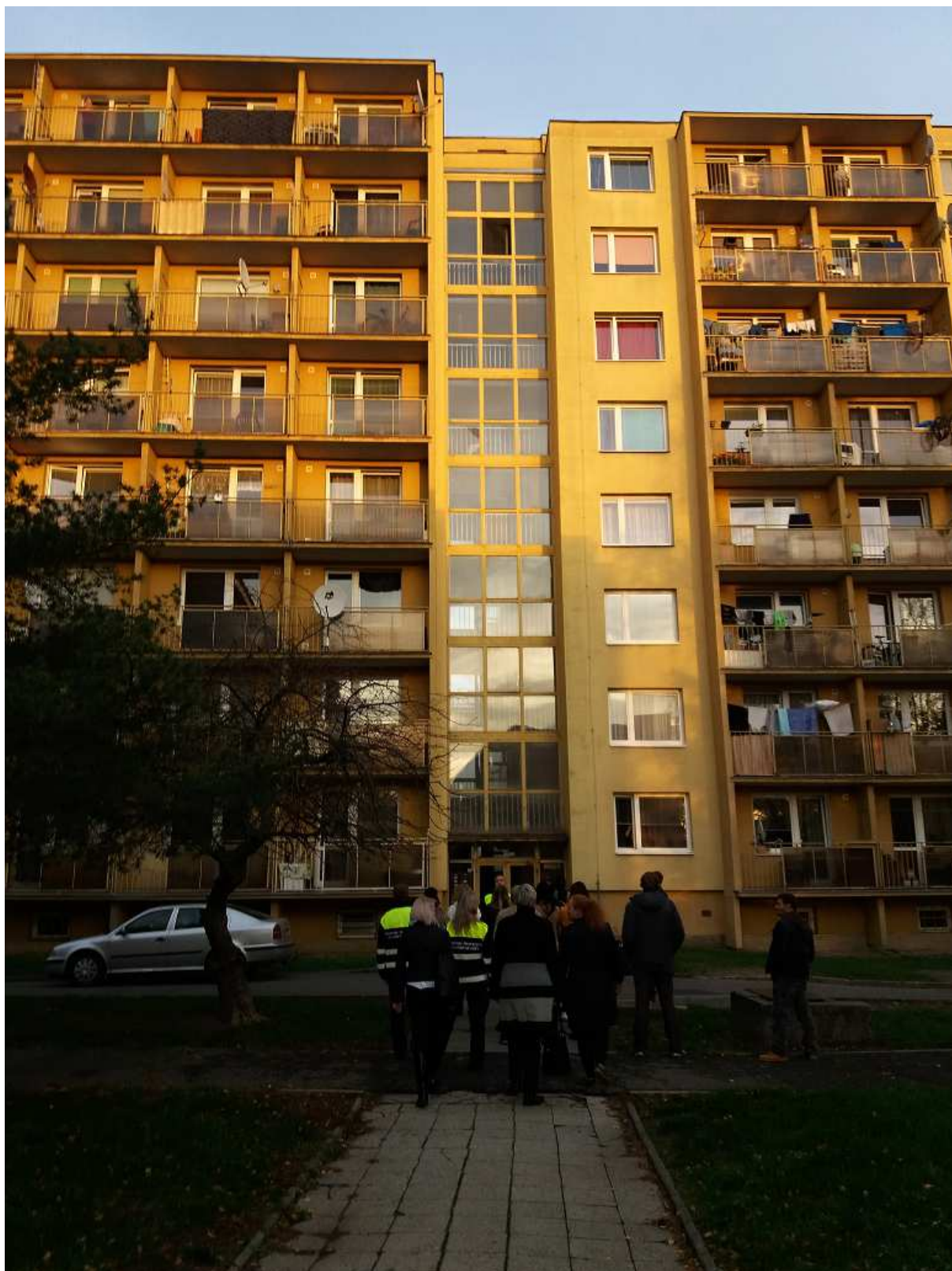
- **"Hodnotící a kvalifikační standardy pracovní pozice Domovníků – preventistů"** (zpracovatelé: JUDr. Tomáš Koníček, Radka Vaňasová, realizační tým projektu) – jde o standardizaci národního charakteru, kdy je pozice DP uchopena na úrovni NSP a NSK promítnutím aspektů profesní kvalifikace DP do profese „správce objektu“. Využitelnost směřuje zejména na nastavení pracovní náplně, pracovních podmínek platů atp. při zavádění DP v obcích;
- **„Metodický standard pro výběr obcí zařazených do projektu OPZ – „Domovník – preventista“** (zpracovatel: JUDr. Tomáš Koníček, realizační tým projektu) – materiál slouží pro stanovení podmínek a kritérií na základě kterých lze vybrat obce vhodné pro zavádění nové pozice DP. Materiál slouží dále pro propagaci projektu při jednání s představiteli s dalšími (nezapojenými) obcemi.
- **Informační a motivační video o činnosti Domovníků – preventistů**

Výstupy projektu byly zpracovány v souladu s průběhem projektu tak, aby do nich bylo možné reflektovat i zkušenosti z pilotního testování využití „nástroje DP“ v zapojených městech, čímž dosáhly vysoké praktičnosti a využitelnosti. Dokumenty jsou vytvořeny v žádoucí kvalitě, prošly připomínkovým řízením a byly akceptovány. Všechny jsou přehledně strukturovány a je jasné pro jaký typ čtenáře jsou určeny.

V období ukončování projektu byly výstupy distribuovány mezi uživatele emailem na základě projeveného zájmu. Finalizované dokumenty budou v elektronické podobě přístupné volně ke stažení na webu MV ČR. Fyzicky budou distribuovány edukační materiály, tj. příručky a DVD, které byly plánovaně vyhotoveny ve větším počtu za účelem šíření do obcí.



7. Závěrečná evaluace projektu Domovník – preventista: zhodnocení dopadů

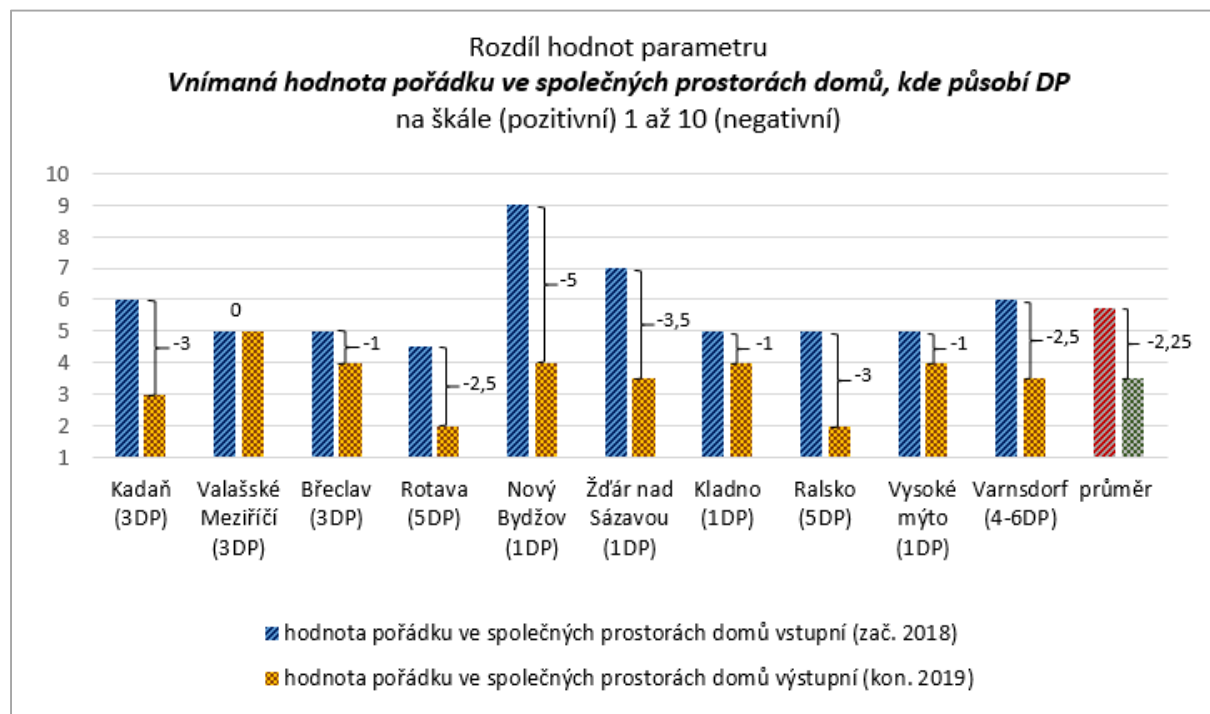


7.1. EO6 V jaké míře bylo dosaženo zamýšlených dopadů projektu?

7.1.1. Žádoucí změna: POŘÁDEK

- Parametr „zajištění pořádku ve společných prostorách domu, včetně zamezení vandalismu“ byl při zahájení projektu třetím nejdůležitějším parametrem činnosti DP očekávaným koordinátory (celkově získal v hodnocení významnosti parametrů podíl 15,5 % ze 100 %, které koordinátoři rozdělovali mezi jednotlivé parametry).
- Ve všech lokalitách bylo DP i koordinátory již po půl roce zaměstnávání Domovníka – preventisty reflektováno dosažení větší „čistoty“, tj. vizuálního zlepšení stavu lokalit. Z hlediska záměru projektu to lze chápat jako první nutný krok, kdy Domovník – preventista musí pro výkon „preventivní“ složky své práce napřed zajistit základní životní podmínky (ať již sám, nebo zapojením nájemníků, nebo dohledem nad úklidovou firmou, dle podmínek konkrétního města).
- Srovnáním vstupních a výstupních hodnot došlo průměrně ve **vnímané hodnotě pořádku ve společných prostorách bytových domů** ke zlepšení o **2,25 stupně** na desetibodové kvalitativní škále (viz navazující obrázek a [Příloha 2](#)), kdy průměrná vstupní hodnota (5,75) vypovídala o stavu „nepořádek vyžadující zlepšení“, zatímco průměrná výstupní hodnota (3,5) vypovídá o stavu „běžný pořádek vyžadující menší zlepšení.“ V žádném ze sledovaných měst nedošlo ke zhoršení situace. Významný pozitivní rozdíl vnímají v Kadani, Novém Bydžově, Žďáru nad Sázavou a Ralsku.

Obrázek 7 Souhrnný vývoj hodnoty pořádku ve společných prostorách domů

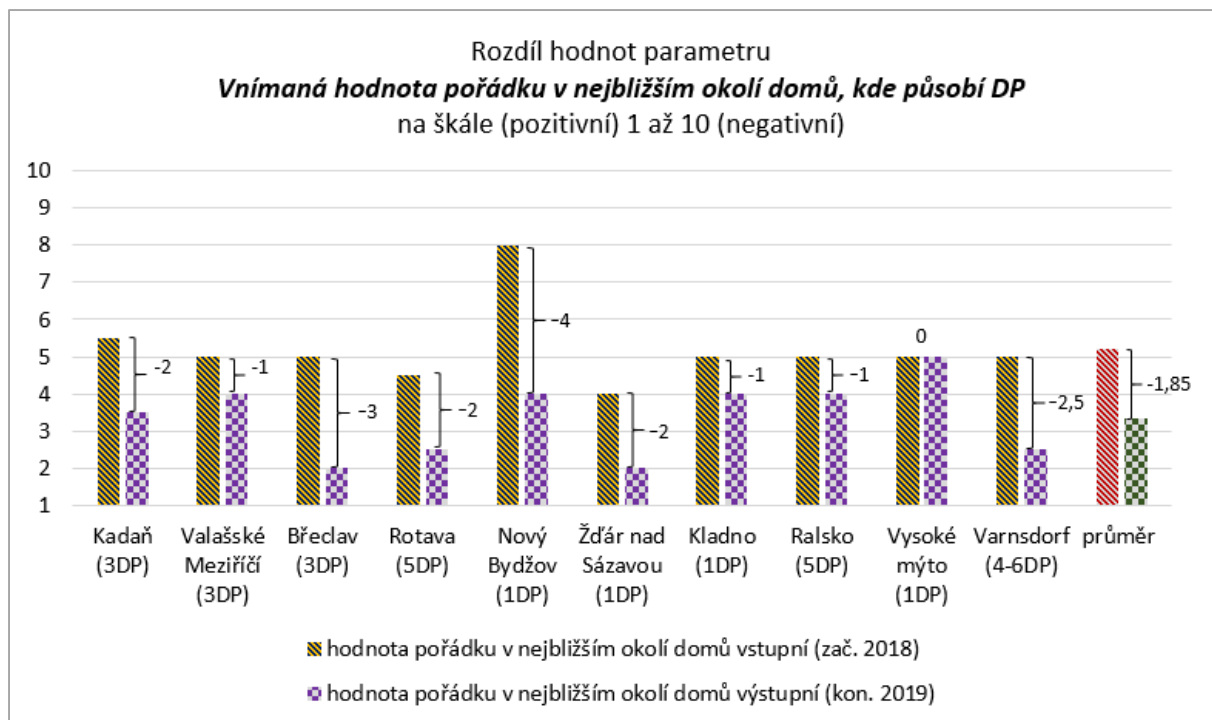


Zdroj: Vstupní a výstupní dotazníkové šetření u koordinátorů DP (zpracoval evaluátor, 2018 a 2020)

Ideální hodnota 1 je „pořádek jako doma“ a nejzápornější hodnota 10 je „nepořádek nesnesitelný“ (více ke stupňům kvalitativní škály viz [Příloha 2](#)). „Pořádkem“ je v této otázce myšlena uklizenost a čistota společných prostor, průchodnost a vyklizenost chodeb a vstupních prostor, stav sklepů, projevy vandalismu, apod.)

- Z hlediska pořádku byli koordinátoři dotazováni také na **vnímanou hodnotu pořádku v nejbližším okolí bytových domů, kde Domovníci – preventisté působí**, která se průměrně zlepšila o **1,85 stupně** na desetibodové kvalitativní škále (viz navazující obrázek a [Příloha 2](#)), kdy průměrná vstupní hodnota (5,2) vypovídala o stavu „pořádek vyžadující větší zlepšení“, zatímco průměrná výstupní hodnota (3,35) vypovídá o stavu „pořádek jen běžné nedostatky.“ V žádném ze sledovaných měst nedošlo ke zhoršení situace, významný pozitivní rozdíl vnímají v Břeclavi a Novém Bydžově.

Obrázek 8 Souhrnný vývoj hodnoty pořádku v nejbližším okolí domů



Zdroj: Vstupní a výstupní dotazníkové šetření u koordinátorů DP (zpracoval evaluátor, 2018 a 2020)

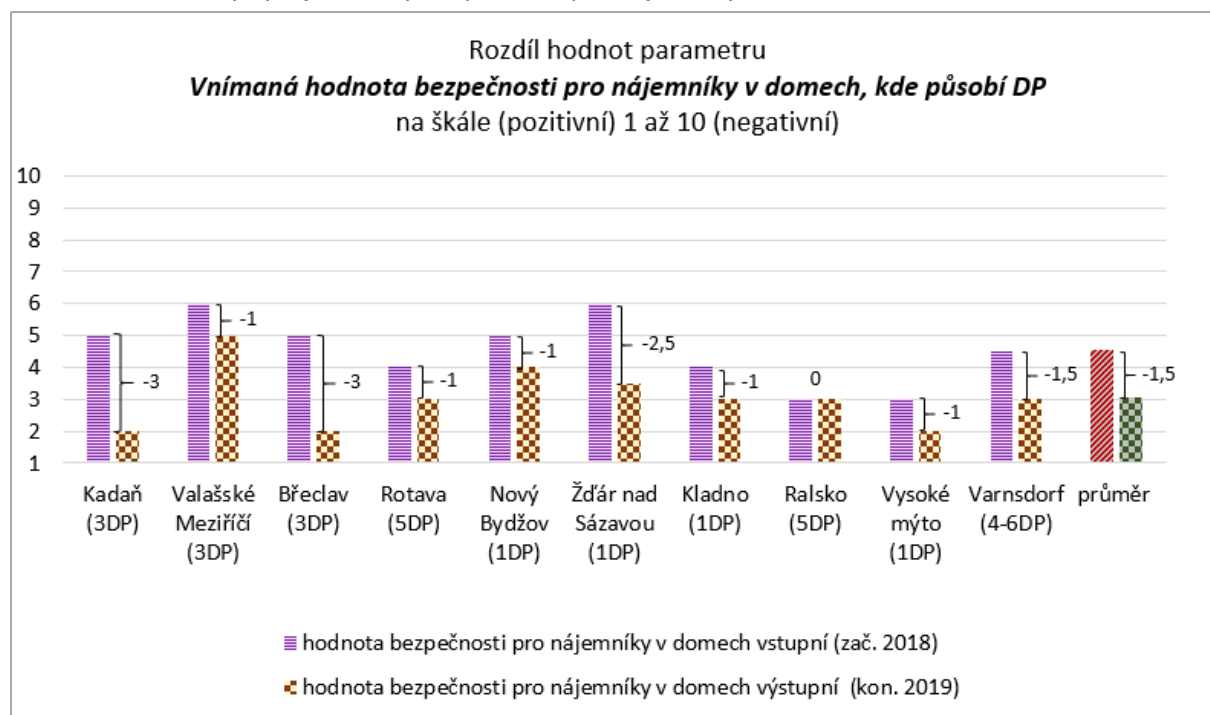
Ideální hodnota 1 je „pořádek jako doma“ a nejzápornější hodnota 10 je „nepořádek nesnesitelný“ (více ke stupňům kvalitativní škály viz [Příloha 2](#)).

„Pořádkem“ je v této otázce myšlena čistota kolem schodů do domů, popelnic, laviček, projevy vandalismu, apod.)

7.1.2. Žádoucí změna: BEZPEČNOST

- Parametr „zajištění bezpečnosti včetně zamezení pohybu nežádoucích osob v domech, kde bude DP působit“ byl při zahájení projektu **nejdůležitějším** parametrem činnosti DP očekávaným koordinátory (celkově získal v hodnocení významnosti parametrů podíl 19,5 % ze 100 %, které koordinátoři rozdělovali mezi jednotlivé parametry).
- Většina měst při zahájení činnosti DP využila jeho působení ke kontrole souladu evidence nájemníků vůči reálnému stavu osob žijících v bytech. Došlo k nahlášení „černých“ nájemníků a v několika lokalitách také k vystěhování bezdomovců ze společných prostor bytových domů (za asistence MP).
- Srovnáním vstupních a výstupních hodnot došlo průměrně ve **vnímané hodnotě bezpečnosti pro nájemníky v domech, kde působí DP**, ke zlepšení o **1,5 stupně** na desetibodové kvalitativní škále (viz navazující obrázek a [Příloha 2](#)), kdy průměrná vstupní hodnota (4,55) vypovídala o stavu „spíše bezpečný, ale vyžaduje zlepšení“, zatímco průměrná výstupní hodnota (3,05) vypovídá o stavu „bezpečný s mimořádnými výjimkami.“ V žádném ze sledovaných měst nedošlo ke zhoršení situace, významný pozitivní rozdíl vnímají v Kadani a Břeclavi.

Obrázek 9 Souhrnný vývoj hodnoty bezpečnosti pro nájemníky



Zdroj: Vstupní a výstupní dotazníkové šetření u koordinátorů DP (zpracoval evaluátor, 2018 a 2020)

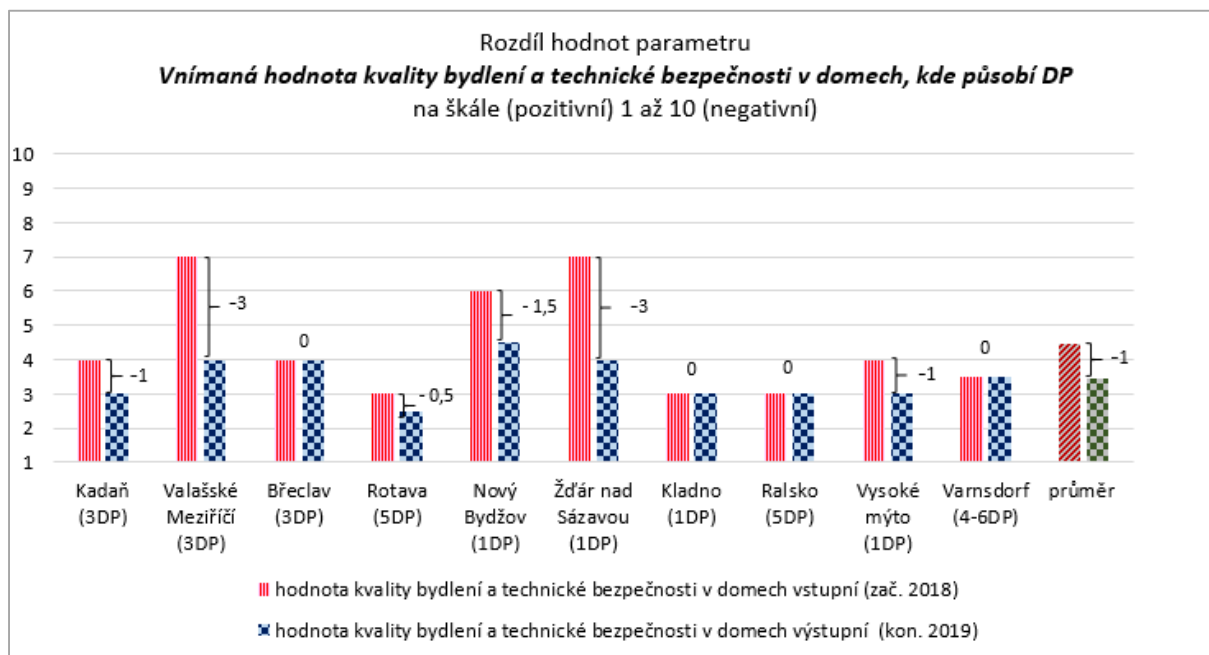
Ideální hodnota 1 je „zcela bezpečný“ a nejzápornější hodnota 10 je „trvale nebezpečný“ (více ke stupňům kvalitativní škály viz [Příloha 2](#)).

„Bezpečností pro nájemníky“ je v této otázce myšlen zejména ohyb nežádoucích osob po domě, jako jsou bezdomovci, narkomani, násilníci ohrožující nájemníky, apod.)

7.1.3. Žádoucí změna: KVALITA BYDLENÍ

- Srovnáním vstupních a výstupních hodnot došlo průměrně ve **vnímané hodnotě kvality bydlení a technické bezpečnosti v domech, kde působí DP**, ke zlepšení o 1 stupeň na desetibodové kvalitativní škále (viz navazující obrázek a [Příloha 2](#)), kdy průměrná vstupní hodnota (4,45) vypovídala o stavu „bydlení méně kvalitní, ale technicky funkční“, zatímco průměrná výstupní hodnota (3,45) vypovídá o stavu „průměrné běžné bydlení nižší kvality.“ V žádném ze sledovaných měst nedošlo ke zhoršení situace, v polovině měst ale zůstal vnímaný stav na stejné hodnotě. Významný pozitivní rozdíl vnímají ve Valašském Meziříčí a Žďáru nad Sázavou.
- Většina obyvatel lokalit si během prvních šesti měsíců dokázala zvyknout, že pozice Domovníka – preventisty existuje a začít ho využívat jako benefitu. I v problematických lokalitách bylo původní vnímání DP jako „udavače a bonzáka“ většinou nahrazeno pozitivnějším vnímáním. Nájemníci oceňují, že se jim činností DP zvyšuje kvalita a bezpečnost bydlení a zejména to, že jsou jejich žádosti a ohlášené problémy řešeny Domovníkem – preventistou rychleji, než byly (ne)řešeny dříve při nutnosti přímé komunikace s úřady.

Obrázek 10 Souhrnný vývoj hodnoty kvality bydlení



Zdroj: Vstupní a výstupní dotazníkové šetření u koordinátorů DP (zpracoval evaluátor, 2018 a 2020)

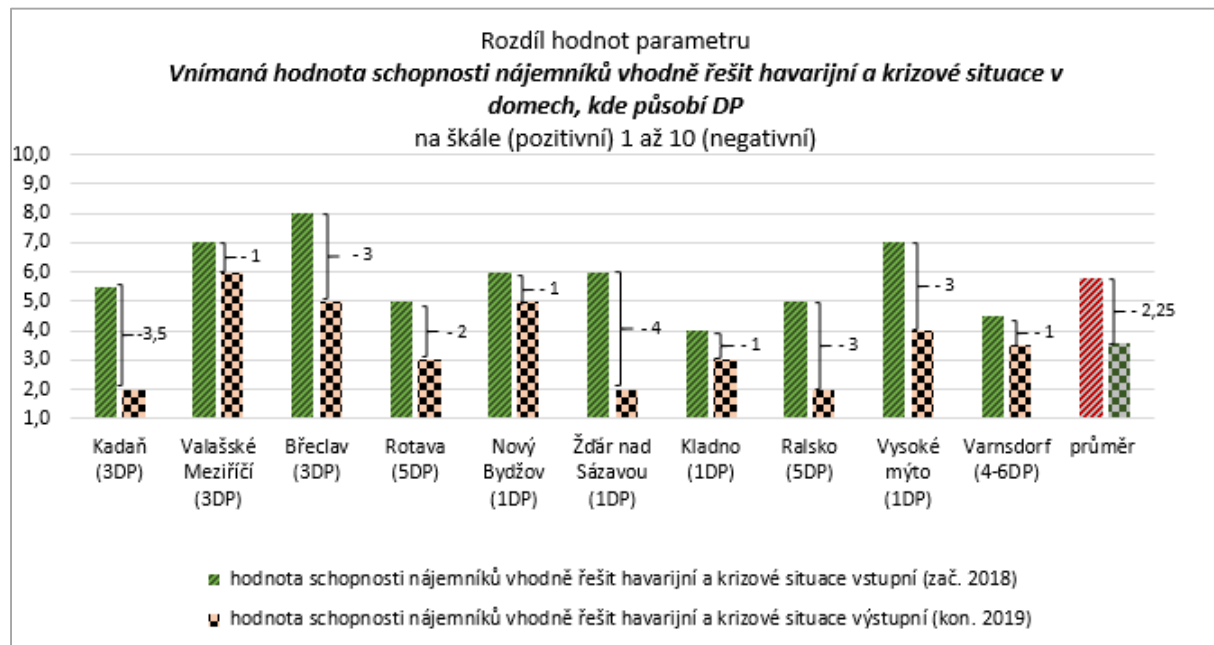
Ideální hodnota 1 je „velmi kvalitní bydlení“ a nejzápornější hodnota 10 je „velmi podprůměrné nekvalitní bydlení“ (více ke stupňům kvalitativní škály viz [Příloha 2](#)).

„Kvalitou bydlení“ je v této otázce myšlen zejména stav zámků, zvonků, oken, zamykání vchodových dveří na noc, funkčnost elektřiny, funkčnost dodávek vody, apod.)

- Srovnáním vstupních a výstupních hodnot došlo průměrně ve **vnímané hodnotě schopnosti nájemníků vhodně řešit havarijní a krizové situace v domech, kde působí DP**, ke zlepšení o 2,25 stupně na desetibodové kvalitativní škále (viz navazující obrázek a [Příloha 2](#)), kdy průměrná vstupní hodnota (5,8) vypovídala o stavu „řešení situací by pomohla přímá

asistence“, zatímco průměrná výstupní hodnota (3,55) vypovídá o stavu „častěji jsou situace řešeny vhodně.“ V žádném ze sledovaných měst nedošlo ke zhoršení situace, významný pozitivní rozdíl vnímají v Kadani, Břeclavi, Žďáru nad Sázavou, Ralsku a Vysokém Mýtě.

Obrázek 11 Souhrnný vývoj hodnoty schopnosti řešit krizové a havarijní situace



Zdroj: Vstupní a výstupní dotazníkové šetření u koordinátorů DP (zpracoval evaluátor, 2018 a 2020)

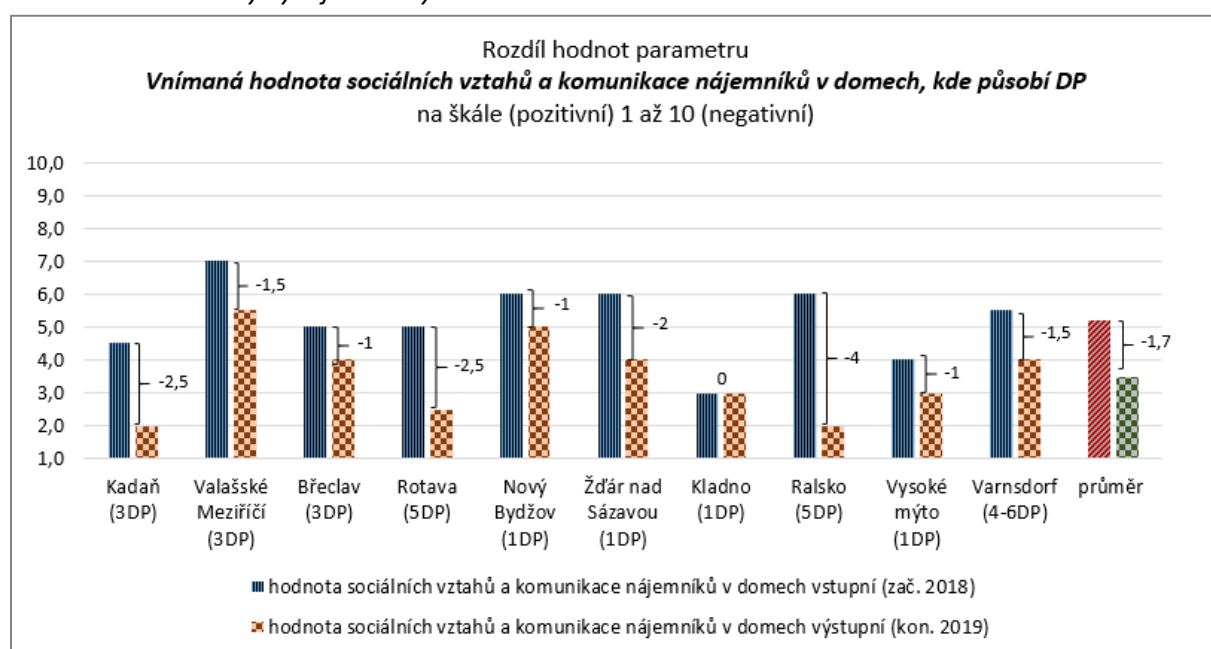
Ideální hodnota 1 je „situace jsou vždy řešeny bezproblémově“ a nejzápornější hodnota 10 je „situace jsou řešeny nevhodně/vůbec“ (více ke stupňům kvalitativní škály viz [Příloha 2](#)).

„Situací“ jsou v této otázce myšleny např. prasknutí potrubí, výpadek elektřiny, vykradení sklepů, ale také sousedské hádky, rušení nočního klidu, nutnost zavolat záchranku, apod.)

7.1.4. Žádoucí změna: VZTAHY A KOMUNIKACE

- Srovnáním vstupních a výstupních hodnot došlo průměrně ve **vnímané hodnotě sociálních vztahů a komunikace nájemníků v domech, kde působí DP**, ke zlepšení o 1,7 stupně na desetibodové kvalitativní škále (viz navazující obrázek a [Příloha 2](#)), kdy průměrná vstupní hodnota (5,2) vypovídala o stavu „sociální vztahy vyžadující zlepšení“, zatímco průměrná výstupní hodnota (3,5) vypovídá o stavu „podprůměrně funkční sociální vztahy, pouze obvyklé problémy.“ V žádném ze sledovaných měst nedošlo ke zhoršení situace, významný pozitivní rozdíl vnímají v Ralsku.

Obrázek 12 Souhrnný vývoj hodnoty sociálních vztahů a komunikace



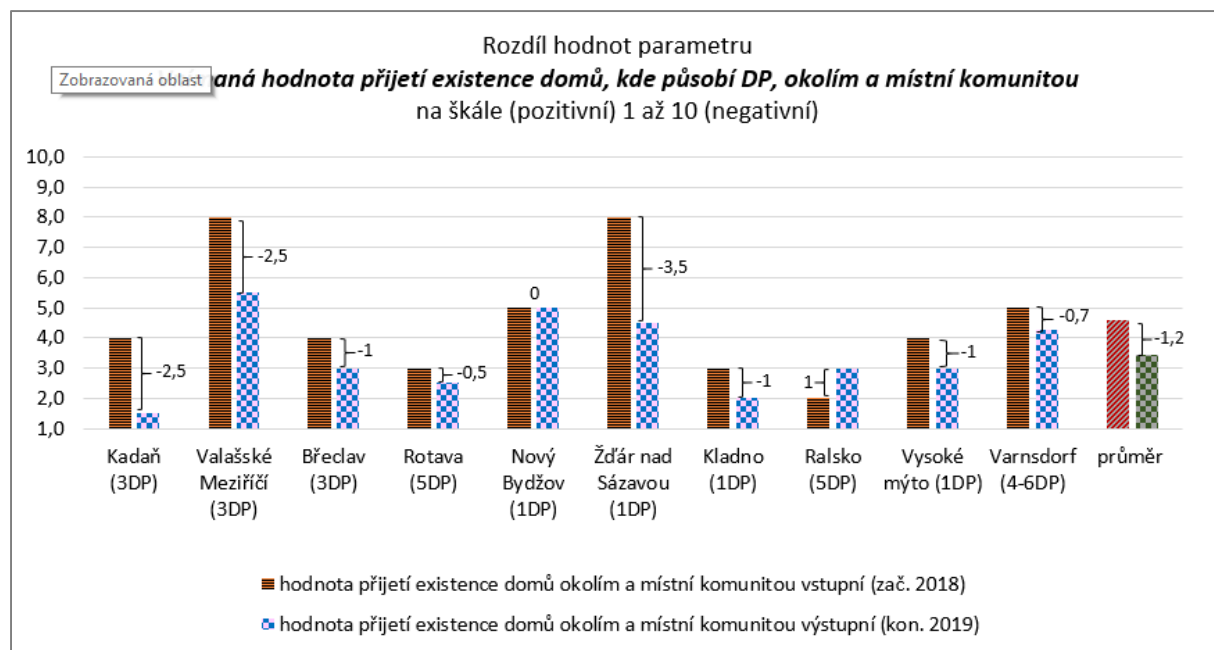
Zdroj: Vstupní a výstupní dotazníkové šetření u koordinátorů DP (zpracoval evaluátor, 2018 a 2020)

Ideální hodnota 1 je „sociální vztahy bezproblémové“ a nejzápornější hodnota 10 je „sociální vztahy velmi napjaté“ (více ke stupňům kvalitativní škály viz [Příloha 2](#)).

„Sociálními vztahy“ je v této otázce myšlena např. schopnost nájemníků domluvit se na řešení sporné situace, zajištění pomoci seniorům-nájemcům s omezeními orientace a pohybu, adekvátní komunikace s bytovým odborem města, využívání APK při řešení vyhraných situací, apod.)

- Srovnáním vstupních a výstupních hodnot došlo průměrně ve **vnímané hodnotě přijetí existence domů, kde působí DP, okolím a místní komunitou** ke zlepšení o 1,2 stupně na desetibodové kvalitativní škále (viz navazující obrázek a [Příloha 2](#)), kdy průměrná vstupní hodnota (4,6) vypovídala o stavu „existence domů je okolím spíše přijímána, stížnosti jsou výjimečné“, zatímco průměrná výstupní hodnota (3,5) vypovídá o stavu „existence domů je přijímána jako běžný stav, stížnosti jsou výjimečné.“ V jednom ze sledovaných měst (Kladno) došlo ke zhoršení situace o 1 stupeň, významný pozitivní rozdíl vnímají ve Žďáru nad Sázavou.

Obrázek 13 Souhrnný vývoj hodnoty přijetí existence domů v působení DP okolím a místní komunitou



Zdroj: Vstupní a výstupní dotazníkové šetření u koordinátorů DP (zpracoval evaluátor, 2018 a 2020)

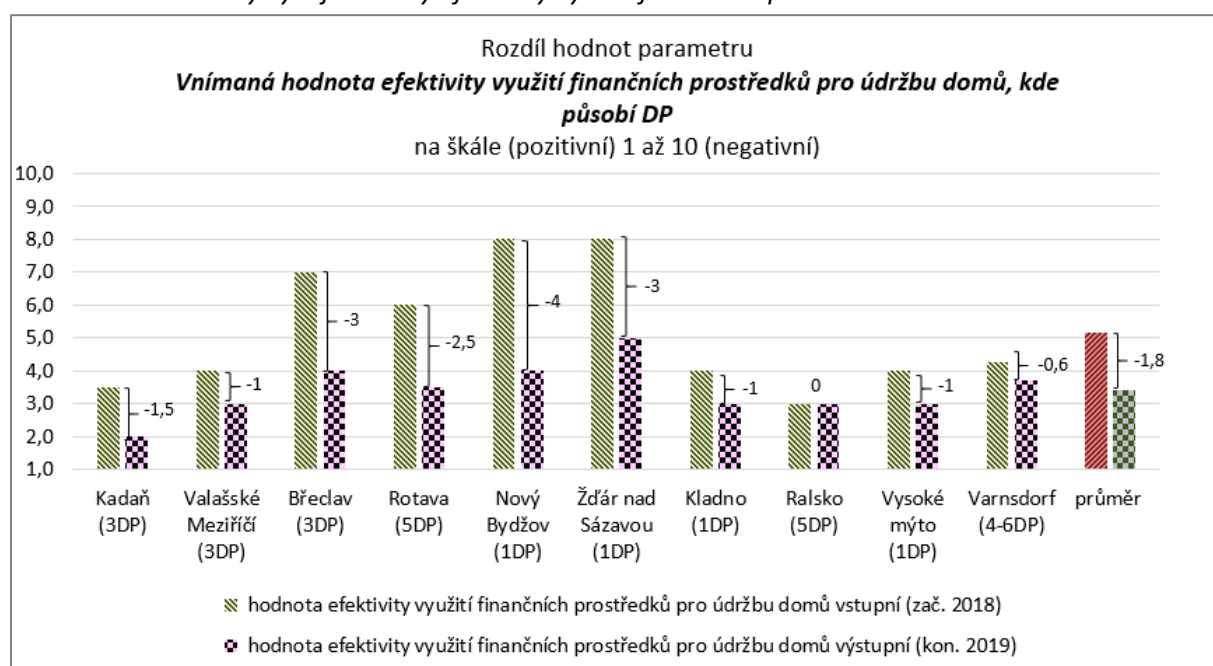
Ideální hodnota 1 je „existence domů je okolím přijímána pozitivně“ a nejzápornější hodnota 10 je „existence domů je okolím přijímána velmi negativně“ (více ke stupňům kvalitativní škály viz [Příloha 2](#)).

„Přijetím existence domů okolím“ jsou v této otázce myšleny oprávněné stížnosti lidí bydlících v okolí na problémy spojené s existencí domu, vliv existence domů na cenu bytů v lokalitě, vyjádření stigma z bydlení v blízkosti domů zapojených do projektu DP majiteli okolních bytů, apod.)

7.1.5. Žádoucí změna: EFEKTIVITA VÝDAJŮ

- Srovnáním vstupních a výstupních hodnot došlo průměrně ve **vnímané hodnotě efektivity využití finančních prostředků pro údržbu domů domech, kde působí DP**, ke zlepšení o **1,8 stupně** na desetibodové kvalitativní škále (viz navazující obrázek a [Příloha 2](#)), kdy průměrná vstupní hodnota (5,2) vypovídala o stavu „investice do údržby mají smysl, ačkoliv občas...“, zatímco průměrná výstupní hodnota (3,4) vypovídá o stavu „investice do údržby většinou naplní svůj smysl, ale jen část je efektivní.“ V žádném ze sledovaných měst nedošlo ke zhoršení situace, významný pozitivní rozdíl vnímají v Novém Bydžově, Břeclavi a Žďáru nad Sázavou.

Obrázek 14 Souhrnný vývoj hodnoty efektivity využití finančních prostředků



Zdroj: Vstupní a výstupní dotazníkové šetření u koordinátorů DP (zpracoval evaluátor, 2018 a 2020)

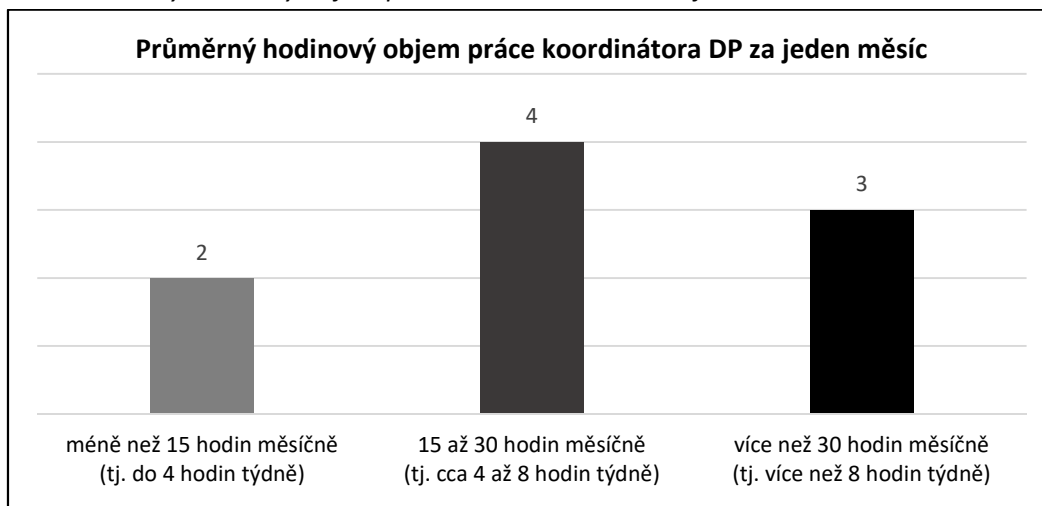
Ideální hodnota 1 je „do údržby domů lze efektivně investovat“ a nejzápornější hodnota 10 je „investice do údržby domů jsou předem ztraceny“ (více ke stupňům kvalitativní škály viz [Příloha 2](#)).

(„Efektivním využitím financí“ je myšleno, zda dochází k opakovaným/zbytečným výdajům na opravy a údržbu, odkládání investic z obav o jejich znehodnocení působením nájemníků a jejich návštěv, nadužívání spolupráce zaměstnanců bytového odboru města, apod..)

7.2. EO7 Způsobil projekt nezamýšlené dopady? Pokud ano, jakým kauzálním mechanismem?

- Města využívala místní znalost a znalost komunity, kterou DP má a město nemá, k různým mimořádným úkonům – např. k doručování úřední pošty, k vyzývání doplacení poplatků za psy, k asistenci DP během úředních hodin na Úřadu práce, odhalení „černých“ nájemníků, apod.
- Domovníci – preventisté často na žádost nájemníků dělali drobné opravy nejen ve společných prostorách domů, ale i v domácnostech. Pokud opravu nebylo možné udělat, poskytovali nájemníkům kontakty na řemeslníky či opravářské firmy, nebo pomáhali nájemníkům vyřídit žádost na městském úřadě.
- Zlepšení komunikace mezi nájemníky a úřady prostřednictvím Domovníků – preventistů vedlo u části nájemníků ke zvýšení důvěry v městské instituce.
- Vzhledem k tomu, že koordinátoři DP nebyli za práci s DP zvlášť odměňováni a ve většině případů jim ani nebylo nic z předchozích pracovních povinností, bylo z hlediska „přímo nezvažovaných“ dopadů zajímavé zjistit odhad pracovního času, tj. rozsahu jejich práce v souvislosti s DP. V rámci závěrečného dotazníkového šetření jich většina uvedla rozsah větší než pracovní půlden každý týden, třetina koordinátorů odhadla své zapojení na více než jeden pracovní den v týdnu (detailněji viz navazující graf).

Obrázek 15 Průměrný hodinový objem práce koordinátora DP za jeden měsíc



Zdroj: Závěrečné online dotazníkové šetření mezi stakeholdery (zpracoval evaluátor, 2020)

Na otázku „Odhadněte průměrný hodinový objem práce koordinátora/mentora ve vašem městě za 1 měsíc (bez mimořádných událostí a v době, kdy již byli DP zaměstnání). Započítejte čas obvykle strávený s DP v lokalitě, na poradách s DP nebo týkajících se DP, na školeních, při zpracování pracovních výkazů, apod.“ bylo obdrženo 9 odpovědí od koordinátorů DP.

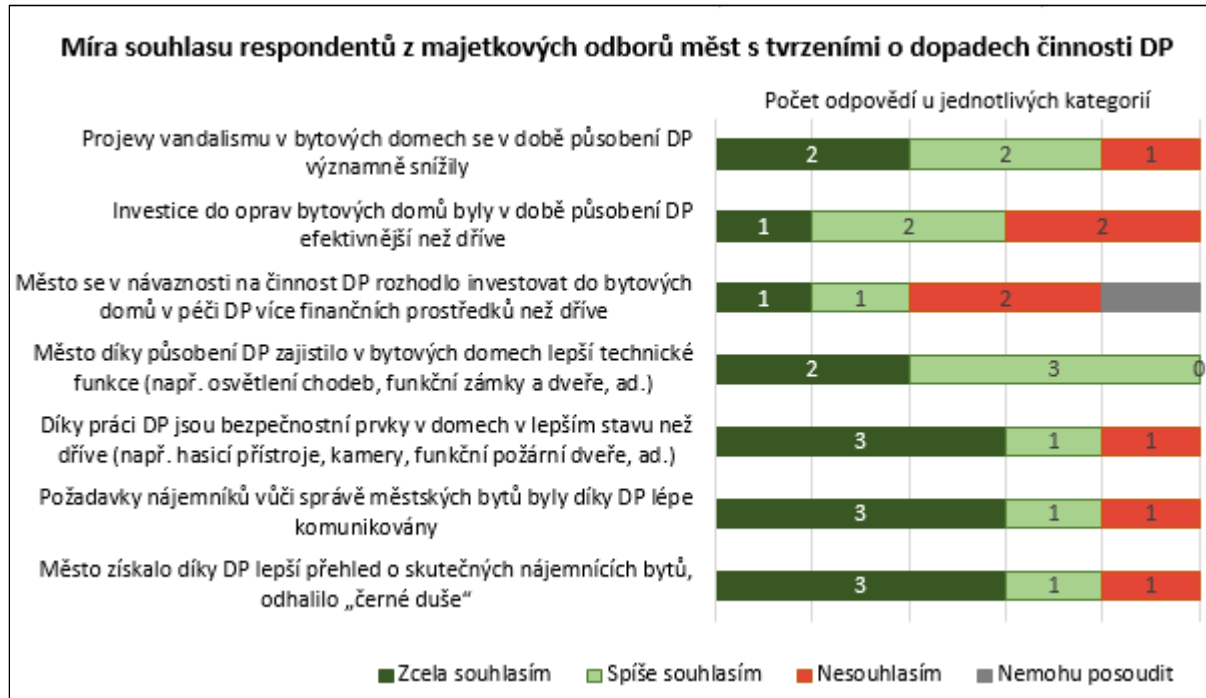
Jeden z respondentů zvolil možnost „jiná“ pro odpověď: „Nelze přesně určit, protože jsem hodiny nikdy nepočítala. Spíše se přikláním ke třetí odpovědi. Ale bylo to o dost více. Zejména časově náročné týdenní zápisy, a pak různá oznámení na správní orgány, domovníkova oznámení nebyla přijímána některými zaměstnanci jako relevantní.“

7.3. EO8 Jaké závěry lze vyvodit k nákladové efektivitě projektu?

(Návodné podotázky z EP: *Jaké jsou celkové náklady obce na výběr, zaměstnání a proškolení 1 DP na 1 rok? V jaké míře byly sníženy projevy vandalizmu v bytových domech v majetku obcí? V jaké míře byla posílena odpovědnost nájemníků za péči, údržbu a užívání svěřeného majetku? V jakém rozsahu lze odhadnout úspory za nevyužívání bezpečnostních složek?*)

- Z hlediska efektivity vynakládání peněz na opravy a údržbu se díky působení DP situace zlepšila. Část měst v reakci na lepší znalost potřeb nájemníků a zvýšení ochrany majetku investice do oprav zvýšila, jiná reportovala to, že díky působení DP finanční prostředky ušetřila. Třetím přístupem měst bylo, že rozpočet na investice a opravy zůstal stejný, ale díky péči DP z něj nájemníci získali více benefitů. Dále byly ve všech městech v souvislosti s působením DP vynakládány prostředky na drobné opravy a údržbu, které vyjednal Domovník – preventista.
- Zástupci majetkových odborů pěti měst vyznačili v závěrečném dotazníkovém šetření míru souhlasu s tvrzeními technického charakteru (viz Obrázek 16). Respondenti zcela nebo spíše souhlasí s tím, že „Město díky působení DP zajistilo v bytových domech lepší technické funkce (např. osvětlení chodeb a jejich čistotu, funkční zámky a dveře, zajištěné drobné opravy, apod.)“. I u ostatních tvrzení převažují souhlasná vyjádření nad nesouhlasnými.

Obrázek 16 Míra souhlasu respondentů z majetkových odborů měst s tvrzeními



Zdroj: Závěrečné online dotazníkové šetření mezi stakeholdery (zpracoval evaluátor, 2020)

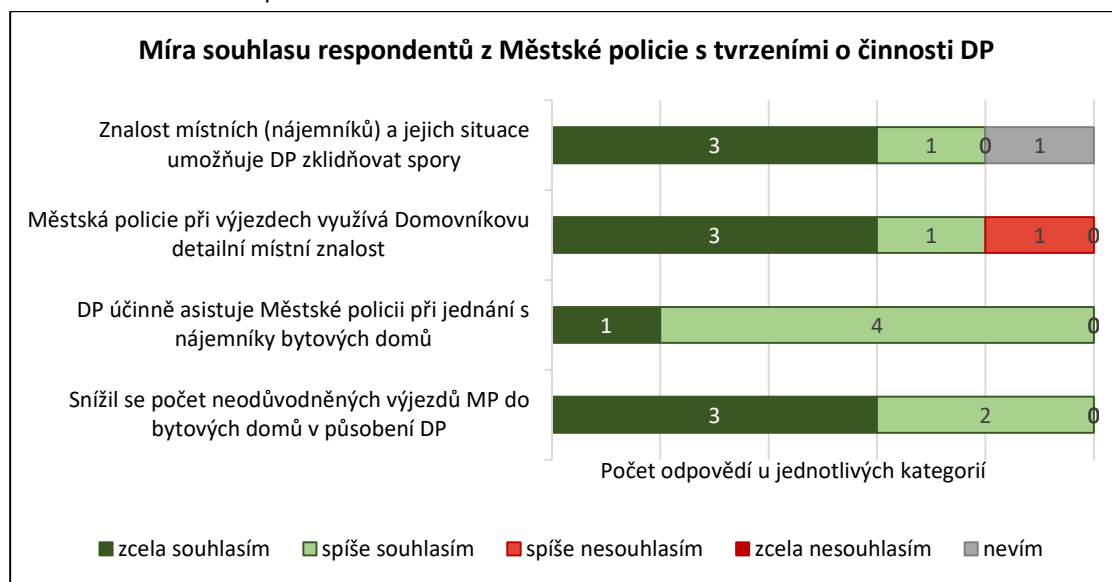
Na otázku „U každého z níže uvedených tvrzení vyznačte na škále míru, s jakou s ním souhlasíte.“ bylo obdrženo 5 odpovědí od zástupců majetkových odborů samospráv v zapojených městech.

- Z hlediska vlivu na nájemníky odpovídali respondenti závěrečného dotazníkového šetření na volnou otázku „*Mělo působení DP v bytovém domě vliv i na chování ostatních nájemníků při užívání společného majetku? Očekáváte, že se nájemníci budou k domu chovat lépe než dříve, nebo se situace spíše zhorší, když DP přestane v místě působit?*“

Všichni respondenti, zastupující všech deset participujících měst, na otázku odpovídali kladně, čímž potvrdili pozitivní vliv působení DP na nakládání s majetkem města, ale také s různě silnou intenzitou obav ze zhoršení situace poté, kdy DP přestane v místě působit, příklady:

- „*Rozhodně se situace zhorší, pokud nájemníci nebudou pod dohledem DP.*“
 - „*Pokud přestane DP v lokalitě působit, tak se situace (rychle) zhorší.*“
 - „*Nájemníci si udržovaných prostor více vážili a frekvence vandalizmu se snížila, mám ale obavy z navrácení negativních jevů po ukončení činnosti Domovníků - Preventistů.*“
 - „*Působení DP mělo určitě kladný vliv na chování nájemníků, bohužel po jejich skončení se v některých lokalitách stav opět trošku zhoršil.*“
- Respondenti zastupující Městskou policii v zapojených městech odpovídali na otázku „*Součástí práce Domovníka – Preventisty je i zlepšování komunikace mezi nájemníky městských bytových domů, kde působí a urovnávání jejich sporů již v počátcích, je-li to možné. U každého z níže uvedených tvrzení vyznačte na škále míru, s jakou s ním souhlasíte.*“ Odpovědi potvrzují, že Domovníci – preventisté jsou jako podpora činnosti MP výhodní, protože se díky nim snižuje počet neodůvodněných výjezdů a DP účinně asistují MP při jednáních s nájemníky.

Obrázek 17 Míra souhlasu respondentů z MP s tvrzeními



Zdroj: Závěrečné online dotazníkové šetření mezi stakeholdery (zpracoval evaluátor, 2020)

Na otázku „*Součástí práce Domovníka – Preventisty je i zlepšování komunikace mezi nájemníky městských bytových domů, kde působí a urovnávání jejich sporů již v počátcích, je-li to možné. U každého z níže uvedených tvrzení vyznačte na škále míru, s jakou s ním souhlasíte.*“ bylo obdrženo 5 odpovědí od zástupců Městské policie v zapojených městech.



- Zjistit celkové náklady obce na výběr, zaměstnání a proškolení 1 DP na 1 rok se spíše nepodařilo. Na otázku položenou zástupcům samospráv „*Dokážete alespoň velmi hrubě odhadnout celkové náklady vašeho města na výběr, zaměstnání a proškolení jednoho DP na jeden rok? (započítejte: náklady na čas úředníka při přípravě výběrového řízení, náklady na čas na setkání členů výběrové komise, náklady na měsíční práci mentora/koordinátora DP x 12, náklady na průměrný hrubý měsíční plat DP x 12, odhad nákladů na nutná proškolení za jeden rok)*“ byly obdrženy odpovědi v rozmezí 200 000 až 450 000 Kč, a další odpovědi ve smyslu, že nelze náklady odhadnout.



7.4. EO9 Využívají (či to plánují) obce nástroj sociálního začleňování a podpory sociálně situační prevence v obci „DP“ i při nutnosti financovat jej z vlastních zdrojů?

(Návodné podotázky z EP: *Považují obce jako majitelé bytových domů nástroj DP za funkční? A proč? V čem vidí obce jako majitelé bytových domů největší limity nástroje DP? K jakým změnám v kvalitě života v bytových domech podle zástupců obcí došlo?*)

- Z hlediska využití Domovníků – preventistů ve spolupracujících městech i po ukončení projektu, využila **většina měst možnost zpracování dalšího projektu**, a to nejčastěji z ESF. Jde o předložení projektové žádosti do výzvy OPZ č. 03_16_052 *Podpora sociálního začleňování* v SVL, která ve svých podmínkách, mimo jiné, umožňuje financování této pracovní pozice do června 2022 (kdy končí aktuální programové období). Města tak předložila obsáhlejší projekty podporující sociální začleňování, v jejichž obsahu lze nalézt podporu zaměstnání DP, APK, činnost dluhových poraden a dalších nástrojů. Pokud ve městě vyšlo, že nevyužijí DP na celý úvazek, využila možnosti předložit projekt do Programu prevence kriminality MV ČR. Vzhledem k obsahové i administrativní náročnosti přípravy i následné realizace zejm. „evropského“ projektu, lze proxyindikovat, že se DP mezi ostatními „nástroji podpory sociálního začleňování“ městům osvědčil. Z rozhovorů vyplynulo, že **města považují nástroj DP za užitečný, a proto hledají a využívají možnosti jeho dalšího financování, ale nepodařilo se prokázat a ani nelze odhadnout, zda ho budou chtít po ukončení podpory z ESF plně či v omezené míře financovat z městských rozpočtů**, současné městské samosprávy využívají možnost financování cestou dotací.
- Respondenti závěrečného dotazníkového šetření byli dotázáni „V čem vidíte největší limity pracovní pozice Domovník – Preventista?“ V odpovědích byly uvedeny limity v oblasti:
 - omezených pravomocí DP pro výkon preventivní činnosti;
 - omezování ochoty DP provádět úklid a opravy;
 - vztah DP k místu, občanům a úředníkům města;
 - nutnost vybrat osobnostně vhodného kandidáta na pozici DP.

Citace: „Rozpor mezi obecným povědomím o náplni práce domovníka a náplní práce Domovníka – preventisty.“

„Domnívám se, že kompetence DP byly nastaveny poměrně dobře, snad pouze, co se týče rozsahu úklidu, není jej nutné nijak limitovat, stejně tak i drobné opravy v nájemních bytech a veřejných prostorech (nemyslím tím elektropráce a jiné nebezpečné práce).“

„Na pozici DP by měl být vybírán člověk, který má vztah k lokalitě, ovládá určité řemeslo, protože i obyvatelé domu k DP vzhlíželi, že jim něco sám opraví, popřípadě zajistí, takže opět člověk, který dokáže sám komunikovat a získávat si respekt a důvěru.“

„Potřebovali bychom DP také na noční služby a o víkendech. Důležité je, aby DP byl přímo z dané lokality a bydlel tam.“

„Získat nájemníky "na svou stranu", vysvětlit jim, že DP je pro ně, ne proti nim.“

„Domovníkova oznámení nebyla přijímána některými zaměstnanci správních orgánů jako relevantní.“

Z technického hlediska byly zmíněny limity nízkého finančního ohodnocení za práci DP a omezené délky trvání projektu na dva roky.

7.5. EO10 Jaký byl přínos projektu vnímaný cílovou skupinou Domovníků - preventistů?

(Návazné podotázky z EP: *Považují DP za přínosné školící aktivity a metodiky vytvořené projektem? V čem vidí DP největší přínosy projektu pro svůj život? V čem vidí DP největší přínos svojí pracovní pozice pro lokalitu?*)

- Při průběžných evaluačních rozhovorech DP zmiňovali především čistější prostředí a zlepšení komunikace mezi nájemníky navzájem a mezi nájemníky a úřady.
DP jako první postupně zvládali činnosti „domovnícké“, protože jsou snazší a jejich výsledky jsou rychle viditelné, a v návaznosti na získávání zkušeností se zaměřili i na činnosti „preventivní“, které vyžadují umění komunikace a práce s lidmi, znalost komunity i lokality a respekt ve společnosti.
- Z hlediska osobního rozvoje většina Domovníků – preventistů vyjadřovala spokojenost s probíhajícím vzděláváním, kdy je lektori přijížděli školit individuálně přímo do jejich měst a lokalit. Vzdělávání v současném stylu bylo jako nejpřínosnější hodnoceno DP v horší vstupní situaci, ti by také ocenili větší rozsah vzdělávání.

Vzhledem k omezením při sběru dat v závěru projektu (v důsledku vyhlášení nouzového stavu dle Krizového zákona, v souvislosti s šířením nemoci COVID-19, a omezením setkávání a cestování) byly informace o dopadech na cílovou skupinu Domovníků – preventistů získány prostřednictvím jejich koordinátorů DP, kteří s nimi, ve většině případů, denně po dva roky spolupracovali. V dotazníkovém šetření byli koordinátoři požádáni, aby vyjádřili míru souhlasu s tvrzeními naformulovanými evaluaátorem na základě zkušeností z předchozích rozhovorů s DP. Všichni koordinátoři se shodují, že DP se během zaměstnání naučili lépe komunikovat s lidmi, významně se také zlepšila jejich schopnost vhodně řešit konfliktní situace a vzrostla jejich sebejistota. Částečně u DP nastalo i zvýšení respektu v komunitě a získání nových pracovních kompetencí (detailně viz následující graf).

Obrázek 18 Míra souhlasu koordinátorů s tvrzeními o vlivu pozice na DP



Zdroj: Závěrečné online dotazníkové šetření mezi stakeholdery (zpracoval evaluaátor, 2020)

Na otázku „Na škále vyznačte míru svého souhlasu s následujícími sedmi tvrzeními.“ bylo obdrženo 9 odpovědí od koordinátorů DP v zapojených městech.



Na navazující volnou otázku „Vedle vlivu na bytové domy a jejich nájemníky, mělo nutně pilotní testování pracovní pozice Domovník – Preventista vliv na lidi, kteří byli na této pozici zaměstnáni a školeni v nutných dovednostech. Můžete obecně popsat, v čem u vašich Domovníků – Preventistů po dvou letech zaměstnání vidíte největší změny?“ zdůrazňovali respondenti především:

- větší zodpovědnost;
- komunikační dovednosti;
- znalost problematiky.

Citace: „Za nejvýznamnější považuji získání dovedností, jako jsou pracovní zodpovědnost, komunikační dovednosti, empatie, spolehlivost, ale také kolegalita a zaměstnanecká loajalita.“

„Zvýšení místní a osobní znalosti. Přehled o úkolech a činnosti obecní policie, prevenci kriminality v obci, aktivitách a působení orgánů veřejné moci. Zvýšení právního vědomí, osvojení si základních pravidel a postupů při odhalování a objasňování jednotlivých druhů protiprávních jednání.“

„Zvláště v porozumění celé problematice jejich práce a nejvíce v oblasti komunikace.“

„U některých se změna projevila ve větší zodpovědnosti plnit si své pracovní úkoly a u komunikace.“



7.6. EO11 Jaká očekávání od projektu DP měli při jeho zahájení klíčoví aktéři a jak byla tato očekávání v průběhu jeho realizace změněna a naplněna?

(Návodné členění odpovědí z EP: u zástupců „samospráv krajů, měst a obcí“ zapojených do projektu; u zástupců „Policie ČR a obecní policie“ v podpořených lokalitách; u zástupců „MV Odbor prevence kriminality“; u cílové skupiny „Domovníci – preventisté“)

Celkově lze shrnout, že očekávání aktérů odpovídala skutečnosti. Projekt byl ve své přípravné fázi ze strany MV ČR městům dobře komunikován, nevzbudil ve stakeholderech nereálná očekávání (viz navazující tabulka).

- Očekávání **zástupců samosprávy měst** byla naplněna. Ze škály možností respondenti vybírali pozitivní odpovědi, častěji variantu „Očekávali jsme to, co skutečně nastalo, a jsme s funkcí DP spokojeni.“
- Očekávání **zástupců majetkových odborů měst** byla nižší, než skutečnost. Ze škály možností respondenti častěji vybírali variantu „Očekávali jsme menší než vzniklé pozitivní změny, DP u nás funguje dobře“.
- **Zástupci Městské policie** častěji uváděli, že „od působení DP neměli žádná očekávání, ale jsme s funkcí DP spokojeni.“

Obrázek 19 Tabulka shrnující očekávání stakeholderů

| Možnosti / varianty odpovědí: | Počet odpovědí |
|---|----------------|
| Očekávali jsme menší než vzniklé pozitivní změny, DP u nás funguje dobře. | 5 |
| Očekávali jsme to, co skutečně nastalo, a jsme s funkcí DP spokojeni. | 4 |
| Od působení DP jsme neměli žádná očekávání a jsme s funkcí DP spokojeni. | 2 |
| Očekávali jsme od DP něco zcela jiného, ale jsme se skutečnou funkcí DP spokojeni. | 1 |
| Očekávali jsme větší než vzniklé změny, DP u nás nefunguje. | 0 |
| Od působení DP jsme neměli žádná očekávání a jsme nespokojeni s jeho funkcí. | 0 |
| Očekávali jsme od DP něco zcela jiného a jsme nespokojeni s jeho funkcí. | 0 |
| Výběr možnosti "Jiné": | |
| V něčem DP splnil očekávání, v něčem bohužel ne - dle našeho názoru je to spojeno zejména s tím, že si nájemníci na DP zvykli (v našem městě působil za celou dobu pouze jeden DP) a "účinnost" se tam velmi snižovala. | 1 |
| V době působení prvního DP (1 rok) relativně spokojeni. | 1 |

Zdroj: Závěrečné online dotazníkové šetření mezi stakeholdery (zpracoval evaluátor, 2020)

Na otázku „Do jaké míry naplnila činnost pracovní pozice Domovníka – Preventisty očekávání vás... v pozici..., kde Domovníci – Preventisté působí?“ odpovídali zástupci samosprávy, zástupci majetkových odborů měst a zástupci Městské policie. Celkem bylo získáno 14 odpovědí.

Další stakeholderi:

- u zástupců „MV Odbor prevence kriminality“ evaluátor v průběhu projektu vyzoroval, nad rámec plánovaných výsledků projektu, také **očekávání v oblasti vzniku funkční spolupráce mezi MP, APK a DP**. V základní logice těchto nástrojů má jejich synergické působení potenciál



řešit řadu problémů spojených se sociálně situační prevencí v obcích ve více úrovních, na které jednotlivé nástroje nestačí.

- Zástupcům Městské policie byla v závěrečném dotazníkovém šetření položena otázka „*Jak vnímá Městská policie činnost APK a činnost DP ve městě? V čem jsou Městské policii nápomocní nebo čím obtěžují?*“ Ačkoliv v úvodu projektu bylo v některých městských policejních sborech přijetí DP spíše rozpačité a část strážníků se vyjadřovala proti působení DP a spolupráci s nimi, byly v závěru projektu obdrženy více pozitivní reakce:

Citace: „Činnost DP a APK je vnímána pozitivně. Pomáhají MP při přenosu informací mezi MP komunitou SVL. Zvyšují dohled v SVL čímž pomáhají zvyšovat pocit bezpečí v lokalitě.“

„Větší povědomí MP o dění ve městě, komunikace s občany.“

„Využití jejich osobní a místní znalosti pro plnění úkolů obecní policie.“

- Druhá otázka závěrečného šetření byla zaměřena nejen na zástupce MP, ale odpovídali na ni také zástupci samospráv a koordinátoři DP: „*Vaše město má současně s působením DP zkušenosti i s působením APK (Asistenti prevence kriminality) a s působením Městské policie. Jak vnímáte (sou)činnost těchto tří složek prevence kriminality ve vašem městě?*“. Z odpovědí i z průběžného pozorování lze vyvodit, že ve většině měst již dobře funguje spolupráce mezi MP a APK (po několika letech působení APK ve městě) a DP jsou do této spolupráce postupně přibíráni. V některých městech jsou řešeny např. situace s odmítáním spolupráce ze strany strážníků, nedostatečná schopnost DP s MP dobře komunikovat, či vzájemné ignorování. Celkově převažuje spokojenost s výsledky spolupráce tam, kde se podařilo ji nastavit.

Citace: „Součinnost těchto tří složek je na vysoké úrovni z důvodu úzké spolupráce mentor APK - manažer prevence kriminality - strážníci MP - APK - DP.“

„Po jasném nastavení kompetencí jednotlivých složek a stanovení nadřízenosti a podřízenosti, začala součinnost fungovat k všeobecné spokojenosti.“

„Někteří strážníci mají dodnes potíže s oběma pozicemi. Je zde u nich patrné jen velmi malé zlepšení.“

„V našem městě byla součinnost na 1, všichni jmenovaní spolu vycházeli a hlavně komunikovali. APK často s DP prováděli kontroly budov - někteří tam i bydleli a vykazovali ven bezdomovce atd., v těchto lokalitách se lépe udržoval veřejný pořádek a zmírnila se i trestná činnost.“

„Na dobré úrovni, zvláště dlouholetá činnost MP a APK.“

- Na základě rozhovorů s **cílovou skupinou Domovníků – preventistů**, lze i jejich očekávání považovat za naplněná. Velký vliv na nastavení očekávání u DP měla již fáze výběrových řízení, struktura inzerátu, a především pohovor s komisí během výběrového řízení, kde byla možnost vzájemná očekávání objasnit¹. Uchazeči o pozici DP nejprve ve většině případů očekávali „domovnickou“ stránku jejich budoucí činnosti, a až teprve s rozvojem zkušeností a vzděláváním se rozvíjela část „preventivního působení“. Sami Domovníci – preventisté hodnotí svoje působení jako úspěšné a spíše dosahující změn, které od své práce očekávali.

„Když jsem před dvěma lety nastoupila na pozici Domovník - preventista, měla jsem jistou

¹ Detailně výběr DP hodnotí druhá evaluační zpráva projektu (průběžná evaluační zpráva).



představu o náplni této práce. Nyní vidím, že tato práce je velmi zajímavá a rozmanitá – jedná se především o komunikaci s lidmi a zajišťování pořádku a bezpečnosti obyvatel bytových domů.“ (citace DP)¹

- Radikálním vývojem prošla ve většině měst **očekávání ostatních nájemníků bytových domů** v působení DP. Výstižně tento vývoj popisují různé části kapitoly „Dobrá praxe domovníků-preventistů“ v Příručce Komunikace, cílové skupiny a dobrá praxe², příklady:
„První reakce ze strany nájemníků nebyly pozitivního charakteru. Od domovníků-preventistů očekávali, že budou lokalitu nejen hlídat 24 hodin denně, ale i uklízet, včetně úklidu společných prostor v domech. Nebylo jim po chuti, že jsou pod prakticky stálým dohledem. Vzhledem k tomu, že Domovníci - preventisté měli vykonávat hlavně preventivní činnost, jejich upozorňování na nevhodné chování lidí „iritovalo“, a na majetkový odbor docházely opakované stížnosti, hlavně anonymní, že domovníci nic nedělají. Po několika jednáních s nájemníky a vedoucím odboru i oddělení, kdy bylo lidem vysvětleno, co mají Domovníci - preventisté na starosti, a jaká bude jejich činnost, stížností ubylo, a Domovníci - preventisté začali být respektováni. Občasné stížnosti nájemníků, kterým se tato pozice, z jakéhokoliv důvodu nelíbí, chodí stále, ale ty odbor majetkový řeší individuálně.“ (citace lektora)
„Dá se říci, že většina našich spoluobčanů, po prvotních rozporuplných projevech, nakonec došla k závěru, že naše práce má své opodstatnění i výhody vyplývající z naší práce pro ně. Obraceli se na nás s různými otázkami a upozorněními na některé nepravosti, případně i s různými připomínkami. Domníváme se, že jsme byli přínosem a důležitou složkou pomoci v práci městské policie i samotných občanů. Zvláště pak nájemníků v bytových domech.“ (citace DP)

Všichni respondenti dotazníkového šetření byly požádány o zodpovězení otázky „**Pokud byste měli tu možnost, co byste po prožité zkušenosti v pilotním projektu udělali v souvislosti se zaměstnáním Domovníka – Preventisty jinak?**“. Většina respondentů na otázku neodpověděla, nebo uvedla, že by „nic jinak nedělali / nastavení projektu bylo dobré.“ Obdržené odpovědi směřovaly především na:

- krátkou dobu trvání projektu;
- vyšší mzdu pro DP a finanční ohodnocení práce mentorů/koordinátorů;
- nastavení pravidel spolupráce mezi DP a ostatními aktéry;
- možnost obměny DP mezi lokalitami, aby se udržel efekt jejich působení.

² Příručky vytvořené v rámci projektu DP odborným konzultantem Bc. Jaromírem Kolářikem (CIRCLE Education s.r.o.) jsou dostupné na webu MV ČR (<https://www.mvcr.cz/clanek/erdf-operacni-program-zamestnanost-domovnik-preventista.aspx?q=Y2hudW09NA%3d%3d>)



8.2. Břeclav

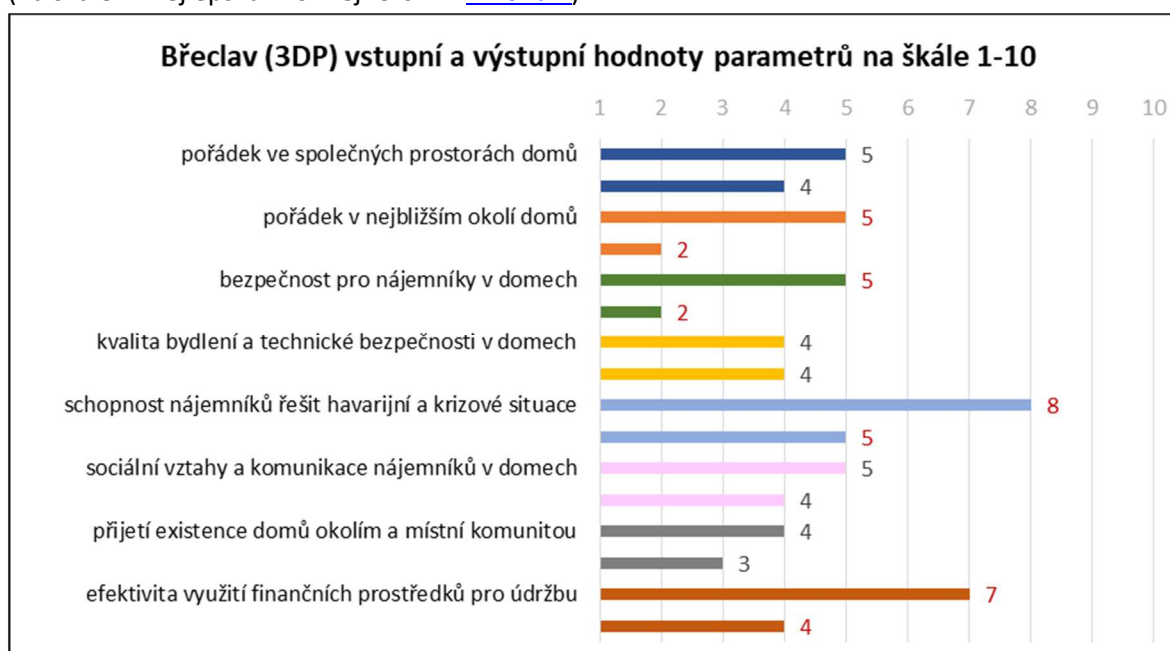
Počet Domovníků – preventistů: 3

Hlavní kontaktní osoby města vůči DP: technik Oddělení správy nemovitostí Majetkového odboru města Břeclav je v přímém kontaktu s DP, manažer prevence kriminality z Městské policie Břeclav vyřizuje požadavky a zajišťuje administrativu

Charakteristika lokality s domy v působení DP: Jde o blok pěti městských bytových domů s vyšším podílem osob ohrožených chudobou, kdy část obyvatel znaky sociálního vyloučení nevykazuje. Žije zde přibližně 260 lidí (velký počet nájemníků žijících v malých bytech). Za největší problém společného soužití romské a majoritní populace byl při zahájení projektu považován hluk a nepořádek na dvoře a ve společných prostorách domů, vandalismus v okolí domů. Zásadním problémem pro pocit bezpečí byl nekontrolovaný pohyb cizích osob v okolí i uvnitř domů. Chybělo základní vybavení jako lavičky, odpadkové koše či dětské hřiště.

Srovnání vnímaného stavu na začátku roku 2018 a konci roku 2019 dle koordinátora

(na škále 1=nejlepší až 10=nejhorší viz [Příloha 2](#)):



* u každého parametru jsou zobrazeny stejnou barvou dvě hodnoty. První vyjadřuje hodnotu vstupního stavu vnímanou koordinátorem na začátku roku 2018. Druhá hodnota vyjadřuje koordinátorem vnímaný stav po dvou letech zaměstnání DP, na konci roku 2019. Čím více se hodnota blíží číslu 1, tím je popisovaná situace lepší, čím více se hodnota blíží číslu 10, tím je popisovaná situace horší. Vzhledem k tomu, že je popisován „vnímaný“ stav, je důležitý především rozdíl v dosažených hodnotách.

K významnému zlepšení v důsledku působení DP došlo v Břeclavi ve čtyřech parametrech sledujících: „pořádek v okolí domů“, „bezpečnost pro nájemníky“, „schopnost vhodně řešit havarijní a krizové situace“ a „efektivita využití finančních prostředků pro údržbu domů“. Žádný ze sledovaných parametrů se v době působení DP nezhoršil.

Předchozí zkušenost města s domovníky a APK: působí 4 APK, domovníky měli od července 2013 na 50 hodin měsíčně, ve spolupráci s neoficiální pozicí „asistenta domovníka“ z řad místních Romů.



Hlavní očekávání zástupců města od projektu DP: urovnat mezilidské vztahy mezi Romskou a majoritní populací v lokalitě, spravedlivě prošetřovat všechny stížnosti a zabránit tak válce mezi majoritní a Romskou populací, odlehčit činnosti Majetkového odboru města, který musel do lokality denně docházet.

Činnost Domovníků – preventistů v prvních měsících: Představa majetkového odboru města je, že by 3 DP pracovali na směny tak, aby v lokalitě stále byl některý z nich přítomný a to i o víkendech, což se aktuálně zkouší. Sami DP z této novinky nadšení nejsou, čekali pracovní dobu flexibilnější. V prvních měsících, kdy se DP seznamovali s nájemníky, si také vytvořili telefonní seznam a opravili jména na zvoncích.

Na práci DP je považováno za nejlepší:

- ze strany města, že je „*vidět změna*“ (a tato změna je podle koordinátora viditelná až nyní u Domovníků – preventistů na HPP, při dřívějším zapojení domovníků na DPP změna viditelná nebyla).
- ze strany DP, že místní lidi jsou rádi, že je na koho se obracet, když něco nefunguje a je s kým se poradit.

„Byl jsem dvakrát i vzbuzený, kvůli tomu, že v baráku nešla elektřina, to byla havárie. A to druhé byl únik plynu v bytě, tak jsem to řešil.“ DP z Břeclavi

Na práci DP je považováno za nejtěžší: komunikovat s obyvateli lokality, zvláště s těmi, kteří tam Domovníky – preventisty nechtějí.

„Lidi občas nadávají, protože byli zvyklí, že domovník jen uklízí, vždycky si musíme vyslechnout litanii, cože prý město dělá s penězi, když jim nechce měnit věci v bytech. A pak jim řekneme, co je a co není možné. Město třeba už nemá opraváře, které mívalo dřív, a lidi teď po nás chtějí, ať to zajišťujeme my, jsou historicky zvyklí na servis. Něco jde, ale jinak jim pomáháme zařídit řemeslníky. Lidi tady často nemají kredit do telefonu ani internet, tak jim to pomáháme zařídit.“ DP z Břeclavi

„Lidi byli překvapení, když jsem to začala dělat. A už to není stejné, jakože si sousedky popovídají, teď mluví s domovníci a to je jiné. Ale já jsem do toho šla, protože tu s dětmi bydlím a myslím si, že bylo potřeba, aby to tu bylo bezpečnější.“ DP z Břeclavi

Počáteční problémy při výkonu práce DP: Závist obyvatel lokality, že DP berou od města plat. Na jednoho z domovníků místní slovně útočili „*proč že tu pracuje, když tu ani nebydlí.*“ Od obyvatele lokality přišla stížnost starostovi, že jeden z DP byl viděn, jak jde v pracovní době domů (do svého bytu v lokalitě). Nájemníci vědí, kde domovníci bydlí a chodí na ně zvonit domů i mimo jejich pracovní dobu, postupně si ale zvykají, kdy domovníka najdou v „kanceláři“. Na zorganizovaný společný jarní úklid přišly hlavně děti, dospělí ne. Řešení požáru a plísni.

Vnímaný vliv prvních měsíců činnosti DP na lokalitu: Lokalita je čistější (např. lidi neházejou před vchodem nedopalky z cigaret). Začaly fungovat nástěnky s rozpisem úklidu, které nájemníci po provedení práce podepisují, a DP kontroluje. Byly provedeny drobné opravy jako promazání pantů u dveří, výměna žárovek apod., nahlášené požadavky na opravy jsou obvykle vyřešeny už během 2-3 dnů. Minimalizuje se kouření cigaret ve společných prostorách v domě.

DP doplnili jména nájemníků na zvonky a schránky, zkontrolovali bezpečnostní a protipožární prvky.

„Ted' sháníme plynoměry a elektroměry, tady nikdo neví, který komu patří. Tak to pomáháme odboru /Majetkový odbor MěÚ/ rozklíčovat. Při výměně nájemníků je problém ukončit



dodávku. Když jedna paní zemřela, tak jsme museli obejít všechny ostatní nájemce, a až ten elektroměr, co zbyl, byl její.“ DP z Břeclavi

Zhodnocení dvou let zaměstnání DP (výstup zejm. ze závěrečného dotazníkového šetření):

- dle místostarosty města Břeclav projekt DP „*má výsledky a funguje dobře. DP jsou elegantnějším řešením problémů v lokalitě, než služebna MP.*“
- vznikla pozitivní fluktuace: DP ukončil, protože si našel kvalifikovanější a lépe placenou práci.
- koordinátor souhlasí s tvrzením, že „působení DP v bytovém domě mělo vliv i na chování ostatních nájemníků při užívání společného majetku.“ Nicméně očekává, že se „situace spíše zhorší, když DP přestane v místě působit“, a proto „*aby se situace nezhoršila, město Břeclav se bude snažit o zachování pozic DP i do budoucna.*“ Zástupce majetkového odboru je přesvědčen, že „*Rozhodně se situace zhorší, pokud nájemníci nebudou pod dohledem DP.*“
- příklady změn, které dle koordinátora činnost DP způsobila: „*Zlepšení kvality života v lokalitě, lepší komunikace mezi nájemníky a městským úřadem, rychlejší odstranění problémů ze strany města, větší přehled co se v lokalitě děje...*“
- vliv zaměstnání na pozici DP pro DP dle názoru koordinátora: „*Zlepšení komunikačních dovedností, větší zodpovědnost domovníků vůči zaměstnavateli i k práci samotné, všeobecné vzdělání...*“
- dle zástupce majetkového odboru mělo působení DP vliv „*na klidnější chování nájemníků.*“
- z hlediska péče o bytové domy, ve kterých DP působí, uvádí zástupce majetkového odboru města, že „*do BD investujeme více. Díky DP známe lépe potřeby nájemníků a lépe vysledujeme potřebné opravy...*“
- na otázku „Jaké změny (včetně nezamýšlených nebo neočekávaných) podle Vás projekt Domovník - Preventista ve vašem městě způsobil?“ odpověděl zástupce majetkového odboru města: „*vzhledem k tomu, že mám pouze jednu lokalitu, kterou dvoří více BD s jedním dvorním traktem, nejsou projevy v celém městě, ale převážně v dané lokalitě. Nicméně díky DP, se v dané lokalitě přestali shlukovat problematičtí obyvatelé města, my úředníci jsme se více seznámili, jak s danou lokalitou, jejími problémy i jednotlivými nájemníky. Lepší komunikace s nájemníky, a to i přesto, že za nás dokáží spoustu věcí vyřešit právě DP.*“
- Vnímáním limitem pracovní pozice DP, je dle zástupce majetkového odboru města: „*Působnost hlavně jako preventista. Naši DP v lokalitě, ve které pracují, také žijí, díky tomu mají větší motivaci, zde cokoliv zlepšovat, a jediné co jím zbývá je ústní motivace. Pokud by se mohli alespoň částečně zapojit fyzickou prací (drobné opravy, úklid, apod.), více by to motivovalo zdejší obyvatele. Hlavně děti, které se po většinu času nudí, rodiče na ně nemají čas, a je pro ně poté příjemným rozptýlením vzít do ruky třeba metli a zametat. Většinou na toto nejsou z rodiny navyklé, a když vidí někoho, kdo to dělá, rádi přidají ruku k dílu.*“

Příčiny úspěšné realizace projektu

- dle koordinátora nejvíce přispěl „*funkční a zodpovědný přístup realizačního týmu (DP-mentor-koordinátor DP na úrovni města - celý realizační tým na úrovni MV).*“
- Dle zástupce majetkového odboru nejvíce přispělo, že „*více jsme se otevřeli nájemníkům, a naslouchali jejich problémům. DP působili jako propojovací most mezi městem jako pronajímatelem a nájemníky. Toto tady rozhodně chybělo, byla zde spíše propast.*“

Další využívání nástroje Domovník – preventista po ukončení projektu:

Vedení města Břeclav schválilo nový **Tematický akční plán města Břeclav pro období 2020 - 2022**, který v Oblasti Bezpečnost a prevence kriminality (Priorita 1: Zvýšit pocit bezpečí obyvatel města) definuje cíl 1.1 **Posílit spolupráci města při správě domů a řešení problémů v lokalitě prostřednictvím**



práce Domovníků – preventistů. Pro naplnění tohoto plánu připravilo projekt do výzvy z ESF (č. 03_16_052 Podpora sociálního začleňování v SVL) s cílem do roku 2022 zajistit fungování dvou Domovníků – preventistů. Obecné očekávané žádoucí změny jsou zlepšení pracovních i sociálních kompetencí DP, zvýšení pocitu bezpečí v lokalitě, posílení participace obyvatel na řešení problémů v SVL, snížení nákladů na údržbu domů.

Závěry a specifika

Domovník – preventista jako účinný nástroj sociálního začleňování a podpory sociálně situační prevence ve městě Břeclav **zcela fungoval a naplnil očekávání stakeholderů**. Specifikem v Břeclavi je, že v místě má působení DP lepší výsledky, než dřívější pokus s umístěním služebny MP. Projekt měl od počátku silnou podporu města.



8.3. Kadaň

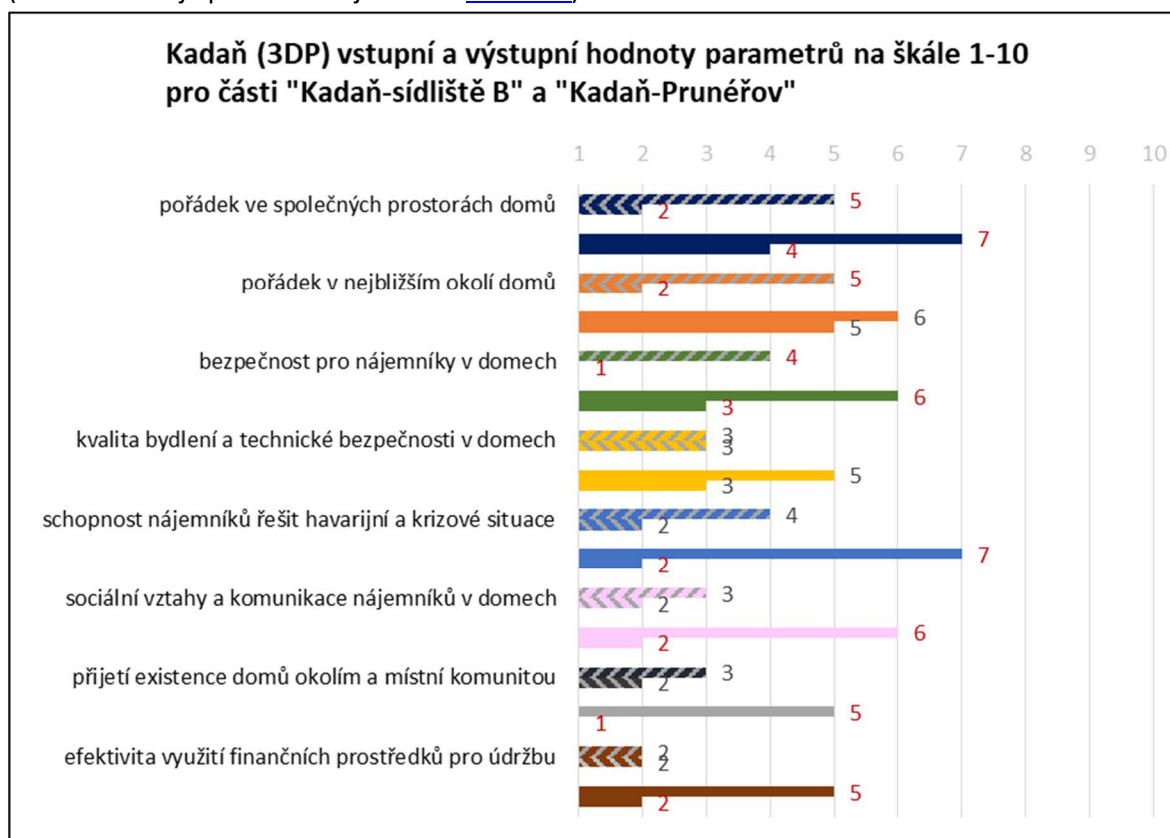
Počet Domovníků – preventistů: 3 (navýšení na 4)

Hlavní kontaktní osoby města vůči DP: referent Správy bytů je v přímém kontaktu s DP, administrativu projektu zajišťuje projektový manažer z MěÚ

Charakteristika lokality s domy v působení DP: Město Kadaň má ve svém správním obvodu, ačkoliv na kraji města, SVL Prunéřov, žije zde cca 220 osob obývajících čtyři bývalé drážní domy. Lokalitou, ve kterých žijí lidé ohrožení sociálním vyloučením, je také ve městě sídliště B, kolem ulice Chomutovská. Dva DP působí v domech v Prunéřově a jeden DP ve městě v bytovém domě.

Srovnání vnímaného stavu na začátku roku 2018 a konci roku 2019 dle koordinátora

(na škále 1=nejlepší až 10=nejhorší viz [Příloha 2](#)):



* u každého parametru jsou zobrazeny stejnou barvou čtyři hodnoty, z toho vzorkovaná dvojice hodnot reprezentuje oblast „Kadaň – sídliště B“ a dvojice hodnot bez vzorku reprezentuje „Kadaň-Prunéřov“. První z hodnot ve dvojici vyjadřuje hodnotu vstupního stavu vnímanou koordinátorem na začátku roku 2018. Druhá z dvojice hodnot vyjadřuje koordinátorem vnímaný stav po dvou letech zaměstnání DP, na konci roku 2019. Čím více se hodnota blíží číslu 1, tím je popisovaná situace lepší, čím více se hodnota blíží číslu 10, tím je popisovaná situace horší. Vzhledem k tomu, že je popisován „vnímaný“ stav, je důležitý především rozdíl v dosažených hodnotách.

K významnému zlepšení v důsledku působení DP došlo v Kadani v parametrech:

- v Kadani – sídlišti B se výrazně zlepšily tři parametry: „pořádek ve společných prostorách domů“ i „pořádek v okolí domů“ a „bezpečnost pro nájemníky“,
- v Kadani – Prunéřově se výrazně zlepšilo šest parametrů: „pořádek ve společných prostorách domů“, „bezpečnost pro nájemníky“, „schopnost vhodně řešit havarijní a krizové situace“, „sociální vztahy a komunikace nájemníků v domech“, „přijetí existence domů okolím a komunitou“, „efektivita využití finančních prostředků pro údržbu domů“.



- Žádný ze sledovaných parametrů se ani v jedné z částí v době působení DP nezhoršil.

Předchozí zkušenost města s domovníky a APK: působí 4 APK. Každý dům v Prunéřově má již třetím rokem svého domovníka, jsou organizovány domovní schůze nájemníků.

Hlavní očekávání zástupců města od projektu DP: DP mají velkou podporu starosty a vedení města. Proběhlo i jedno setkání s občany, kde mimo jiné projekt DP představili s tím, co jim to přinese. Na podzim plánují další setkání, aby představili všechny domovníky, jejich činnost a výsledky. Vzhledem k aktivitám města se daří řešit problémové oblasti jako je sociální bydlení a bytová politika, nepřizpůsobivé občany, atd. Cílem města je s pomocí DP mít kompetentní nájemníky (platící, stabilní, slušní), a také zabránění devastace bytového fondu a společných prostor v PRU a jeho údržba.

DP byli přidruženi k plánované supervizi APK, aby se blíže seznámili s jejich činností.

Činnost Domovníků – preventistů v prvních měsících: průběžné obchůzky a kontrola objektů v Prunéřově a vchodů v Kadani. Dílčí opravy maleb ve vchodech, oprava dveří a zámků, výměna žárovek (Prunéřov), odklizení sněhu, kontrola zvonkových tabel a schránek, osvětlení v celém objektu, kontrola pojištěk, odvodušňování topení, instalace rour ke kamnům, kontrola půd, instalace návnad proti krysám. Upozorňování nájemníků na závadové chování (znečišťování spol. prostor), řešení sousedských sporů, řešení narušování pořádku promluvou, domluva drogově závislým. Promluva nájemníkům kvůli rušení nočního klidu, hlášení porušování domovního řádu. Konzultace s novými nájemníky, kontrola přihlášených / nehlášených osob v bytech, distribuce dodatků k nájemním smlouvám, vykazání cizích osob z objektů, asistence MP při zásazích. Řešení havárie TUV, vyklizení bytovek před rekonstrukcí.

Na práci DP je považováno za nejlepší:

- ze strany města, že došlo k zefektivnění práce v lokalitách a přenosu informací. V Prunéřově se DP aktivně zapojili do řešení sousedských vztahů, narušování bezproblémového soužití či přestupků.
- ze strany DP, že se naučili pomáhat lidem. Každý den je práce jiná, nestereotypní.

Na práci DP je považováno za nejtěžší: komunikovat s lidmi, kteří odmítají pomoc. Získat si autoritu.

Svoje DP dobře známe, i jejich zázemí. Jednomu z DP tato práce velice pomohla. Zvýšilo se sebevědomí, nebojí se promluvit. Koordinátor DP z Kadaně

Počáteční problémy při výkonu práce DP: Z hlediska vztahu ostatních nájemníků k DP bude třeba více času, aby si na ně zvykli a přijali je.

Vnímaný vliv prvních měsíců činnosti DP na lokalitu: Ohlasy na činnost DP v lokalitě jsou zatím pozitivní. Proběhla pravidelná domovní schůze s obyvateli Prunéřova, kteří ocenili přínos dvojice DP působících v lokalitě. Došlo ke zlepšení mezilidských vztahů. Místo je čistější, klidnější, bezpečnější. Lokalita je lépe vnímána sousedstvím a městem.

Zhodnocení dvou let zaměstnání DP (výstup zejm. ze závěrečného dotazníkového šetření):

- dle místostarosty města Kadaň projekt DP „*naplnil očekávání a (ve městě) jsou s fungováním DP spokojeni. Jako klíčový se ukázal výběr vhodných kandidátů na pozici DP.*“ Místostarosta dále uvedl: „*Jsm rádi za tento projekt a pokračujeme s DP v dalším projektu OPZ - Podpora sousedství v Kadani. Především v SVL Prunéřov se DP velmi osvědčili.*“
- Zástupce majetkového odboru je přesvědčen, že „*působení DP mělo zcela jistě pozitivní vliv na*



chování nájemníků, po skončení DP bude složitější komunikace s nájemníky.“ Zástupce samosprávy uvedl, že „pokud přestane DP v lokalitě působit, tak se situace (rychle) zhorší.“

- příklady změn, které dle respondentů zastupujících město Kadaň činnost DP způsobila:
„Větší klid, pořádek a bezpečí v lokalitě. Větší komunikace nájemníků přes DP s městem.“
„Zlepšení komunikace mezi nájemníky a městem.“
„Lidé se chovají o něco lépe k majetku města. Jednodušší komunikace se správou bytů.“
- z hlediska péče o bytové domy (včetně výdajů na opravy projevů vandalismu, apod.), ve kterých DP působí, uvádí zástupce majetkového odboru města: *„vynakládáme spíše méně fin. prostředků díky působení DP.“* Zástupce samosprávy k působení DP vůči majetku uvedl, že *„pokud se něco rozbije, tak DP zjistí, kdo to byl a důsledně se požaduje od dotyčného uhrazení škody.“*
- vliv zaměstnání na pozici DP pro DP dle názoru koordinátora z Mv ČR: *„získání sebevědomí a sebedůvěry u DP. Byli schopni vystoupit na akcích pořádaných v rámci projektu, mluvit, představit svoji práci, a to když do projektu vstupovali, bylo nemyslitelné.“*
- Vnímáním limitem pracovní pozice DP, je dle zástupce města: *„Potřebovali bychom DP také na noční služby a o víkendech. Důležité je, aby DP byl přímo z dané lokality a bydlel tam.“* Zástupce MP vidí limity DP v: *„Nedůvěra některých občanů. Omezené pravomoci.“*

Příčiny úspěšné realizace projektu

- dle zástupce samosprávy i MP nejvíce přispěl úspěšné realizaci projektu *„výběr vhodných kandidátů na pozici DP“, a také jejich „vzdělávání a práce manažera projektu s DP.“*
- dle zástupce majetkového odboru a zástupce realizačního týmu MV nejvíce přispěla *„podpora vedení města.“*

Další využívání nástroje Domovník – preventista po ukončení projektu:

Vedení města Kadaň schválilo nový **Tematický akční plán města Kadaně pro oblast bezpečnosti a prevence kriminality** realizovaný na katastrálním území města Kadaně, který uvádí DP mezi klíčovými aktéry v oblasti bezpečnosti a prevence kriminality: *„v městských bytových domech v Prunéřově a na sídlišti C (ulice Golovinova) působí 4 Domovníci – preventisté, jejichž úkolem je provádět drobné opravy a údržbu v domech i bytech, dozorovat dodržování domovních řádů, předcházet nebo řešit sousedské spory a narušování veřejného pořádku a předávat obyvatelům informace od sociálního odboru města a hlavně bytové správy“.* V Oblasti Bezpečnost a prevence kriminality (Obecný cíl 1.1: Zvýšit pocit bezpečí obyvatel sociálně vyloučených lokalit a lokalit sociálním vyloučením ohrožených) definuje opatření 1.1.1.1: **Mezi lety 2020 a 2022 bude v městských bytových domech v Prunéřově, na sídlišti C a v domech s městskými byty na sídlišti B působit 5 domovníků – preventistů.** Pro naplnění tohoto plánu město Kadaň připravilo projekt *„Podpora sousedství v Kadani“* do výzvy z ESF (č. 03_16_052 Podpora sociálního začleňování v SVL).

Závěry a specifika

Domovník – preventista jako účinný nástroj sociálního začleňování a podpory sociálně situační prevence ve městě Kadaň **zcela fungoval a naplnil očekávání stakeholderů.** Specifiky v realizaci projektu v Kadani bylo na počátku intenzivní zapojení vedení města, kdy na městském setkání představili Domovníky – preventisty lidem i zástupcům samosprávy, vysvětlili, co mají na starosti, ad. Nastavila se také dobře spolupráce s APK. V průběhu projektu měl DP na starosti člověk, který pracoval i pro jiné projekty a věděl i jak má co vypadat v rámci projektů. Kadaň také využívá systém *„prostupného bydlení“* v návaznosti na chování nájemníků.



8.4. Kladno

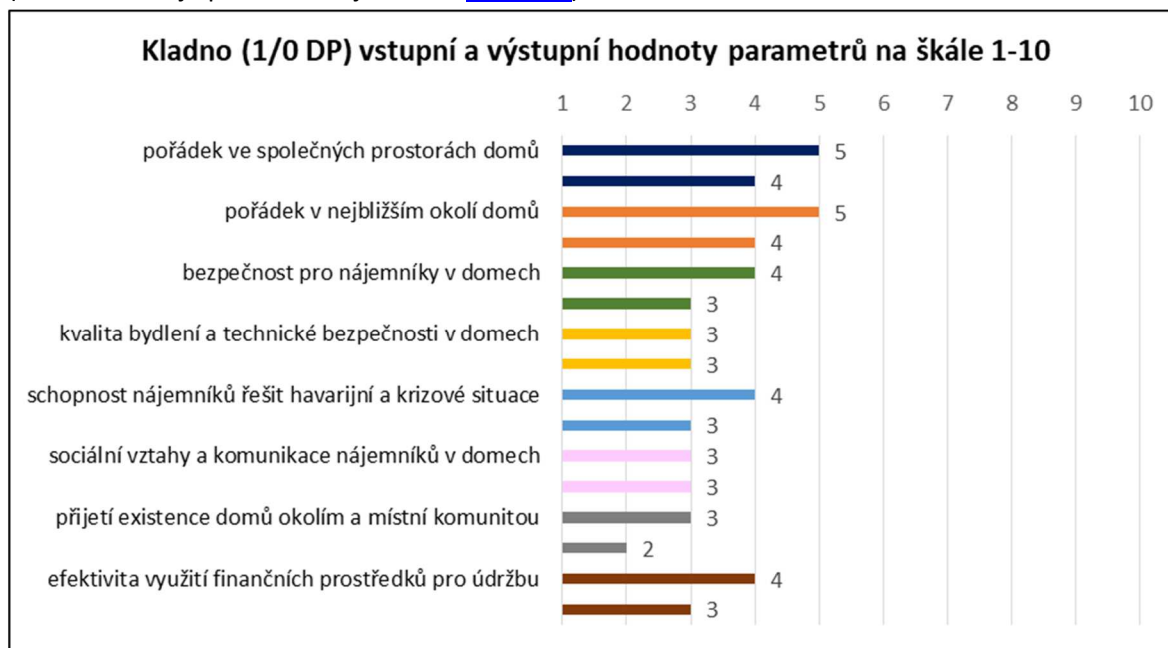
Počet Domovníků – preventistů: 1, ačkoliv v původním plánu bylo vybrat 3, což se nezdařilo ani v opakovaném výběrovém řízení, pravděpodobně vzhledem k velkým zaměstnavatelům v okolí (Amazon, Lego apod.) Zájem měli uchazeči důchodového věku, kteří ale nesplňují projektová pravidla. Na pozici DP ve městě v průběhu dvou let trvání projektu působily různé osoby a pouze po omezenou dobu, pozice v průběhu projektu zůstávala opakovaně neobsazena.

Hlavní kontaktní osoby města vůči DP: pověřený pracovník města, zástupce správy bytového fondu

Charakteristika lokality s domy v působení DP: U všech vybraných objektů v současné době probíhá zvýšení dohled MP Kladno, jde o „jedenáctipatrové věžáky“. Velká část nájemníků je kritická ke všemu a za každou cenu bez ohledu na objektivní stav věci a nemalou část tvoří vandalové, kteří devastují společné prostory a mnohdy i své (pronajaté) byty. V daných objektech je velká anonymita vzhledem k jejich velikosti.

Srovnání vnímaného stavu na začátku roku 2018 a konci roku 2019 dle koordinátora

(na škále 1=nejlepší až 10=nejhorší viz [Příloha 2](#)):



* u každého parametru jsou zobrazeny stejnou barvou dvě hodnoty. První vyjadřuje hodnotu vstupního stavu vnímanou koordinátorem na začátku roku 2018. Druhá hodnota vyjadřuje koordinátorem vnímaný stav po dvou letech zaměstnání DP, na konci roku 2019. Čím více se hodnota blíží číslu 1, tím je popisovaná situace lepší, čím více se hodnota blíží číslu 10, tím je popisovaná situace horší. Vzhledem k tomu, že je popisován „vnímaný“ stav, je důležitý především rozdíl v dosažených hodnotách.

K významnému zlepšení v důsledku působení DP v Kladně nedošlo v žádném z parametrů.

Předchozí zkušenost města s domovníky a APK: APK od roku 2012, zkušenost s domovníky také.

Máme zkušenost, že když se domovník postavil nájemníkům a něco na ně městu řekl, tak měl ráno poškrábaný auto. A když pak měl strach, aby se něco nestalo dětem, tak tu práci složil.“

Člen výběrové komise Kladno



Hlavní očekávání zástupců města od projektu DP: Získání zkušeností v této oblasti a poznatky popř. využít po skončení projektu k vytvoření nového pracovního zařazení. Má dojít k: většímu propojení a spolupráci několika složek působících v oblasti situační prevence a zároveň v oblasti bytové a majetkové; zvýšení bezpečnosti v dotčených objektech; zvýšení veřejného pořádku jak v objektech, tak i v jejich okolí; minimalizaci pobytu neoprávněných osob v objektech; zvýšení odhalení „černých nájemníků“; urychlení drobných oprav apod.

Činnost Domovníků – preventistů v prvních měsících: Každý den probíhají typické, opakující se činnosti: pochůzková činnost spojená s drobným úklidem, kontrolní činnost, hlášení zjištěných závad, kontrola sklepních prostor a kontrola zamykání. Vyvěšení informací o činnosti úklidové firmy a rozpisu úklidu nájemníky. Nad to jsou řešeny další úkoly, např. úklid a zabezpečení hydrantů, hlášení nálezů injekčních stříkaček MP, kontrola SBF o zaplacení poplatků za domácí zvířata, vyklízení společných prostor, kdy ve společných prostorách bylo umístěno značné množství starého nábytku, pytlů a tiskovin, které zhoršovaly průchod např. kolem sklepních kójí, ad. V preventivní složce práce je řešeno dodržování občanského soužití s některými nájemníky, řešení problému nedodržování nočního klidu, obnova jmen na zvoncích a schránkách, dohlašování „černých“ nájemníků, ad. Noční kontrola sklepních prostorů a celého objektu za pomoci MP.

Na práci DP je považováno za nejlepší:

- ze strany města je ceněna okamžitá reakce na vzniklé problémy a dennodenní kontrola bezpečnosti. V informačním měsíčníku pro občany Kladna uvedeno, že už první zkušenosti ukazují, že nově vytvořená pozice je velmi užitečná a má pozitivní dopad na stav problematických domů.
- ze strany DP je pozitivně hodnocena flexibilita pracovní pozice, lze časově sladit péči o domácnost, děti a maminku a zároveň být v práci.

Na práci DP je považováno za nejtěžší: domluva s potížisty v domech, získat nájemníky na stranu DP

Počáteční problémy při výkonu práce DP: Byl řešen problém s nedopalky od cigaret vyhazovaných přímo z oken bytů, což odmítá uklízet úklidová četa. Řešenými problémy je také nedovírání vchodových dveří a nedostatečné zamykání objektu, kouření na chodbách, časté znečištění objektu „domácími mazlíčky“. Neustále dochází ke strhávání informačních a zákazových cedulí. Úklid poházených papírků, které nejvíce začalo od doby působení domovníka preventisty, z toho vyplývá, že je to „naschvál“.

„Někteří nájemníci nepochopili podstatu Domovníka – preventisty, dělají větší nepořádek se svým odůvodněním „je tady domovník, tak ať se stará“. Domovník z Kladna

Vnímaný vliv prvních měsíců činnosti DP na lokalitu: Město má větší přehled o dění v objektech. Někteří nájemníci více dodržují domovní řád v rámci úklidu a pořádku na společných chodbách. Došlo k nahlášení pobytu osob, které nebyly v evidenčním systému.

Zhodnocení dvou let zaměstnání DP (výstup zejm. ze závěrečného dotazníkového šetření):

- dle koordinátora DP za město Kladno *„realizace projektu v městě Kladně probíhala úspěšně první rok projektu, a to s jedním DP. V této době docházelo ke zlepšení stavu v daných objektech, a to jak po stránce bezpečnostní, dále došlo ke zlepšení v evidenci nájemníků, ale i po stránce úklidové. Po jeho odchodu proběhly tři VŘ, první dvě neúspěšně, v rámci třetího VŘ byl vybrán opět 1 DP, se kterým byla z důvodu neplnění pracovních povinností rozvázána pracovní poměr ve zkušební době. Z našeho pohledu k malému počtu vhodných kandidátů na pozici DP přispívá faktor možnosti zaměstnání ve firmách v okolí Kladna a Prahy.“*



- Koordinátor DP k otázce na chování ostatních nájemníků při užívání společného majetku uvádí, že *„při působení prvního DP se chování nájemníků, samozřejmě některých, zlepšilo. Bohužel docházelo i k negaci ze strany nájemníků ve smyslu, máme DP, tak ať se stará...“*
- příklady změn, které dle koordinátora a zástupce majetkového odboru města činnost DP způsobila: *„V průběhu fungování DP došlo k odhalení tzv. černých nájemníků. Dále DP přispěl v rámci pochůzkové činnosti k pravidelné kontrole bezpečnosti (prostředky PO, funkčnost výtahů, osvětlení, zamykání objektu...).“*
- vliv zaměstnání na pozici DP pro DP dle názoru koordinátora: *„Změny u DP za 1 rok působení - orientace ve vyhláškách města, zmapování bytového hospodářství, komunikace s lidmi.“*
- Vnímáním limitem pracovní pozice DP, je dle koordinátora nutnost: *„získat nájemníky "na svou stranu", vysvětlit jim, že DP je pro ně, ne proti nim..“*

Příčiny (ne)úspěšné realizace projektu

Zaměstnání DP probíhalo pouze jeden rok, tj. dle kritérií evaluace uvedených v otázce závěrečného dotazníkového šetření (*„Úspěšná realizace projektu“ znamená, že se ve vašem městě podařilo zaměstnat a vzdělat osoby ve složité životní situaci pro výkon pracovní pozice Domovník – Preventista, kteří svojí činností přispěli ke zlepšení stavu městských bytových domů, ve kterých působili, usnadnili komunikaci s nájemníky a preventivně předcházeli problémovým situacím.*) nebyl projekt realizován úspěšně.

Z hlediska překážek, které bylo nutné překonávat v průběhu realizace projektu v souvislosti s výběrem a činností Domovníků – Preventistů, uvedl koordinátor následující:

- nedostatek vhodných zájemců o pracovní pozici DP;
- silný odpor nájemníků v bytových domech, aby zde DP působili;
- nepochopení obsahu a smyslu činnosti DP u nájemníků a veřejnosti.

Další využívání nástroje Domovník – preventista po ukončení projektu:

Ukončení projektu v původním termínu (prosinec 2019), žádné pokračování.

Závěry a specifika

Domovník – preventista jako účinný nástroj sociálního začleňování a podpory sociálně situační prevence ve městě Kladno **nefungoval**. Na základě pozorování vývoje situace a následné analýzy příčin neúspěchu lze neúspěch připsat spíše kontextovým a organizačním faktorům, zatímco DP jako nástroj v průběhu realizace fungoval v souladu s očekáváními: *„V době působení DP, jehož činnost byla ukončena na základě výpovědi z jeho strany, došlo k daných objektech ke zlepšení sousedských vztahů a veřejného pořádku.“*



8.5. Nový Bydžov

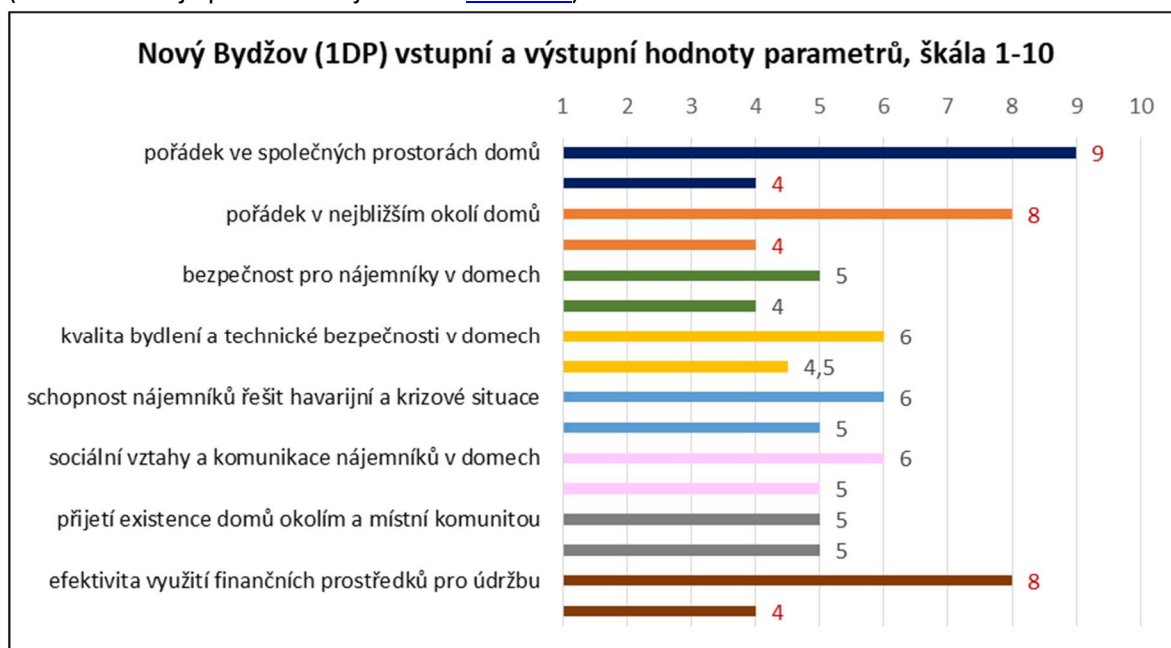
Počet Domovníků – preventistů: 1

Hlavní kontaktní osoby města vůči DP: koordinátorka ze Správy majetku města NB

Charakteristika lokality s domy v působení DP: část domů, kde DP působí je umístěna v centru města a část na jeho okraji. V obou případech jde o starší domy s převahou malometrážních bytů.

Srovnání vnímaného stavu na začátku roku 2018 a konci roku 2019 dle koordinátora

(na škále 1=nejlepší až 10=nejhorší viz [Příloha 2](#)):



* u každého parametru jsou zobrazeny stejnou barvou dvě hodnoty. První vyjadřuje hodnotu vstupního stavu vnímanou koordinátorem na začátku roku 2018. Druhá hodnota vyjadřuje koordinátorem vnímaný stav po dvou letech zaměstnání DP, na konci roku 2019. Čím více se hodnota blíží číslu 1, tím je popisovaná situace lepší, čím více se hodnota blíží číslu 10, tím je popisovaná situace horší. Vzhledem k tomu, že je popisován „vnímaný“ stav, je důležitý především rozdíl v dosažených hodnotách.

K významnému zlepšení v důsledku působení DP došlo v Novém Bydžově ve třech parametrech sledujících: „pořádek ve společných prostorách domů“ a „pořádek v okolí domů“, zlepšila se „efektivita využití finančních prostředků pro údržbu domů“. Žádný ze sledovaných parametrů se v době působení DP nezhoršil.

Předchozí zkušenost města s domovníky a APK: od 2011 zaměstnání 2 – 4 APK. Zkušenost z domovníky také, nájemníci jsou zvyklí, že se domovník v objektech pohybuje.

Hlavní očekávání zástupců města od projektu DP: celkové snížení problémů v místě, ať již jde o nepořádek, nebo nefunkční komunikaci s nájemníky a obtížné řešení vzniklých problémů

Činnost Domovníků – preventistů v prvních měsících: obchůzková činnost s řešením drobných nedostatků, hlavně řešení úklidu společných prostor včetně organizace společného úklidu nájemníků, kontrola pořádku i na veřejných prostranstvích včetně okolních dětských hřišť. DP spolupracuje s APK. Řešeny byly případy hluku, kouření ve společných prostorách domů, pobíhání psů, špatné parkování.



Na práci DP je považováno za nejlepší:

- ze strany města je pozitivně hodnocen monitoring oblastí a osobní rozvoj zaměstnaného DP, který získává sebevědomí, pracovní zkušenosti a respekt okolí.
- ze strany DP je ceněna stabilita práce, a také více kontaktu s lidmi, než v předchozích zaměstnáních.

Na práci DP je považováno za nejtěžší: DP musí mít v komunitě respekt a obtížná je komunikace.

Lidem vše říkat dvakrát až třikrát, nechápou, co se po nich chce. DP z NB

Počáteční problémy při výkonu práce DP: S některými nájemníky je těžká domluva, řešilo se také hlučné posedávání nájemníků při oslavách pod okny ostatních. Špatný vztah nájemníků k bytům a celkově objektu, také někdy problémy s narkomany a cizinci. Někteří nájemníci velmi často chodí na městský úřad, stěžují si na sousedské vztahy a „upozorňují“ na skutečnosti „kdo co dělá nebo nedělá“. Z hlediska průběhu činnosti bylo řešeno, aby nebyl DP až příliš aktivní a nepřekračoval svoje kompetence, např. objednáváním odvozu věcí na sběrný dvůr u technických služeb bez vědomí nájemníků a úředníků města.

DP určitě potřebuje mentora nebo nějaké vedení, kdo to bude mít v popisu práce a bude za to i ohodnocen. Není možné, aby DP působil sám „bez dozoru“. Řešili jsme problém, kdy nájemníci nereagovali na připomínky DP, a ten nechal haraburdí z chodby odvézt na sběrný dvůr. Pak se ale ukázalo, že věci na chodbě byly jen na přechodnou dobu kvůli malování bytu.

Koordinátor z NB

Vnímaný vliv prvních měsíců činnosti DP na lokalitu: Lokalita je čistější a zlepšila se kvalita bydlení. V některých společných prostorách se dosáhlo odklizení velkého množství nežádoucích věcí.

Svým způsobem je působení DP v lokalitě částečně kontraproduktivní, protože narušilo sousedské vztahy. Dřív lidem nikdo nic nevytýkal, nic se po nich nechtělo a najednou mají něco dělat, rovnat, uklízet.... Ale jako celkem je to pro město, pro lidi a soužití prospěšné a výsledky jsou vidět. Koordinátor z NB

Zhodnocení dvou let zaměstnání DP (výstup zejm. ze závěrečného dotazníkového šetření):

- Z hlediska naplnění očekávání od pracovní pozice DP koordinátor a zástupce majetkového odboru uvedl „*v něčem DP splnil očekávání, v něčem bohužel ne - dle našeho názoru je to spojeno zejména s tím, že si nájemníci na DP zvykli (v našem městě působil za celou dobu pouze 1 člověk na pozici) a "účinnost" se tam velmi snižovala.*“
- koordinátor k otázce, jestli „mělo působení DP v bytovém domě vliv i na chování ostatních nájemníků při užívání společného majetku? Očekáváte, že se nájemníci budou k domu chovat lépe než dříve, nebo se situace spíše zhorší, když DP přestane v místě působit?“ uvedl, že „*Situace se spíše zhorší.*“
- příklady změn, které dle koordinátora činnost DP způsobila: „*bylo dosaženo většího pořádku ve společných prostorách bytových domů a okolí bytových domů.*“
- vliv zaměstnání na pozici DP pro DP dle názoru koordinátora: „*ve vzdělání, orientaci v běžných životních problémech, pravidelný režim.*“
- z hlediska péče o bytové domy, ve kterých DP působí, uvádí zástupce majetkového odboru města, že „*Opravy či investice jsou ze strany města (až na havárie) vždy plánovány a to v celém bytovém fondu bez ohledu na DP. V souvislosti s působením DP byly vynakládány prostředky na drobné věci - opravy, a to ve větším měřítku (často doplňování žárovek, které do druhého dne*



"zmizely", opravy krytů světel, které také "mizely" apod."

- Vnímáním limitem pracovní pozice DP je situace, kdy *„ve městě Nový Bydžov máme 5 % občanů Romů (což je hodně) a domovník se nesetkává moc s pozitivy. My jako město to vnímáme jako velmi pozitivní, ale občané města to tak pozitivně nevnímají. Takže jsme velmi opatrní s tou propagací.“*

Příčiny (ne)úspěšné realizace projektu

- dle koordinátora úspěšné realizaci nejvíce přispěl *„vybraný DP.“*
- dle koordinátora projekt v Novém Bydžově limitovalo, že bylo *„velmi málo vhodných kandidátů přihlášených do výběrového řízení (v podstatě se jednalo pouze o 1 vhodnou kandidátku).“*

Další využívání nástroje Domovník – preventista po ukončení projektu:

Po ukončení prodloužené podpory projektem MV ČR v březnu 2020 byly pracovní poměry DP ukončeny.

Závěry a specifika

Domovník – preventista jako účinný nástroj sociálního začleňování a podpory sociálně situační prevence ve městě Nový Bydžov **fungoval s výhradami**, kdy město vnímalo postupné snižování účinnosti vlivu DP na lokalitu. Koordinátor pilotní působení DP shrnul následovně: *„I přes veškeré problémy a neuskutečněná očekávání byl DP určitě alespoň z části pro město přínosem - limit je zřejmě skutečně v malém počtu vhodných kandidátů schopných komunikovat a zařizovat vše, co je potřeba.“*



8.6. Ralsko

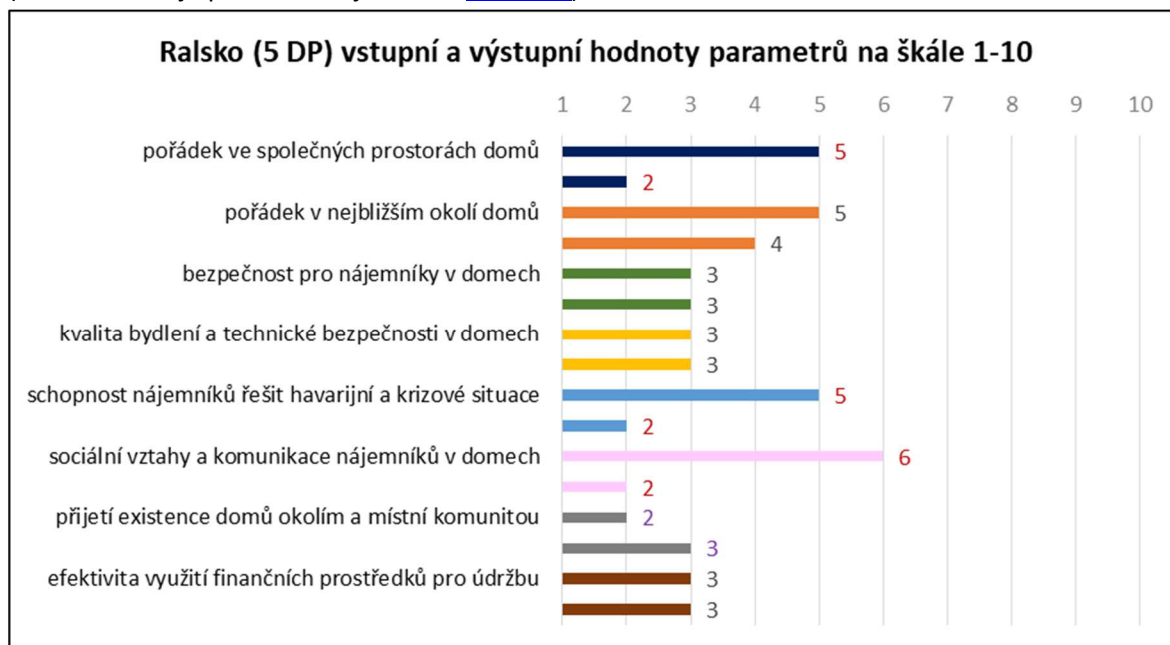
Počet Domovníků – preventistů: 5

Hlavní kontaktní osoby města vůči DP: sociální pracovník, manažer prevence kriminality

Charakteristika lokality s domy v působení DP: Ralsko je velmi specifická lokalita. Má obrovskou rozlohu, uvádí se, že je čtvrtým rozlohou největším městem v ČR. Počtem obyvatel, občanskou vybaveností a vším dalším se ale jedná o velmi malé městečko v Libereckém kraji poznamenané minulostí, kdy sloužilo jako vojenský prostor. Obecní úřad je v části **Kuřivody**, to je i relativně nejlepší část Ralska. Odtud cca 10 km lesem je část **Ploužnice** - SVL kde působí manažerka prevence kriminality, sociální terénní pracovníce. Je tvořena v první části domy po vojácích, v nichž jsou zrekonstruované menší byty. Za touto první řadou zrekonstruovaných domů, jsou mnohem horší, vybydlené, zničené, neobyvatelné. Nejvzdálenější část Ralska je **Náhlav**, který lze označit za „romské ghetto“. Z Kuřivod do Náhlava je vzdálenost cca 40 km. Domovníci – preventisté působí v Kuřivodech (2 DP) a na Ploužnici (3 DP).

Srovnání vnímaného stavu na začátku roku 2018 a konci roku 2019 dle koordinátora

(na škále 1=nejlepší až 10=nejhorší viz [Příloha 2](#)):



* u každého parametru jsou zobrazeny stejnou barvou dvě hodnoty. První vyjadřuje hodnotu vstupního stavu vnímanou koordinátorem na začátku roku 2018. Druhá hodnota vyjadřuje koordinátorem vnímaný stav po dvou letech zaměstnání DP, na konci roku 2019. Čím více se hodnota blíží číslu 1, tím je popisovaná situace lepší, čím více se hodnota blíží číslu 10, tím je popisovaná situace horší. Vzhledem k tomu, že je popisován „vnímaný“ stav, je důležitý především rozdíl v dosažených hodnotách.

K významnému zlepšení v důsledku působení DP došlo v Ralsku ve třech parametrech sledujících: „pořádek ve společných prostorách domů“, „schopnost nájemníků řešit havarijní a krizové situace“ a „sociální vztahy a komunikace nájemníků v domech“. Jeden ze sledovaných parametrů, „přijetí existence domů okolím a místní komunitou“ se v době působení DP mírně zhoršil.



Předchozí zkušenost města s domovníky a APK: ano, 2 tzv. „hlavní domovníci“, zaměstnanci města Ralsko. APK působí od roku 2013.

Hlavní očekávání zástupců města od projektu DP: pomoci městu s orientací v komunitě a aktuální situaci v lokalitě.

Činnost Domovníků – preventistů v prvních měsících: pochůzková činnost s nahlášením závad (pořádek, chybějící žárovky, okolí popelnic, závada na vodoinstalaci ve sklepě, závada funkčnosti otevírání dveří v jednom z objektů, rozbité sklo u dveří, vše bylo DP sepsáno a předáno kompetentní osobě, která zajistila nápravu), provádění drobného úklidu. DP komunikují s občany, evidují a zapisují jejich stížnosti. Pravidelný úklid vnitřních prostor sportovního areálu na Plouznici. Pomoc s přípravou voleb, a také s vyklizením vrácených či exekučně zabavených bytů. Provedení kontroly počtu osob nahlášených v bytech. V Kuřivodech objevili DP matraci a jiné věci sloužící k přespávání bezdomovce ve sklepě objektu, vše nahlásili MP Ralsko. Vyvěšeno upozornění pro nájemce objektů, aby z důvodu bezpečnosti a prevence uklidili své sklepní kóje – nepořádek a různé předměty až ke stropu, zamezena tím cesta k vodovodním trubkám, na kterých bývají závady. V zimním období DP brzy ráno pomáhali sypat chodníky technickou solí a uklízet sněh.

Za součinnosti s APK pomohli DP domluvou vyřešit stížnost na hlučnost psů v jednom z bytů, a také dlouhodobě sledují, kolik psů nájemníci mají (i nepřihlášených).

Na práci DP je považováno za nejlepší:

- ze strany města je činnosti DP zaměřena především na zajištění bezpečnosti a pořádku v lokalitě
- ze strany DP je na práci nejlepší možnost práce v místě bydliště, komunikace s lidmi, zlepšování vztahů v sousedství. Celkově zlepšení „okolí“, kde DP žijí.

Na práci DP je považováno za nejtěžší: komunikace s problémovými / nepříjemnými lidmi, dosáhnutí dohody.

Počáteční problémy při výkonu práce DP: Problematické je, že DP nemají mobily a kredity, ačkoliv je jejich povinností telefonovat a zdarma se dovolávají jen na MP. Dalším problémem je, že lidé v lokalitě jsou zvyklí, že se o ně město „stará“ a mají tendence přenášet i své povinnosti na DP, např. odvoz starého nábytku na sběrný dvůr apod. Část „sousedů“ domovníkům práci závidí, někteří vnímají roli DP jako uklízeček a schválně nechávají plné pytle s odpady před kontejnery.

Vnímaný vliv prvních měsíců činnosti DP na lokalitu: Přes počáteční nesnáze a nedůvěru občanů v DP, došlo k výraznému posunu jejich rolí a DP jsou vnímáni prostředím většinou v pozitivním slova smyslu. Nájemníci se na ně již sami obracejí s problémy, stížnostmi, akceptují domluvu a upozornění DP (samozřejmě s výjimkami), nicméně většina zaznamenala pořádek v objektech i mimo ně.

Zhodnocení dvou let zaměstnání DP (výstup zejm. ze závěrečného dotazníkového šetření):

- vznikla negativní fluktuace: ukončení pracovní smlouvy DP „na paragraf“.
- koordinátor souhlasí s tvrzením, že „působení DP mělo *velký* vliv na chování nájemníků pozitivním směrem“, *avšak obávám se, s ohledem na skladbu obyvatelstva, že by se mohla situace zase zhoršit, když DP v lokalitě nebudou působit...*“ Zástupce Městské policie uvedl, že *působení DP mělo pozitivní vliv, ale při ukončení působení se důvodně obáváme návratu k původnímu stavu.*“ Zástupce samosprávy je přesvědčen, že *„situace se zhorší.“*
- příklady změn, které dle koordinátora činnost DP způsobila: *„Výrazně se zlepšila kvalita a bezpečnost bydlení v lokalitě, došlo také k posunu v komunikaci s relevantními organizacemi,*



bylo zaznamenáno také zlepšení vztahů mezi nájemníky.“ Zástupce MP uvedl, že se „zlepšila čistota v bytových domech a snížil se počet oznámených přestupků proti občanskému soužití.“ Zástupce města k dosaženým změnám uvedl, že „se zlepšila komunikace mezi nájemníky a městem (vlastníkem bytů), došlo ke zlepšení pořádku ve veřejných prostorech nájemních domů.“

- vliv zaměstnání na pozici DP pro DP dle názoru koordinátora: *„Za nejvýznamnější považuji získání dovedností, jako jsou pracovní zodpovědnost, komunikační dovednosti, empatie, spolehlivost, ale také kolegiálnost a zaměstnanecká loajalita.“* Zástupce MP považuje za zásadní změnu *„Vybudování, případně znovuoobnovení pracovních návyků a zvýšení pocitu spoluzodpovědnosti za dění v lokalitě kde působí.“*
- na otázku „Jaké změny (včetně nezamýšlených nebo neočekávaných) podle Vás projekt Domovník - Preventista ve vašem městě způsobil?“ odpověděl zástupce MP: *„Zlepšení přenosu informací mezi občany v SVL na jedné straně a Městem Ralsko a MěPo Ralsko na straně druhé.“*
- Vnímáním limitem pracovní pozice DP, je dle koordinátora: *„Domnívám se, že kompetence DP byly nastaveny poměrně dobře, snad pouze, co se týče rozsahu úklidu, není jej nutné nijak limitovat, stejně tak i drobné opravy v nájemních bytech a veřejných prostorech (nemyslím tím elektropráce a jiné nebezpečné práce). Limitaci spatřuji také v délce trvání projektu.“* Zástupce MP vnímá *„Rozpor mezi obecným povědomím o náplni práce domovníka a náplní práce domovníka preventisty.“*

Spolupráce MP, APK a DP

- Dle vyjádření zástupce MP spolupráce: *„Po jasném nastavení kompetencí jednotlivých složek a stanovení nadřízenosti a podřízenosti, začala součinnost fungovat k všeobecné spokojenosti.“* *„Činnost DP a APK je vnímána pozitivně. Pomáhají MěPo při přenosu informací mezi MěPo a komunitou SVL. Zvyšují dohled v SVL čímž pomáhají zvyšovat pocit bezpečí v lokalitě.“*
- Zástupce samosprávy města Ralsko je přesvědčen, že spolupráce MP, APK a DP funguje *„velmi dobře.“*

Příčiny úspěšné realizace projektu

- dle koordinátora nejvíce přispěl *„Dostatečné a zpočátku opakované seznámení veřejnosti s účelem zaměstnání DP vedením města Ralsko, jejich aktivní reakce na podněty od nájemníků, postupná profesionalita DP.“*
- Dle zástupce Městské policie nejvíce přispělo, že *„se podařilo vysvětlit vedení města a zastupitelům účel, funkci a možnosti DP a APK, získat jejich podporu a následně tyto informace přenést k obyvatelům města. Po počátečních výhradách pak obyvatelé SVL začali vnímat DP a APK jako službu, která zlepšuje fungování komunity a napomáhá klidnému a vstřícnému řešení většiny problémů.“*

Další využívání nástroje Domovník – preventista po ukončení projektu:

Vedení města Ralsko schválilo nový **Tematický akční plán pro oblast prevence kriminality města Ralsko pro období 2020 - 2022**, který ve Specifickém cíli 1 „Zlepšení občanského soužití, veřejného pořádku a prevence kriminality a zajištění preventivních programů na snížení kriminogenních faktorů“ definuje Opatření 1.2 **Domovníci-preventisté**. Jde o zřízení čtyř pozic DP, kteří zajišťují tzv. „řízenou samosprávu“ domů. DP verbálně a organizačně reaguje na aktuální situaci, zajišťuje bezprostřední reakci na závady, porušování domovního řádu, pravidel občanského soužití či požárních předpisů. Je v úzkém kontaktu s pověřenou osobu bytového fondu města. Pro naplnění tohoto plánu připravilo projekt do výzvy z ESF (č. 03_16_052 Podpora sociálního začleňování v SVL).



Závěry a specifika

Domovník – preventista jako účinný nástroj sociálního začleňování a podpory sociálně situační prevence ve městě Ralsko **zcela fungoval a naplnil očekávání stakeholderů**. Specifikem města je, že v lokalitě trvalo velmi dlouho, než komunita nájemníků Domovníků – preventistů a jejich působení v lokalitě přijala, po dvou letech působení ale již DP plnili svou roli naplno. Na závalu maximalizaci benefitů je těsná blízkost bytových domů města Mimoň, které DP nemá – efekt působení DP tak není vidět. Navíc je město Ralsko velmi specifické svou extrémní rozlohou, kdy mezi jednotlivými působišti DP jsou několikakilometrové odstupy (vojenským prostorem).



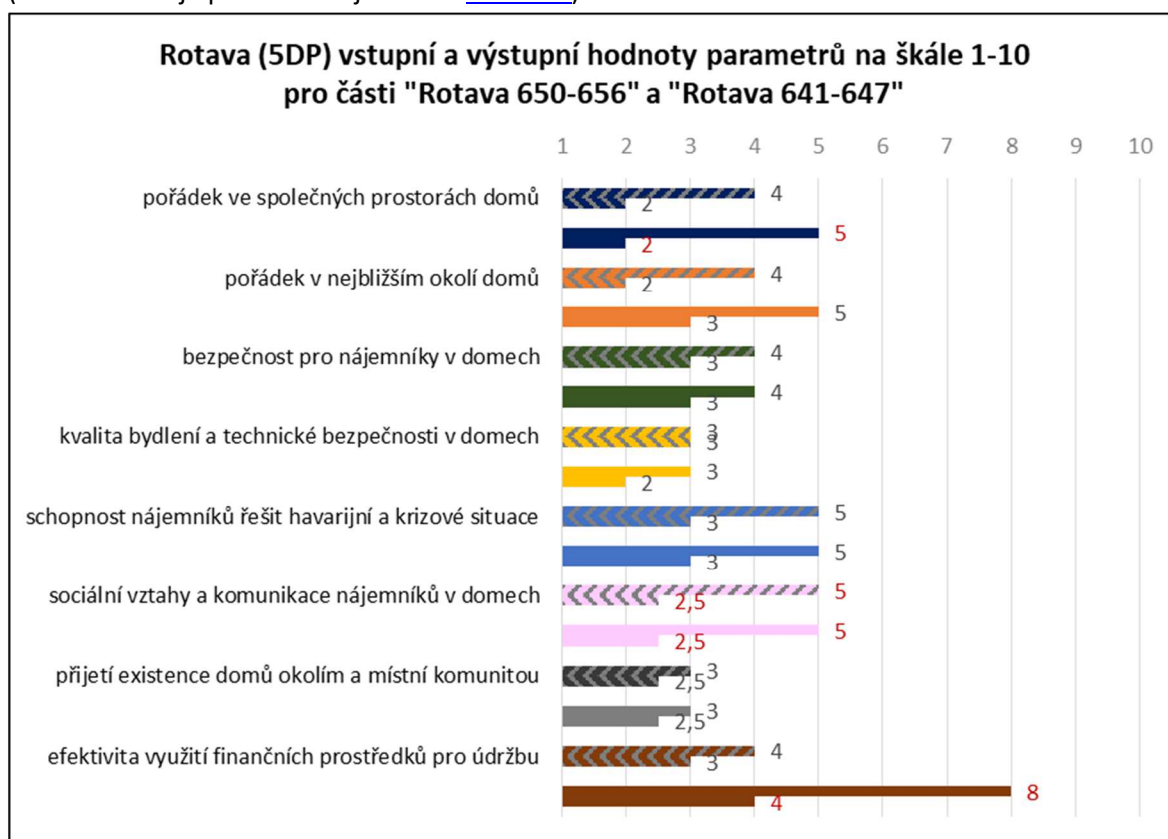
8.7. Rotava

Počet Domovníků – preventistů: 6 (původně plánování 3 DP)

Hlavní kontaktní osoby města vůči DP: zaměstnanec OÚ, odboru ekonomiky a majetku

Charakteristika lokality s domy v působení DP: Rotava má cca 3 tis obyvatel a sociální vyloučení se týká celého města. Obyvatelé se mezi sebou znají, jsou zde provázané rodinné vazby apod., DP byli vybíráni na základě osobních znalostí členů komise.

Srovnání vnímaného stavu na začátku roku 2018 a konci roku 2019 dle koordinátora
(na škále 1=nejlepší až 10=nejhorší viz [Příloha 2](#)):



* u každého parametru jsou zobrazeny stejnou barvou čtyři hodnoty, z toho vzorkovaná dvojice hodnot reprezentuje oblast „Rotava 650-656“ a dvojice hodnot bez vzorku reprezentuje oblast „Rotava 641-647“. První z hodnot ve dvojici vyjadřuje hodnotu vstupního stavu vnímanou koordinátorem na začátku roku 2018. Druhá z dvojice hodnot vyjadřuje koordinátorem vnímaný stav po dvou letech zaměstnání DP, na konci roku 2019. Čím více se hodnota blíží číslu 1, tím je popisovaná situace lepší, čím více se hodnota blíží číslu 10, tím je popisovaná situace horší. Vzhledem k tomu, že je popisován „vnímaný“ stav, je důležitý především rozdíl v dosažených hodnotách.

K významnému zlepšení v důsledku působení DP došlo v Rotavě v parametrech:

- v Rotavě 650-656 se výrazně zlepšily dva parametry: „schopnost vhodně řešit havarijní a krizové situace“ a „sociální vztahy a komunikace nájemníků v domech.“
- v Rotavě 641-647 se výrazně zlepšily čtyři parametry: „pořádek ve společných prostorách domů“, „schopnost vhodně řešit havarijní a krizové situace“, „sociální vztahy a komunikace nájemníků v domech“ a „efektivita využití finančních prostředků pro údržbu domů“.
- Žádný ze sledovaných parametrů se ani v jedné z částí v době působení DP nezhoršil.



Předchozí zkušenost města s domovníky a APK: ve městě působí 8 APK a 6 DP, ale pouze 2 strážníci MP. Předchozí zkušenost s 3 domovníky na DPP.

Hlavní očekávání zástupců města od projektu DP: ve městě působí pouze 2 strážníci MP (jejich počet byl v průběhu let trvání projektu navýšen na 5 osob), a dále 8 APK a 6 DP. DP mají červené oblečení s nápisem DP Rotava, jsou tak lehce rozpoznatelní a působením kolem domů suplují činnost APK (svojí přítomností) a APK tak mohou dělat další činnost, jako je třeba doprovod dětí ze školy. Rotava k tomuto kroku přistoupila z důvodu kriminality páchané na dětech zahraničními turisty. Zapojením DP město cílí na řešení problémů s vyšší mírou kriminality v městských bytových domech a na snížení množství přestupků v oblasti veřejného pořádku.

Činnost Domovníků – preventistů v prvních měsících: Úklid uvnitř i vně objektů, opravy poštovních schránek a zámků na vstupních dveřích, vyklízení společných prostor, kontrola kočárek a sklepů, vyvěšení domovních řádů a hlídání jejich dodržování. DP sledují, když někdo vyhodí nábytek nebo cokoli na chodbu nebo kolem domu, upozorňují na to, vyhledají toho, kdo to udělal, vysvětlují, kam takové věci vyhodit, kdy je svoz odpadu apod. Zjištěn neoprávněný černý odběr elektřiny. Pomoc při roznášení Vyúčtování služeb za rok 2017 proti podpisu. Řešení kouření na chodbách a hluk před domy. Řešení silný zápach z kanalizace, netekoucí voda, spolupráce při deratizaci hlodavců, spolupráce se stavební firmou zajišťující rekonstrukci střechy, apod.

Na práci DP je považováno za nejlepší:

Ze strany DP je ceněna různorodost činností a možnost komunikovat s lidmi.

Ze strany města, které prošlo v průběhu projektu významnou změnou ve vedení, je vzhledem k současné politice nejvíce na činnosti DP oceňován jejich příspěvek k čistotě a pořádku ve městě.

Na práci DP je považováno za nejtěžší: komunikace s potížisty, nájemníky, kteří se nechtějí dohodnout, a ačkoliv jde o osoby známé MP i OÚ, problémové situace se stále opakují.

Počáteční problémy při výkonu práce DP: DP musí mít mezi lidmi respekt. Napomínají např. děti, že vyhodily odpadky mimo popelnice a v ten moment je čekají 2 reakce: jednak samotných dětí, které jsou drzé, a následuje útočná reakce rodičů. Pokud, ale napomene dítě člověk, který má respekt, je odezva taková, že dítě zahozené odpadky sebere, nehádá se a rodiče na DP nepřijdou.

DP chybí mentor, kterého mají APK v osobě strážníka MP, a který by je řídil, pomáhal jim řešit situace, hlídal jejich směny, úkoloval je a pomohl jim s administrativou.

Bylo by potřeba upravit a sjednotit žádosti o proplácení nákladů (nejasné podmínky).

Vnímaný vliv prvních měsíců činnosti DP na lokalitu: Město si na působení těchto osob zvyklo a dle tvrzení místních obyvatel, zaměstnanců OÚ i strážníků MP, by již ve městě chyběli. Přes počáteční nevraživost, jsou nyní vítanými pomocníky. Drobné závady jsou vyřešeny bez čekání na odbornou firmu. Za krátkou dobu DP dokázali zlepšit životní prostředí v domech.

Zhodnocení dvou let zaměstnání DP (výstup zejm. ze závěrečného dotazníkového šetření):

- Starosta města Rotava v červnu 2019 ve Zpravodaji a na webu města uvedl, že „*chceme zajistit další fungování APK a Domovníků i po roce 2019. Stali se nedílnou součástí řešení mnoha problémů v našem městě.*“
- výsledkem pozorování průběhu projektu koordinátorem z MV je, že v Rotavě „*Nemají od března 2018 koordinátora, vše má na starosti a pod palcem jedna velmi schopná DP. Žije si to*“



tak trochu vlastním životem, ale funguje to ke spokojenosti všech. Ale tady je to o lidech, a že i těm, kteří dělají DP, skutečně záleží na tom, kde žijí a jak to tam vypadá. Jsou to preventisté, uklízeči, opraváři, údržbáři. To by sice v pojetí tohoto projektu ideálně být nemělo, ale jako celek to zde funguje dobře.“

- zástupce majetkového odboru je přesvědčen, že působení DP v bytovém domě mělo vliv i na chování ostatních nájemníků při užívání společného majetku: *„Nájemníci si udržovaných prostor více vážili a frekvence vandalismu se snížila, mám ale obavy z navrácení negativních jevů po ukončení činnosti Domovníků - Preventistů.“*
- příklady změn, které dle zástupce majetkového odboru činnost DP způsobila: *„Čistota společných prostor, klidnější společné soužití, zvýšení důvěry v městské instituce.“*
- z hlediska péče o bytové domy, ve kterých DP působí, uvádí zástupce majetkového odboru města, že *„výdaje na opravy a investice jsme navýšili z důvodu jejich následné lepší ochrany a životnosti, čili z pozitivních důvodů.“*
- na otázku „Jaké změny (včetně nezamýšlených nebo neočekávaných) podle Vás projekt Domovník - Preventista ve vašem městě způsobil?“ odpověděl zástupce majetkového odboru města: *„Podařilo se zlepšit pořádek nejenom v samotném domě, ale také v jeho blízkém okolí. Nájemníci méně často řešili konfliktní situace, kterým se díky včasným hlášením Domovníků - Preventistů dařilo předcházet.“*
- vnímaným limitem pracovní pozice DP, je dle zástupce majetkového odboru města: *„Nízké platové ohodnocení.“*

Příčiny úspěšné realizace projektu

- dle zástupce majetkového odboru nejvíce přispělo, že *„K úspěšné realizaci projektu nejvíce přispěli samotní Domovníci - Preventisté, dobře vybraní uchazeči.“*

Další využívání nástroje Domovník – preventista po ukončení projektu:

Město Rotava pro pokračování působení svých APK a DP v návaznosti na plánovaný konec projektu MV ČR v prosinci 2019 připravilo navazující projekt s názvem **„Podpora prevence kriminality a sociálně patologických jevů v Rotavě“**, ze kterého financuje 4 APK a 6 DP v období od 1/2020 do 6/2022.

Závěry a specifika

Domovník – preventista jako účinný nástroj sociálního začleňování a podpory sociálně situační prevence ve městě Rotava **fungoval s výhradami**. Specifikem Rotavy v průběhu realizace projektu bylo, že od března 2018 po změnách v místní politice fungoval projekt bez koordinátora (jeho funkce zastávala jedna z Domovnic – preventistek). O činnosti DP a průběhu realizace projektu několikrát informoval starosta města občany na webu, např. v dubnu 2019 uvedl, že *„(...) Špatná situace v bydlení a udržování pořádku. Proti tomu bojujeme právě i pomocí projektu Domovník – Preventista. Naším domovníkům děkuji za jejich práci, která opravdu není snadná a často si musí vyslechnout nepříjemné řeči. Přitom chtějí to samé, co my všichni, čistotu a pořádek na chodbách v domech.“*



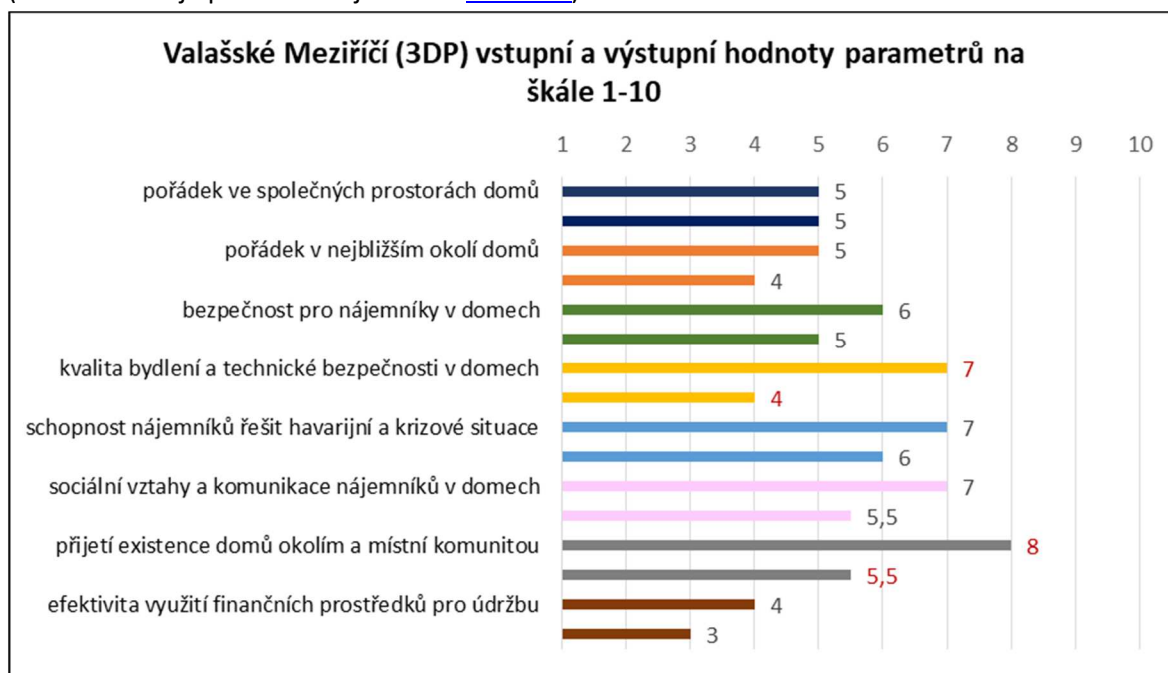
8.8. Valašské Meziříčí

Počet Domovníků – preventistů: 3 (z toho 2 byli na DP převedeni z pozice APK, 1 z DP funguje jako mentor ostatních a je za to z rozpočtu města finančně ohodnocen)

Hlavní kontaktní osoby města vůči DP: manažer prevence kriminality MP, ředitel MP (DP jsou podřízeni MP, mají briefingy na služebně MP a jsou vizuálně sladění s policejní uniformou MP)

Charakteristika lokality s domy v působení DP: DP mají na starosti větší (osmipodlažní panelový) i menší (šest třípodlažních, jednopodlažní cihlový) bytové domy v různých částech města, celkem 211 bytů (město nevlastní ubytovnu, ačkoliv v blízkosti je 10 soukromých ubytoven). V lokalitách je v obvyklých mezích problém s vandalismem, s přestupky proti veřejnému pořádku, znečišťováním veřejných prostranství, vykrádáním sklepů a krádežemi kol, výtržnictvím. V současné chvíli je dle MP větším problémem předpojatost okolí vůči lokalitám, subjektivní pocit (ne)bezpečí, kdy jsou kriminalizovány i věci, které by jinde nebyly brány s takovou váhou, např. rozbítí okna dítětem při hře s míčem.

Srovnání vnímaného stavu na začátku roku 2018 a konci roku 2019 dle koordinátora
(na škále 1=nejlepší až 10=nejhorší viz [Příloha 2](#)):



* u každého parametru jsou zobrazeny stejnou barvou dvě hodnoty. První vyjadřuje hodnotu vstupního stavu vnímanou koordinátorem na začátku roku 2018. Druhá hodnota vyjadřuje koordinátorem vnímaný stav po dvou letech zaměstnání DP, na konci roku 2019. Čím více se hodnota blíží číslu 1, tím je popisovaná situace lepší, čím více se hodnota blíží číslu 10, tím je popisovaná situace horší. Vzhledem k tomu, že je popisován „vnímaný“ stav, je důležitý především rozdíl v dosažených hodnotách.

K významnému zlepšení v důsledku působení DP došlo ve Valašském Meziříčí ve dvou parametrech sledujících: „kvalitu bydlení a technické bezpečnosti v domech“ a „přijetí existence domů okolím a místní komunitou“. Žádný ze sledovaných parametrů se v době působení DP nezhoršil.



Předchozí zkušenost města s domovníky a APK: ano, 3 domovníci na DPP (16h/měsíčně) na půl roku v 2017. Od roku 2016 pracují 3 APK organizačně zařazení do MP.

Hlavní očekávání zástupců města od projektu DP: zaměření se na preventivní složku činnosti (probíhá i spolupráce s ASZ), zajištění bezpečnosti a veřejného pořádku v lokalitách, zlepšení náhledu okolí na lokality, zlepšení jejich pověsti. Dohled nad úklidovými pracemi, který vykonává městem placená firma. Město má na problematické nájemníky argument ve formě obnovovaných nájemních smluv na byty s tříměsíční platností.

Činnost Domovníků – preventistů v prvních měsících: Ze 3 DP je jeden v pozici mentora.

Obchůzková a kontrolní činnost, příprava seznamu s náměty, které se 1x za měsíc řeší se správcem majetku města. Podpora činnosti MP a APK na dětských a školních akcích, a při úředních hodinách Úřadu práce. Asistence při vystěhovávání nájemníků po ukončení nájemní smlouvy městem. Řešení běžných problémů, např. odstranění stromu, nefunkční topení, nesvítící žárovky na chodbách, rozbité dveře, nefunkční sporák, ad. Organizace hromadných úklidových akcí s nájemníky, např. vyprazdňování sklepů do přichystaného kontejneru (tomu ale vždy předchází schůzka s nájemníky, kde je z pozice ředitele MP nájemníkům vysvětlen důvod akce).

Na práci DP je považováno za nejlepší:

- ze strany města jsou DP považováni za prodlouženou ruku MP, která má přehled o dění v lokalitě.
- ze strany DP je za nejlepší část práce považována výpomoc na přechodech před školami.

DP je typ práce, která když se daří, tak i baví. Domovník z ValMez

Na práci DP je považováno za nejtěžší: DP jsou „mezi mlýnskými kameny“, tj. mezi nespokojenými nájemníky a městem, které na řešení požadavků potřebuje čas. Komunikace s některými nájemníky je obtížná. Komunikace se správním firmou, aby v rozumném čase zajistila to, co po ní DP požadují.

Počáteční problémy při výkonu práce DP: někteří strážníci MP vnímají činnost nově vzniklých pozic DP a APK jako „my a oni“, je pro ně obtížné efektivně využít jejich možnou pomoc. Ze začátku byla přítomnost DP nájemníky přijímána rozpačitě, některými byli považováni za „bonzáky“, postupem času si ale zvykli a sami oslovují DP s žádostmi a informacemi.

Vnímaný vliv prvních měsíců činnosti DP na lokalitu: Celkově by na úrovni města bylo potřebné řešit bytovou situaci, protože např. problémy pětičlenné rodiny bydlící v garsonce nevyřeší ani DP. Nyní je již vidět změna v chování lidí, zlepšily se vztahy.

Zhodnocení dvou let zaměstnání DP (výstup zejm. ze závěrečného dotazníkového šetření):

- dle zástupce města Valašské Meziříčí v projektu DP „*dostali šanci k zaměstnání lidé, kteří by pravděpodobně jinak neuspěli.*“
- stabilní tým DP i APK bez fluktuace. Koordinátor navíc uvádí účinnou spolupráci DP, APK a MP: „*Vzájemnou koordinací a efektivním vedením se podařilo podstatně snadněji dosahovat stanovených úkolů a cílů dílčích složek.*“
- vliv zaměstnání na pozici DP pro DP dle názoru koordinátora: „*Zvýšení místní a osobní znalosti. Přehled o úkolech a činnosti obecní policie, prevenci kriminality v obci, aktivitách a působení orgánů veřejné moci. Zvýšení právního vědomí, osvojení si základních pravidel a postupů při odhalování a objasňování jednotlivých druhů protiprávních jednání.*“
- na otázku „Jaké změny (včetně nezamýšlených nebo neočekávaných) podle Vás projekt



Domovník - Preventista ve vašem městě způsobil?“ odpověděl koordinátor DP s pozicí v MP: *„Působení Domovníka - Preventisty přineslo zlepšení pořádku ve společných prostorách domů a v přilehlém okolí domů, zvýšení pocitu bezpečí nájemníků domů a zlepšení vztahů mezi jednotlivými nájemníky bytových domů.“*

- Vnímáním limitem pracovní pozice DP, je dle zástupce města to, že *„není to sociální pracovník a není v sociální službě.“* Podle koordinátora limituje činnost DP *„nedostatečné finanční ohodnocení pozice Domovník - preventista.“*

Příčiny úspěšné realizace projektu

- dle koordinátora nejvíce přispěl *„Vhodný výběr osob a jejich cílené vedení.“*

Další využívání nástroje Domovník – preventista po ukončení projektu:

Město Valašské Meziříčí pro pokračování působení svých APK a DP v návaznosti na plánovaný konec projektu MV ČR v prosinci 2019 připravilo navazující projekt s názvem **„Asistenti prevence kriminality a Domovníci-preventisté ve Valašském Meziříčí“**, ze kterého financuje 3 APK a 3 DP v období od 1/2019 do 12/2021.

Závěry a specifika

Domovník – preventista jako účinný nástroj sociálního začleňování a podpory sociálně situační prevence ve městě Valašské Meziříčí **zcela fungoval a naplnil očekávání stakeholderů**. Mezi specifika realizace projektu ve VM patří silné začlenění DP do činnosti MP (ranní briefinky s mentorem na služebně MP, styl oblékání DP zaměnitelný za uniformy MP, apod.) a překrývání činností DP a APK. Zástupce samosprávy města součinnost všech tří složek považuje za *„velice dobrou a užitečnou.“* Také zdůraznil, že město je aktivní i ve využívání dalších nástrojů a postupů pro zvýšení pocitu bezpečí a prevenci kriminality: *„my jsme dělali i další opatření a nelze jednoznačně určit, jestli-co ke změně přispělo a jakou měrou.“*



8.9. Varnsdorf

Počet Domovníků – preventistů: 6 (zaměstnali by i více DP, zvýšeno z 5 na 6)

Hlavní kontaktní osoby města vůči DP: na začátku projektu dvě koordinátorky, které se střídaly (nejednotné vedení), na konci projektu jeden koordinátor z Odboru sociálních věcí a zdravotnictví.

Charakteristika lokality s domy v působení DP: v těsné blízkosti hranic s Německem, kde je možnost lépe placené práce. Město má několik problematických lokalit, ve kterých žije cca tisíc lidí sociálně vyloučených, nebo sociálním vyloučením ohrožených. Jde o ubytovny, pečovatelský dům, a zejména o čtyři obrovské panelové domy s cca 250 byty, obydlené z 90 % nepřizpůsobivými občany, většinou Romy.

Předchozí zkušenost města s domovníky a APK: domovníci formou DPP (jsou placeni z fondu oprav a přispívají na ně nájemníci). APK od roku 2016.

Hlavní očekávání zástupců města od projektu DP: především zabezpečit, aby v bytových domech nevznikaly škody, např. kvůli vyskleným oknům, požárům vznikajícím z černého odběru elektřiny, při prasknutí potrubí, apod. Dále zajištění úklidu, odklizení sněhu ze vchodů. Komunikace s nájemníky a řešení problémů za podpory APK, kteří se v nájemnících již vyznají, upozornění na nenahlášené osoby žijící v domech. Město je ve spolupráci s ASZ, má projekty na prevenci ztráty bydlení.

Činnost Domovníků – preventistů v prvních měsících: obchůzková činnost, kontrola úklidu, kontrola prostředků PO, kontrola dodržování veřejného pořádku uvnitř objektu. Následné hlášení zjištěných závad. Drobné opravy bytů, poštovních schránek a klik, výměny žárovek, drobný úklid v domě i před domem, úprava zeleně, výmalba zdí. Konzultace s nájemníky ohledně stavu objektu, vizuální kontrola objektů v nepravidelných intervalech. Řešení vyhazování odpadků z oken bytů. Vyvedení osob, jež nejsou nájemníky a nelegálně přespávají v bytech, které si sami otevrou (bezdomovci). Řešení sousedských sporů. Kontrola chodeb a dohled nad dětmi, jež se na chodbách sdružují a popíjejí alkohol. Řešení volně pobíhajících psů jak venku tak vně domu, řešení vyměšování psů v na chodbě a apel na nájemníky. Řešení nelegálně natažených kabelů na chodbách, jež jsou na černo připojené ke zdroji elektřiny, několikrát hlášený požár, zásah HZS. Opravy nefunkčního osvětlení na chodbách, oprava rozbitých oken ve spolupráci s majiteli bytů a odbornou firmou, aplikace přípravků proti štěnicím. Vyproštění osob ze zaseklého výtahu společně s pracovníkem výtahové služby. Přivolání záchranky obyvatelce domu. Pochůzky s jednotlivými obyvateli a rozhovory s nimi v rámci prevence kriminality – pohovory o úspěšných či neúspěšných pokusech občanů zapojit se do pracovního procesu a další podobné aktivity vedoucí ke snížení neshod mezi obyvateli zařízení. Pomoc při realizaci MDŽ v domě s pečovatelskou službou, pomáhání pečovatelkám s nákupy pro nájemníky.

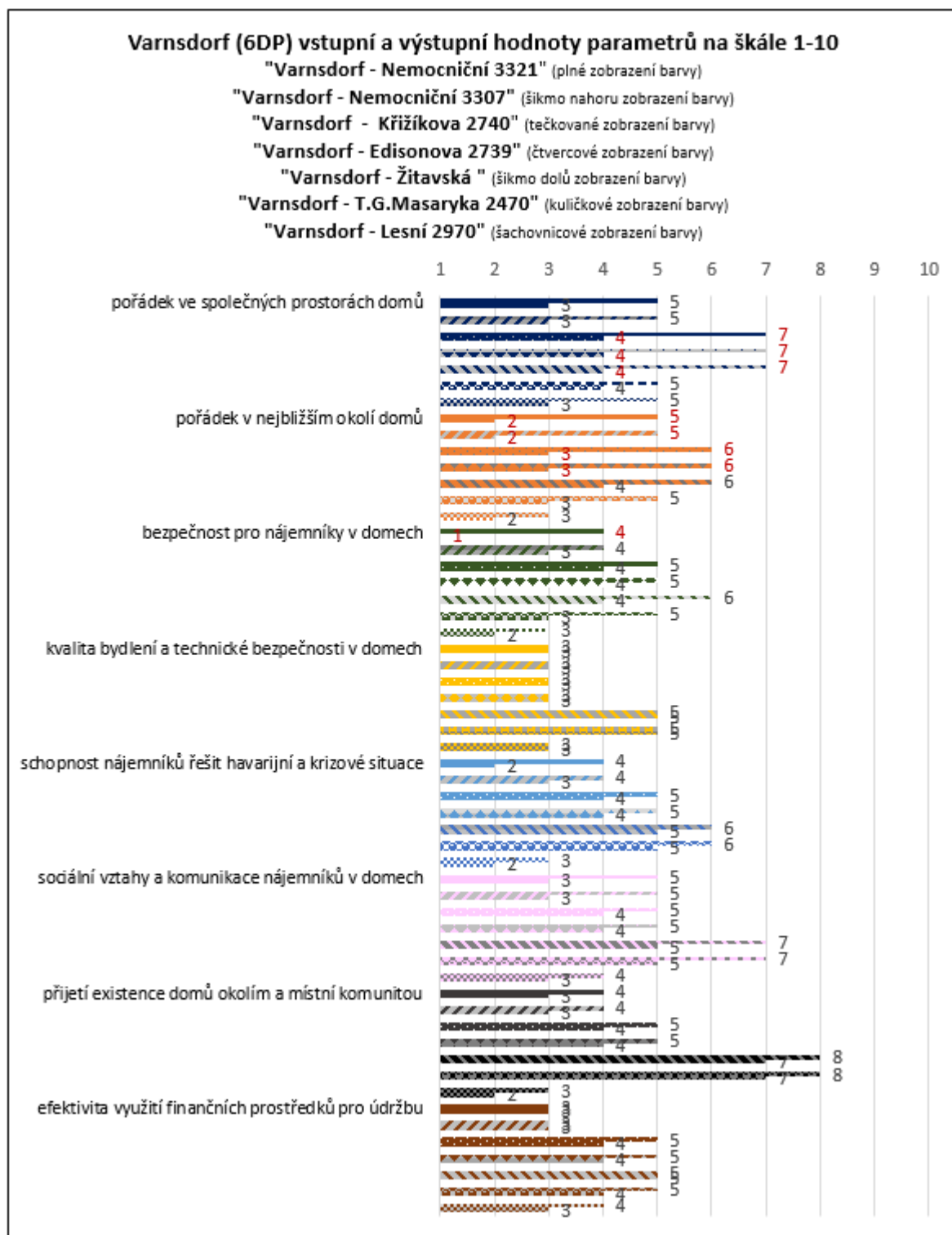
Na práci DP je považováno za nejlepší:

- ze strany města je ceněna spolupráce mezi DP a APK, kdy APK měli dříve na starosti i kontroly bytových domů, ale nestačili na to. Nyní má každý DP na starosti „svůj“ dům.
- ze strany DP jde o zajímavou práci v místě bydliště.

Na práci DP je považováno za nejtěžší: mít respekt, umět si zjednat pořádek.



Srovnání vnímaného stavu na začátku roku 2018 a konci roku 2019 dle koordinátora
(na škále 1=nejlepší až 10=nejhorší viz [Příloha 2](#)):



* u každého parametru je zobrazeno stejnou barvou čtrnáct hodnot rozlišených do dvojic různým vzorkováním. První z hodnot ve dvojici vyjadřuje hodnotu vstupního stavu vnímanou koordinátorem k začátku roku 2018 (V případě Varnsdorfu byly hodnoty retrospektivně revidovány koordinátorem, protože původní sadu vstupních hodnot uvedli sami DP velmi nadsazeně). Druhá z dvojice hodnot vyjadřuje koordinátorem vnímaný stav po dvou letech zaměstnání DP, na konci roku 2019. Čím více se hodnota blíží číslu 1, tím je popisovaná situace



lepší, čím více se hodnota blíží číslu 10, tím je popisovaná situace horší. Vzhledem k tomu, že je popisován „vnímaný“ stav, je důležitý především rozdíl v dosažených hodnotách.

K významnému zlepšení v důsledku působení DP došlo ve Varnsdorfu v parametrech:

- ve Varnsdorf – Nemocniční 3321 se výrazně zlepšily dva parametry: „pořádek v nejbližším okolí domů“ a „bezpečnost pro nájemníky v domech.“
- ve Varnsdorf – Nemocniční 3307 se výrazně zlepšil parametr: „pořádek v nejbližším okolí domů“.
- ve Varnsdorf – Křižíkova 2740 se výrazně zlepšily dva parametry: „pořádek ve společných prostorách domů“ a „pořádek v nejbližším okolí domů.“
- ve Varnsdorf – Edisonova 2739 se výrazně zlepšily dva parametry: „pořádek ve společných prostorách domů“ a „pořádek v nejbližším okolí domů.“
- ve Varnsdorf – Žitavská se výrazně zlepšil parametr „pořádek ve společných prostorách domů“, zlepšily se také „sociální vztahy a komunikace nájemníků v domech“ a „bezpečnost pro nájemníky v domech.“
- ve Varnsdorf – T.G.Masaryka došlo ke zlepšení v parametrech „pořádek v nejbližším okolí domů“ a „bezpečnost pro nájemníky v domech.“
- ve Varnsdorf – Lesní došlo ke zlepšení v parametru „pořádek ve společných prostorách domů.“
- Žádný ze sledovaných parametrů se ani v jedné z částí v době působení DP nezhoršil.

Počáteční problémy při výkonu práce DP: Jeden DP si nechal vyplatit zálohu a odstěhoval se. Lokalita „Kovářská“, kde je cca 200 bytů je natolik náročná i bezpečnostně, že tam byl ochotný začít pracovat jen jediný z uchazečů o pozici DP, ostatní při zmínce o práci v této konkrétní lokalitě by pozici odmítli.

Vnímaný vliv prvních měsíců činnosti DP na lokalitu: Pořádek okolo panelových domů, úklid odpadků, jež se hromadily za dveřmi nájemníků, zlepšení komunikace mezi domovníkem a majiteli bytů. Klid mezi nájemníky ubytovny. Zprovoznění kolárny. Naplánování oprav a rekonstrukce.

Zhodnocení dvou let zaměstnání DP (výstup zejm. ze závěrečného dotazníkového šetření):

- dle koordinátora z města Varnsdorf bylo *„Po celou dobu projektu zaměstnáno celkem 6 osob jako Domovník-preventista, kdy svou přítomností nejen chránili majetek města, měli svůj pravidelný příjem, ale i v dotčených lokalitách působili kladně na ostatní obyvatele a ovlivňovali tak nejen své myšlení, ale i myšlení ostatních obyvatel lokalit“.*
- zájem o zaměstnání na pozici DP byl dostatečný pro navýšení počtu DP na šest osob, a to i přes dobře dostupné přeshraniční pracovní nabídky (Německo).
- z hlediska změny chování nájemníků při užívání společného majetku koordinátor uvedl, že *„Působení DP mělo určitě kladný vliv na chování nájemníků, bohužel po jejich skončení se v některých lokalitách stav opět trochu zhoršil.“*
- příklady změn, které dle koordinátora činnost DP způsobila: *„Někteří DP se naučili smyslu pro odpovědnost a začali řádně komunikovat nejen s ostatními obyvateli lokality ale i s majoritou, dělali jakou si spoju mezi státní správou, bytovým družstvem, MP a APK.“*
- vliv zaměstnání na pozici DP pro DP dle názoru koordinátora: *„U některých se změna projevila ve větší zodpovědnosti, plnit si své pracovní úkoly a komunikace.“*
- vnímaným limitem pracovní pozice DP, je dle koordinátora: *„Na pozici DP by měl být vybírán člověk, který má vztah k lokalitě, ovládá určité řemeslo, protože i obyvatelé domu k DP vzhlíželi, že jim něco sám opraví, popřípadě zajistí, takže opět člověk, který dokáže sám komunikovat a získávat si respekt a důvěru.“*

Příčiny úspěšné realizace projektu

- dle koordinátora velmi dobře fungovala spolupráce Městské policie, APK a DP: *“V našem městě*



byla součinnost na 1, všichni jmenovaní spolu vycházeli a hlavně komunikovali. APK často s DP prováděli kontroly budov - někteří tam i bydleli a vykazovali ven bezdomovce atd., v těchto lokalitách se lépe udržoval veřejný pořádek a zmírnila se i trestná činnost.“

- *„Přínosná byla i společná setkání za účelem výměny dobré praxe, kde i mezi sebou si mohli DP předat určité zkušenosti, také i osobně viděli, jak se to dělá v jiných městech.“*

Další využívání nástroje Domovník – preventista po ukončení projektu:

Po ukončení prodloužené podpory projektem MV ČR v březnu 2020 byly pracovní poměry DP ukončeny.

Vedení města Varnsdorf schválilo na konci března 2020 nový *Tematický akční plán města Varnsdorf pro období 2020 – 2022* zpracovaný ve spolupráci s ASZ, který v Oblasti Bezpečnost (obecný cíl B1.1 „Do roku 2022 dojde k udržování veřejného pořádku a posilování sociálního smíru“) definuje opatření: **B 1.1.2 Do roku 2022 bude zajištěn nástroj k řešení případného napětí mezi obyvateli v domech vlastněných či částečně vlastněných městem a k dodržování pořádku v těchto domech.** Pro naplnění tohoto plánu připravilo projekt do výzvy z ESF (č. 03_16_052 Podpora sociálního začleňování v SVL) s cílem do roku 2022 zajistit fungování pěti Domovníků – preventistů.

Závěry a specifika

Domovník – preventista jako účinný nástroj sociálního začleňování a podpory sociálně situační prevence ve městě Varnsdorf **fungoval s výhradami**. Specifikem průběhu projektu ve Varnsdorfu byly tři personální obměny na pozici koordinátora během dvou let zaměstnání DP. Průběh projektu, stejně jako další dění ve městě, byl také ovlivněn volbami do zastupitelstev obcí v POÚ Varnsdorf v říjnu 2018 měnícími lokální politiku.



8.10. Vysoké Mýto

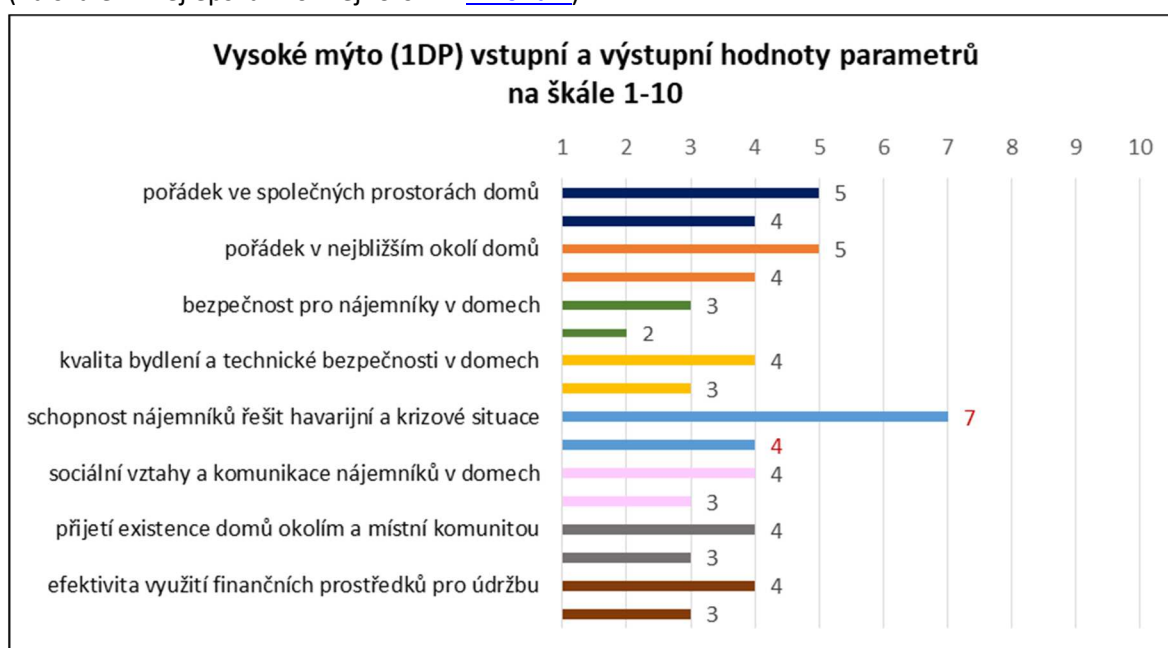
Počet Domovníků – preventistů: 1

Hlavní kontaktní osoby města vůči DP: strážník MP

Charakteristika lokality s domy v působení DP: dvě lokality cca 4 km od sebe. Lokalita Husova jsou dva velké bytové domy (bývalá kasárna a nová bytovka) na periferii města u hlavního silničního tahu. Žije zde cca 200 osob (včetně cca 70 dětí). Domům zcela chybí dostupné hřiště pro děti a kočárkárny. Druhou je městská ubytovna „Čapkovská“, kde žije cca 30 osob.

Srovnání vnímaného stavu na začátku roku 2018 a konci roku 2019 dle koordinátora

(na škále 1=nejlepší až 10=nejhorší viz [Příloha 2](#)):



* u každého parametru jsou zobrazeny stejnou barvou dvě hodnoty. První vyjadřuje hodnotu vstupního stavu vnímanou koordinátorem na začátku roku 2018. Druhá hodnota vyjadřuje koordinátorem vnímaný stav po dvou letech zaměstnání DP, na konci roku 2019. Čím více se hodnota blíží číslu 1, tím je popisovaná situace lepší, čím více se hodnota blíží číslu 10, tím je popisovaná situace horší. Vzhledem k tomu, že je popisován „vnímaný“ stav, je důležitý především rozdíl v dosažených hodnotách.

K významnému zlepšení v důsledku působení DP došlo ve Vysokém Mýtě v parametru sledujícím „schopnost nájemníků řešit havarijní a krizové situace“. Žádný ze sledovaných parametrů se v době působení DP nezhoršil.

Předchozí zkušenost města s domovníky a APK: 2 domovníci na DPP. Od září 2012 působí ve městě 2-3 APK.

Hlavní očekávání zástupců města od projektu DP: DP se seznámí s lokalitami, zmapuje si jejich problémy a obyvatele. Lokality bude denně kontrolovat a bezprostředně řešit vznikající problémy. Očekává se, že DP bude preventivně působit na obyvatele domů, aby třídili komunální odpad, byli ohleduplní k majetku města a dodržovali pravidla občanského soužití.



Činnost Domovníků – preventistů v prvních měsících: obchůzková činnost spojená s kontrolou dveří a samozavíračů, kontrola úklidu a pořádku včetně okolí kontejnerů, kontrola prostředků PO, kontrola zavření oken ve sklepech a společných prostorách. V zimní sezóně odklizení sněhu, posyp proti náledí, odvětrávání ústředního topení. S nájemníky řešeny závažnější problémy s udržováním pořádku společných prostorů, včetně půd a sklepů. Pohovory s obyvateli domů a společné úklidové akce, úklid kolem popelnic, ve sklepech, řešení výskytu nevrácených nákupních vozíků z Penny marketu. Drobné opravy, např. ve formě výměny žárovek. Ve spolupráci s MěÚ zajištění opravy při havárii teplé vody, oprava vchodových dveří, asistence při odečtech poměrových měřidel pro TUV a SV, zajištění činnosti řemeslníků. Pomoc nájemníkům při jednání na MěÚ. Ve spolupráci s terénním pracovníkem příprava rozpisu úklidů pro jednotlivé vchody. Jedenkrát týdně DP hlásí správci domů změny v počtu osob v jednotlivých bytových jednotkách a ubytovacích místnostech. Rozhovor pro relaci Českého rozhlasu.

Na práci DP je považováno za nejlepší:

- ze strany města je ceněno urychlení vyřizování problémů.
- ze strany DP je ceněno, že jde o práci v místě bydliště.

Na práci DP je považováno za nejtěžší: mít v lokalitě autoritu (bydlí v ní i členové rodiny), stát si za svým požadavkem (nejen při komunikaci s nájemníky, ale i při komunikaci s úřady). Náročné je být pořád dosažitelný, nájemníci si zvykli DP telefonovat/chodit za DP do bytu, když něco potřebují i mimo pracovní dobu.

Počáteční problémy při výkonu práce DP: Při zajišťování společných prostor se nedosáhne bezpečnostního ideálu, protože domům chybí kočárkárny, sklepy a sušárny, takže vzhledem k velikosti bytů a počtu bydlících osob není kam dát sušáky na prádlo, dětská kola a kočárky, které tak stojí na chodbách a ve vchodech. Obtížné je také zajištění „klidu“, protože v domech je velký počet dětí, které vzhledem k umístění lokality na periferii města a absenci hřiště prostě nemají kam jít hrát, než před dům.

Vnímaný vliv prvních měsíců činnosti DP na lokalitu: zrychlilo se řešení problémů a požadavků nájemníků, zkrátila se komunikace mezi nájemníky, MP a MěÚ. Lokalita ubytovny je bezpečnější (funkční dveře, zámky, světla) a lokalita na periferii je významně čistější.

Zhodnocení dvou let zaměstnání DP (výstup zejm. ze závěrečného dotazníkového šetření):

- koordinátor u otázky na chování ostatních nájemníků při užívání společného majetku uvedl, že „*Působení DP mělo vliv na chování a pořádek, což bylo však vykoupeno velkou snahou ze strany Domovníka a APK a přesvědčováním o správnosti intenzivněji se starat a svoje bydliště.*“
- příklady změn, které dle koordinátora činnost DP způsobila: „*Větší pořádek ve společných prostorách, okolo domu. Pohotovější předávání informací a korespondence od orgánů města, Městského bytového podniku a tím rychlejší řešení vzniklých problémů.*“ Podařilo se vybudovat posilovnu pro cvičení obyvatel lokality Husova, pergolu pro společné trávení volného času a dětské hřiště pro hry dětí.
- vliv zaměstnání na pozici DP pro DP dle názoru koordinátora: „*změna zvláště v porozumění celé problematice jejich práce a nejvíce v oblasti komunikace*“
- vnímaným limitem pracovní pozice DP, je dle koordinátora nutnost zaměřit se: „*při výběrovém řízení na vhodnost kandidáta na pozici DP a to z důvodu náročnosti při určitých jednáních v místě, kde pracuje. Jeho vůdčí a komunikační schopnosti, postavení mezi rodinami.*“



Příčiny úspěšné realizace projektu

- dle koordinátora nejvíce přispěl *„Pozitivní přístup vedení a orgánů města. Vhodný výběr kandidáta a aktivní přístup koordinátora-mentora. Dále konzultace v rámci supervize, školení a výměnných praxí.“*
- Úspěchu také přispělo, že *„APK a DP aktivně spolupracují s orgány města, Městským bytovým podnikem a Policií ČR. Jsou aktivním spojením mezi komunitou a orgány města.“*

Další využívání nástroje Domovník – preventista po ukončení projektu:

Po ukončení prodloužené podpory projektem MV ČR v březnu 2020 byl pracovní poměr DP ukončen.

Závěry a specifika

Domovník – preventista jako účinný nástroj sociálního začleňování a podpory sociálně situační prevence ve městě Vysoké Mýto **fungoval s výhradami**. Specifikem lokality v působnosti DP je její rozdělení na dvě místa daleko od sebe. Významně působení DP ztěžovaly rodinné klany mezi nájemníky bytových domů v péči DP. Specifikem ovlivňujícím realizaci projektu ve Vysokém Mýtě je velký regionální zaměstnavatel (montovna autobusů Iveco), který zásadně ovlivňuje místní trh práce.



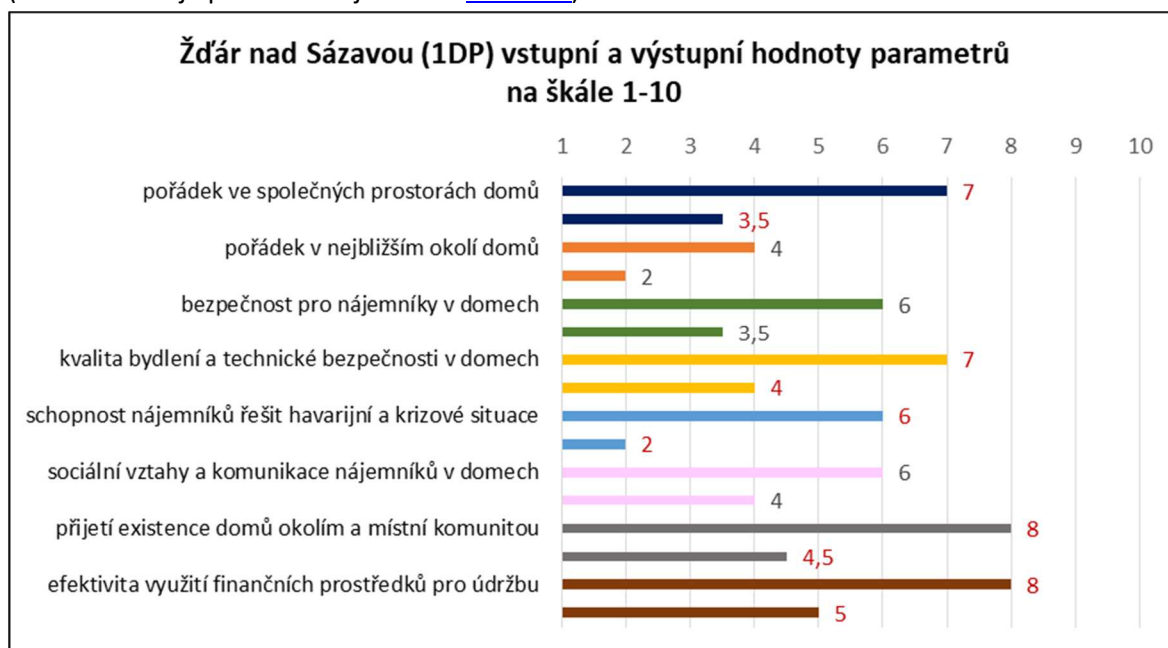
8.11. Žďár nad Sázavou

Počet Domovníků – preventistů: 1

Hlavní kontaktní osoby města vůči DP: manažer prevence kriminality (strážník MP)

Charakteristika lokality s domy v působení DP: 7 třípatrových svobodáren v lokalitě Žďár3, celkem 242 bytů velikosti 1+1, kde žijí převážně dlouhodobě vícečetné rodiny s dětmi.

Srovnání vnímaného stavu na začátku roku 2018 a konci roku 2019 dle koordinátora
(na škále 1=nejlepší až 10=nejhorší viz [Příloha 2](#)):



* u každého parametru jsou zobrazeny stejnou barvou dvě hodnoty. První vyjadřuje hodnotu vstupního stavu vnímanou koordinátorem na začátku roku 2018. Druhá hodnota vyjadřuje koordinátorem vnímaný stav po dvou letech zaměstnání DP, na konci roku 2019. Čím více se hodnota blíží číslu 1, tím je popisovaná situace lepší, čím více se hodnota blíží číslu 10, tím je popisovaná situace horší. Vzhledem k tomu, že je popisován „vnímaný“ stav, je důležitý především rozdíl v dosažených hodnotách.

K významnému zlepšení v důsledku působení DP došlo ve Žďáru nad Sázavou v pěti parametrech sledujících: „pořádek ve společných prostorách domů“, „kvalita bydlení a technické bezpečnosti v domech“, „schopnost nájemníků řešit havarijní a krizové situace“, „přijetí existence domů okolím a místní komunitou“ a „efektivita využití finančních prostředků pro údržbu“. Žádný ze sledovaných parametrů se v době působení DP nezhoršil.

Předchozí zkušenost města s domovníky a APK: šest domovníků na DPP, APK působí od září 2013.

Hlavní očekávání zástupců města od projektu DP: zástupci města vzhledem „k nízké platové třídě neočekávají velkou odpovědnost nebo výkony“. Chtějí, aby se v bytových domech nepohybovaly osoby, které tam nepatří, a to včetně domovních prodejců a nabízení půjček. Zamezit vandalství a odklidit ze společných prostor nežádoucí věci, apod. Od DP se očekává častější přítomnost, než stíhali APK, kteří sice mají od domů klíče, ale neměli by vstupovat dovnitř. DP by měl společně s terénním pracovníkem



aktivizovat komunitu, aby sama chtěla zlepšit prostředí, kde bydlí a stigma lokality se zmírnilo. V ideálním případě podporovat nájemníky velmi základním poradenstvím (práce, finance, ad.)

Činnost Domovníků – preventistů v prvních měsících: přestavení DP na schůzce s nájemníky za účasti místostarosty města, sociálního odboru města, MP, 2 nových sociálních pracovníků pro dospělé, a APK. Pohovory s domovníky na svobodárnách, navázání spolupráce, kontrola objektů včetně požární bezpečnosti. Drobné opravy (poškození dveří, vypínačů, ad.) Zprovoznění kočárkárny na svobodárně č. 6 (zajištění klíčů, vystěhování nepořádek a vykazán černý nocležník, zjištění stav místnosti, sepsány opravy). Práce s mládeží (hluk, nepořádek, kouření). Vyvěšení domovních řádů a dohled nad pobíháním psů a koček po domech. Řešení nedostatků s konkrétními nájemníky (dodržování domovního řádu, kouření na chodbách, vyhazování odpadků z oken, nadměrný hluk, noční klid.) a pomoc nájemníkům vyjednat nápravu u správní firmy a na MěÚ (netěsnící okna, plíseň v bytech). Konzultace se sociálním odborem – spory a jednání mezi nájemníky. Rozhovor s kontaktní osobou Agentury pro sociální začleňování – bytové podmínky, vztah nájemníků k bytům. Pravidelné kontroly ve večerních hodinách ve spolupráci s APK všech svobodáren a uzamčení objektů. Řešení požár jednoho z bytů, následně řešil DP havárii na vodovodním řadu se zaměstnanci vodovodů, havárii topení, problémy s elektroinstalací. Pomoc při odvážení nájemníků-invalidů sanitkou. Zimní údržba vjezdů a chodníků. Provedení odečtů

Na práci DP je považováno za nejlepší:

- ze strany města je činnost DP podporována až do úrovně místostarosty na pravidelných poradách. Město oceňuje již nyní viditelnější čistotu lokality a nyní chce zařídit, aby do bytových domů neměly přístup osoby, které tam nemají co dělat. Pracuje se také na výmalbě a opravě osvětlení.
- ze strany DP je ceněna pravidelná mzda. Osobně DP stojí o zlepšení života v komunitě, kde žije od narození a sleduje její proměnu během padesáti let.

Co jsem se naučil nejpřínosnějšího pro mě? To sebeovládání. Odolnost tady těm věcem, když vám někdo nadává z dvaceti centimetrů do ksichtu. To dělal takový, co se sem přiznili. DP ze ŽnS

Na práci DP je považováno za nejtěžší: úklid suterénů po bezdomovcích, kterým nájemníci dávají klíče.

Počáteční problémy při výkonu práce DP: zájemci o pozici DP z komunity byli zastrašováni a bylo jim vyhrožováno. Po nástupu do zaměstnání DP sousedé říkali, že je bonzák a konfident, ale postupně si zvykli mu telefonovat, když něco potřebují (např. vyměnit žárovku). S PČR se řešila situace, kdy jeden z nájemníků na DP poštvával svého psa.

Na MěÚ proběhla schůzka všech domovníků se správcem budov a realitní kanceláří Investservis.

Nájemníci nechtějí pozice DP obsadit, protože většina z nich nebo někdo z rodiny se nějakým způsobem na potížích podílí, a proto tam nechtějí člověka, který by si zapisoval seznam prohřešků a pak je „bonzoval“ majetkovému odboru“. Obdobná situace byla při zavádění APK, také bylo nutné řešit výhrůžky a doprovázet ženy pracující na pozici APK domů. Člen výběrové komise

Vnímaný vliv prvních měsíců činnosti DP na lokalitu: V lokalitě dochází k viditelné změně v čistotě i v komunikaci mezi městem a nájemníky, jejich problémy jsou řešeny rychleji. Komunita si na přítomnost DP postupně zvyká, změny musí probíhat pomalu, aby byly trvalé a přijaté místními lidmi.



Je tam vidět zlepšení, dokázal jsem i provést jarní úklid. Vyvozili jsme dvě nákladní auta zeminy z rýn a okapů. Sešlo se mi dvanáct lidí, já čekal tak dva. DP ze ŽnS

Zhodnocení dvou let zaměstnání DP (výstup zejm. ze závěrečného dotazníkového šetření):

- příklady změn, které dle koordinátora činnost DP způsobila: *„zlepšila se vzájemná komunikace mezi nájemníky, došlo k opravám v domácnostech, ale hlavně na bytových domech, byly vyřešeny úklidy a vyčištění společných prostorů v domech, pravidelný dohled na chování a jednání mezi nájemníky.“* Podle zástupce majetkového odboru si *„mnoho nájemníků zvyklo dodržovat domovní řád a jsou rádi, že se situace v domech zlepšila. Je však nutné v projektu Domovník-preventista pokračovat, aby mohl pracovat s nešvary, ke kterým stále dochází. Je stále co řešit.“*
- koordinátor na otázku na chování ostatních nájemníků při užívání společného majetku odpověděl, že *„u většiny nájemníků lze očekávat zlepšení, ale stále nám zůstávají tři rodiny, které nebudou dělat nic správně.“* Zástupce majetkového odboru uvedl, že *„většina nájemníků byla s činností DP spokojena, někteří nájemníci dělali DP naschvály. Nicméně došlo k omezení porušování domovního řádu, a nedochází k masivnímu poškozování majetku.“*
- vliv zaměstnání na pozici DP pro DP dle názoru koordinátora: *„Domovník se stal daleko rozvážnějším a klidnějším člověkem.“* A to i v situacích, kdy *„DP žádal město o přestěhování, protože nájemníci nerespektovali jeho pracovní dobu a 24 hodin denně na něj pořád někdo zvonil, ať něco vyřeší.“*
- dle zástupce majetkového odboru mělo působení DP pozitivní vliv: *„nájemníci, kteří potřebovali řešit svoje problémy, tak se měli na koho obrátit. DP potom komunikoval s institucemi, ve stanovenou dobu byl DP k dispozici na jednom místě.“*
- z hlediska péče o bytové domy, ve kterých DP působí, uvádí koordinátor, že *„došlo k rychlejší opravám, výmalbě chodby, jarní úklidy, přemístění laviček mimo obytných domů.“* Zástupce majetkového odboru uvádí, že *„finanční prostředky jdou do oprav a údržby přiměřeně stejné, zlepšují se však podmínky pro nájemníky.“*
- při působení DP ve městě se ukázalo, že: *„projekt ukázal na nedostatky v jiných oblastech, zejména na neexistenci vlastních technických služeb a tím vysokých nákladů na opravy a neskutečnou čekací dobu při opravách hlavně ze strany elektrikáře.“*
- Vnímáním limitem pracovní pozice DP, je dle koordinátora nedostatek pravomocí, kdy se potýkal s *„nedostatečnou spoluprací realitní kanceláře při odstraňování nahlášených závad“,* a také se *„silným odporem pouze tří rodin, které ale rozvracely systematicky snahu o zlepšení podmínek pro život na svobodárnách.“* Také zástupce majetkového odboru města uvedl, že *„DP je jenom člověk a musí se vypořádat každý den s různými negativními reakcemi některých nájemníků. Pozitivní reakce se v SVL poskytuje velmi zřídka. Někteří nájemníci DP nerespektovali a dehonestovali jeho práci.“*

Příčiny úspěšné realizace projektu

- dle koordinátora: *„Pro Domovníka byla důležitá spolupráce se školitelem, vždy si dobře porozuměli a uměli si poradit, výborné byly výměny dobré praxe.“*
- dle zástupce majetkového odboru: *„Projekt považujeme za úspěšný, a to zejména proto, že se podařilo najít DP, který má zájem věci řešit a posouvat dál a nenechal se odradit. Dvakrát do roka se v některých domech uskutečnilo setkání vedení města s obyvateli za účasti DP.“*



Další využívání nástroje Domovník – preventista po ukončení projektu:

Vedení města Žďár nad Sázavou schválilo nový *Tematický akční plán pro oblast bydlení ve městě Žďár nad Sázavou pro období 2019 - 2022*, kde je například v analytické části uvedeno, že *„Jednotlivé bytové domy se svým členěním blíží ubytovně. Na toto uspořádání se váže řada problémů. Na dlouhých chodbách se objevují potíže s udržováním pořádku a vzájemným soužitím (nekontrolovaný pohyb dětí, hluk, nepořádek, rušení nočního klidu a kouření). Dosavadní pokusy o participaci nájemníků (zavedení domovního výboru, založení spolku apod.) selhaly. K výraznému zklidnění situace pomohlo působení Domovníka - preventisty, Asistentů prevence kriminality a terénních sociálních pracovníků.“* TAP navazuje na prioritu **1.3 SPSZ „Zavádět a rozvíjet komunitní práci a participativní metody v obytných domech“**, kde *„se navazuje na úspěšné působení Domovníka – preventisty, který sídlí na svobodárně č. 6 (ve správě má však i všechny ostatní svobodárny) a aktivně přispěl na zklidnění klima v lokalitě sídliště Stalingrad“*. TAP v Oblasti Bydlení (Obecný cíl 2: Do roku 2022 se zlepší vnímání lokality sídliště Stalingrad) definuje opatření 2.1.1 **„Do roku 2022 působí v lokalitě sídliště Stalingrad domovník ve výši 1,0 úvazku.“** Pro naplnění tohoto plánu připravilo projekt do výzvy z ESF (č. 03_16_052 Podpora sociálního začleňování v SVL).

Závěry a specifika

Domovník – preventista jako účinný nástroj sociálního začleňování a podpory sociálně situační prevence ve městě Žďár nad Sázavou **zcela fungoval a naplnil očekávání stakeholderů**. Jeden z respondentů uvedl, že *„Město se snažilo řešit situaci v SVL dlouhou řadu let. Zřízení DP bylo jedním z úspěšných projektů“*. Specifikem při realizaci projektu DP ve Žďáru nad Sázavou je náročná situace s nájemníky pod vlivem odboru sociální péče, kteří jsou velmi nepřizpůsobiví, ale nelze je vystěhovat.



9. Zhodnocení vzdělávání Domovníků – preventistů

Vyhodnocení a zpětnou vazbu na vzdělávací aktivity (KA 5) DP provádí v rámci smlouvy dodavatel vzdělávání, vzdělávací společnost CIRCLE Education s.r.o. Ta ve svých prezentacích pro projekt Domovník – preventista uvádí, že „*Hodnocení vzdělávání je prováděno na několika úrovních: účastníci (hodnotí kvalitu akce s lektorem), organizátor akce (hodnotí úroveň výkonu lektora a průběh akce z hlediska získaných zkušeností), vedení organizace (hodnotí přínos vzdělávací akce pro řešení problému).*“ Dodavatel pravidelně předkládá projektovému týmu Hodnotící zprávy.

Nad rámec těchto hodnocení prováděných lektory, byli koordinátoři a DP dotazováni na průběh a spokojenost se vzděláváním během rozhovorů, které v rámci návštěv ve městech prováděl evaluátor a koordinátorka cílové skupiny.

Celkově DP považují vzdělávání za užitečné a obsah vzdělávání i lektora si pochvalují. Většina DP nejvíce oceňuje, že lektoři s nimi chodí do terénu a vysvětlují v praxi co a jak, že jsou ochotni vyslechnout i jejich konkrétní problémy a následně je probrat třeba i s manažery prevence kriminality (či jinými nejbližšími kontaktními osobami).

Od několika DP bylo negativně hodnoceno opakování témat z hlavního školení, kdy během navazujících setkání nezaznělo příliš mnoho nových informací (*“To podstatné jsme se dozvěděli už na setkání v Praze”*).

Na otázku „*Čím vám byl lektor přínosný u vás v lokalitě?*“ byly obdrženy následující odpovědi (citace):

- *Poradil, jak komunikovat s lidmi a řekl nám, jaké máme práva.*
- *Projdeme domy, probereme, co musím řešit na místě a co musím nahlásit.*
- *Rozumí našim problémům a pomáhá nám je řešit.*
- *Dodal nám sebevědomí.*
- *Jak komunikovat s lidmi v jakékoliv situaci.*
- *Důležité jsou ty praktické postupy, umožňuje nám to posoudit problémy, ta zkušenost lektora.*
- *To je velmi dobrý lektor, mluví tak, že to taky prožil. Má praxi z Ostravy.*

Z hlediska vzdělávání DP projevíli velký zájem o **sdílení zkušeností** s DP z ostatních zapojených měst. Většinu DP velmi zajímá, jaké problémy a jakým způsobem řeší ostatní DP. Tato výměna (dobré) praxe pro DP, ale i pro koordinátory, v návrhu projektu chyběla, ale realizační tým postupně zajistil tři **výměny dobré praxe**, které se odehrály za podpory samospráv partnerských měst **ve Valašském Meziříčí, v Kadani a v Břeclavi**.

Z hlediska **rozsahu** by, v případě možností, bylo přínosné rozsah vzdělávání rozšířit. Ačkoliv je pro malou část DP poskytované vzdělávání dostatečné a berou je spíše jako příjemné zpestření své činnosti, tak většina DP by uvítala větší rozsah vzdělávání i jeho opakování (zejm. v rozvoji softskills jako techniky vyjednávání, řešení konfliktních situací, apod.). Nejvíce je ze strany DP ceněna jeho praktická složka, kdy lektor přímo pomáhá řešit konkrétní problémy DP v jeho lokalitě.



Různé požadavky na rozsah vzdělávání vyplývají jednak z rozdílností lokalit, ale především z variability cílové skupiny, kdy část současných DP vstoupila do projektu z pozice dlouhodobě nezaměstnaných se základním vzděláním, ale někteří DP mají výchozí podmínky i pracovní zkušenosti lepší a jejich vzdělávací potřeby jsou diametrálně odlišné.

Evaluátor se na základě informací z rozhovorů s DP domnívá, že lektori vzdělávání z pohledu DP přirozeně převzali část agendy chybějícího³ mentora (gestora).

Z hlediska **obsahu** vzdělávání byl v průběhu projektu na základě zkušeností „z terénu“ specifikován potřebný rozsah znalostí DP, který se dále promítl do jednotlivých příruček dostupných na webu MV ČR (<https://www.mvcr.cz/clanek/erdf-operacni-program-zamestnanost-domovnik-preventista.aspx?q=Y2hudW09NA%3d%3d>).

³ V projektu DP se nepočítá s tím, že by DP v každém městě měli mentora, který by se jim přímo odborně věnoval, obdobně jako ho povinně mají APK v podobě policisty. Koordinátoři DP nejsou za svoji činnost zvlášť ohodnoceni a většinou spíše facilitují procesní stránku činnosti, než že by měli schopnosti a kapacitu profesně DP rozvíjet.



10. Závěr a doporučení

Manažerské shrnutí

Do pilotního projektu „**Domovník – preventista, účinný nástroj sociálního začleňování a podpory sociálně situační prevence v obci**“ se mezi roky 2016 a 2020 zapojilo deset měst z devíti krajů ČR, které za odborné podpory z MV ČR připravily podmínky pro činnost a zaměstnaly více než 30 Domovníků – preventistů, vybraných z obyvatel bytových domů v majetku obcí ze sociálně vyloučených nebo ohrožených lokalit. Pozice DP se tím stala nástrojem prevence kriminality a sociálního začleňování s cílem **zvýšit bezpečnost, kvalitu bydlení a vztahy** v místě svého působení, a také s cílem **zvýšit kompetence zaměstnaných DP**. V průběhu projektu byla prováděna jeho evaluace, a to jak z procesního hlediska, tak ve smyslu měření dopadů působení DP v jednotlivých městech.

Domovník – preventista se jako nástroj změny ve sledovaných obcích osvědčil, celkově došlo k pozitivním změnám ve všech sledovaných parametrech, zlepšila se komunikace a vztahy mezi nájemníky a městem, zvýšil se veřejný pořádek, došlo ke zvýšení kvality bydlení v městských bytových domech a zaměstnaní DP získali dovednosti a pracovní zkušenosti. V oblasti preventivní činnosti dosahovaly lepších výsledků ty obce, kde byl DP aktivně podporován koordinátorem, městskou samosprávou, APK a obecní policií. Mezi největší překážky, které DP musí překonávat, patří nepochopení obsahu a smyslu činnosti DP u nájemníků a veřejnosti. Nejčastější bariérou překonávanou z pohledu měst byl nedostatek vhodných zájemců o pozici DP.

Domovník – preventista svojí činností vhodně doplňuje působení MP a APK, ti zejména oceňují jeho místní znalost a schopnost funkční komunikace s obyvateli bytových domů v SVL.

Závěry evaluace

Funkční proces

V závěru projektu lze konstatovat, že **logika realizace projektu zůstává platná** (viz [kapitola 6.1](#)), rozsáhlá znalost prostředí a potřeb v oblasti prevence kriminality na úrovni MV ČR umožnila správné nastavení věcného záměru projektu.

Z procesního hlediska byl projekt **realizován v souladu s plánem a předpoklady**, interní evaluace neodhalila žádné zásadní realizační nedostatky (viz [kapitola 6.2](#)), spolupráce a komunikace mezi aktéry probíhala na velmi dobré úrovni (viz [EO3](#)). Procesně se realizace projektu nejvíce potýkala s nedostatkem vhodných zájemců o pozici DP v úvodní fázi výběrových řízení. Následně bylo řešeno především nepochopení obsahu a smyslu činnosti DP u nájemníků a veřejnosti, což je překážka, kterou zmínila více než polovina zapojených měst, a vynutila si navazující intervence, např. organizaci setkání s občany, představování pozice DP na zasedáních městské rady, apod. Potvrdila se návaznost úspěšné



realizace projektu na konkrétní osobě, která se v daném městě o projekt a Domovníky - preventisty stará, což zvyrazňuje překonávanou překážku, kdy v projektu nebylo možné zaměstnat pro DP mentory, a ani koordinátoři DP nedostávali za svou práci finanční odměnu (ačkoliv věnovali práci pro DP a projekt v průměru 4-8 hodin týdně). Jako užitečná byla reflektována společná setkání DP a jejich koordinátorů v různých participujících městech, na kterých probíhal přenos zkušeností a dobré praxe.

Úspěšnou realizaci projektu nejvíce podpořily následující faktory (viz [EO4](#)):

- **osobnost Domovníka – preventisty**, výběr vhodného kandidáta a jeho vzdělávání, který následně v dotčených lokalitách působil kladně na ostatní obyvatele a ovlivňoval tak nejen své myšlení, ale i myšlení ostatních obyvatel lokalit;
- **seznámení zastupitelů města** s účelem, funkcí a možnostmi DP a APK, získání jejich podpory a následný přenos informací k obyvatelům města;
- **funkční a zodpovědný přístup realizačního týmu** (DP-mentor-koordinátor DP na úrovni města, celý realizační tým na úrovni MV).

Plánované **výstupy projektu byly vytvořeny** (viz [EO5](#)). Pro potřeby DP, jejich koordinátorů a městských samospráv, vznikly metodické příručky (dostupné na webu projektu MV ČR) a DVD.

Cílové hodnoty monitorovacích indikátorů byly naplněny (viz [kapitola 4](#)).

Dosažené změny

Z hlediska dosažení žádoucích dopadů lze na základě vyhodnocených dat sesbíraných pro účely evaluace konstatovat, že **projekt dosáhl očekávaných změn** (viz [kapitola 7](#)), a že realizace projektu dosažením změn díky působení DP **naplnila očekávání stakeholderů** (viz [EO11](#)).

Po prvním cca půl roce činnosti DP již ve všech lokalitách došlo k viditelným zlepšením v čistotě/pořádku a bezpečnosti, včetně požární bezpečnosti. Domovníci také často působili jako podpora nájemníků – pomáhali rychleji než dříve řešit jejich požadavky na drobné opravy, facilitovali jejich komunikaci s městskými úřady a řemeslníky, uklidňovali konfliktní situace mezi sousedy. V některých případech se také stali prodlouženou rukou městských úřadů a městské policie, které oceňovali jejich detailní znalost poměrů v lokalitě.

Srovnáním vstupních a výstupních hodnot na desetibodové kvalitativní škále (sémantický diferenciál viz detail v [příloze 2](#)) došlo ve všech osmi parametrech v průměru ke zlepšení, žádný sledovaný parametr se v době působení DP nezhoršil:

- ve *vnímané hodnotě pořádku ve společných prostorách bytových domů* ke zlepšení o 2,25 stupně na stav „běžný pořádek vyžadující menší zlepšení.“
- ve *vnímané hodnotě pořádku v nejbližším okolí bytových domů, kde Domovníci – preventisté působí*, ke zlepšení o 1,85 stupně na stav „pořádek jen běžné nedostatky.“
- ve *vnímané hodnotě bezpečnosti pro nájemníky v domech, kde působí DP*, ke zlepšení o 1,5 stupně na stav „bezpečný s mimořádnými výjimkami.“
- ve *vnímané hodnotě kvality bydlení a technické bezpečnosti v domech, kde působí DP*, ke zlepšení o 1 stupeň na stav „průměrné běžné bydlení nižší kvality.“
- ve *vnímané hodnotě schopnosti nájemníků vhodně řešit havarijní a krizové situace v domech*,



kde působí DP, ke zlepšení o 2,25 stupně na stav „častěji jsou situace řešeny vhodně.“

- *ve vnímané hodnotě sociálních vztahů a komunikace nájemníků v domech, kde působí DP, ke zlepšení o 1,7 stupně na stav „podprůměrně funkční sociální vztahy, pouze obvyklé problémy.“*
- *ve vnímané hodnotě přijetí existence domů, kde působí DP, okolím a místní komunitou ke zlepšení o 1,2 stupně na stav „existence domů je přijímána jako běžný stav, stížnosti jsou výjimečné.“*
- *ve vnímané hodnotě efektivity využití finančních prostředků pro údržbu domů v domech, kde působí DP, ke zlepšení o 1,8 stupně na stav „investice do údržby většinou naplní svůj smysl, ale jen část je efektivní.“*

V návaznosti na ukončení působení DP města očekávají spíše zhoršení situace (viz [EO8](#)).

Z hlediska **efektivity vynakládání peněz** z obecních rozpočtů na opravy a údržbu bytových domů se díky působení DP situace zlepšila. Část měst v reakci na lepší znalost potřeb nájemníků a zvýšení ochrany majetku investice do oprav zvýšila, jiná reportovala to, že díky působení DP finanční prostředky ušetřila. Třetím přístupem měst bylo, že rozpočet na investice a opravy zůstal stejný, ale díky péči DP z něj nájemníci získali více benefitů. Dále byly ve všech městech v souvislosti s působením DP vynakládány prostředky na drobné opravy a údržbu, které vyjednal Domovník – preventista (viz [EO8](#)).

Z hlediska **podpory činnosti MP** se DP ve městech, kde spolupráce fungovala, ukázali jako výhodní, protože se díky nim snižuje počet neodůvodněných výjezdů MP, a také DP účinně asistují MP při jednáních s nájemníky (viz [EO8](#)).

Všichni koordinátoři se shodli, že **DP se během zaměstnání na této pozici naučili lépe komunikovat** s lidmi, významně se také zlepšila jejich schopnost vhodně řešit konfliktní situace a vzrostla jejich sebejistota. Částečně u DP nastalo i zvýšení respektu v komunitě a získání nových pracovních kompetencí (viz [EO10](#)). Sami DP oceňovali možnost vzdělávání a účasti na výměnách dobré praxe, na své práci kladně hodnotí její nestereotypnost a viditelné výsledky.

Zapojená města

Evaluace zhodnotila vstupní a výstupní situaci v zapojených městech (Břeclav, Kadaň, Kladno, Nový Bydžov, Ralsko, Rotava, Valašské Meziříčí, Varnsdorf, Vysoké Mýto, Žďár nad Sázavou) a průběžně sledovala aplikaci nástroje DP v jejich specifických podmínkách.

Města v souladu se svými potřebami a očekáváními přistoupila k obsahu činnosti DP různě. V některých byla akcentována „domovníká“ složka činnosti, jiná cílila primárně na složku „preventivní“. Ovlivňujícím faktorem je, zda byl koordinátorem DP spíše zástupce obecní policie, nebo zástupce majetkového či sociálního odboru města. V souladu s projektovým záměrem je spíše akcent na činnosti preventivní, jako je aktivizace komunity, zlepšení komunikace mezi obyvateli a s úřady, zajištění bezpečnosti nájemníků. Je však nutné brát v úvahu výchozí situaci, kdy každá lokalita má své specifické problémy a potřeby.

Pro účely hrubého shrnutí funkčnosti nástroje DP využívá evaluátor třístupňovou škálu, kdy:

- u 5 z 10 zapojených měst projekt DP „celá fungoval a naplnil očekávání stakeholderů“
- u 4 z 10 zapojených měst projekt DP „fungoval s výhradami“



- u 1 z 10 zapojených měst projekt DP „nefungoval“ (neobsazení pozice DP).

Mezi „výhody“ patří především malý zájem o pozici DP, nedostatečné zapojení či časté obměny koordinátora DP, nepřekonatelná resistance některých nájemníků vůči pozici DP.

Detail k jednotlivým městům viz [kapitola 8](#).

Z hlediska využití Domovníků – preventistů ve spolupracujících městech i po ukončení projektu, využila **většina měst možnost zpracování dalšího projektu z ESF**, resp. předložení projektové žádosti do výzvy OPZ č. 03_16_052 *Podpora sociálního začleňování v SVL*, která ve svých podmínkách umožňuje financování této pracovní pozice do června 2022. Druhou využívanou možností je Program prevence kriminality MV ČR pro ty obce, které nevyužijí DP na plný úvazek.

Celkové zhodnocení a doporučení

Celkově lze hodnotit projekt Domovník – preventista jako dobře realizovaný a dosahující svých cílů.

Doporučení pro města a koordinátory DP, jak správně postupovat při zřizování a fungování pracovní pozice DP, jsou detailně vysána ve vytvořených metodikách (viz [EO5](#)). Z hlediska evaluačních zjištění lze akcentovat nutnost:

- **nepodcenit přípravu výběrového řízení na pozici DP**
Pozice DP není, v současné hospodářské situaci ČR, finančně atraktivní a současně klade na zaměstnance vysoké nároky zejména v oblasti komunikace a asertivního jednání, kterého ale nejsou všichni uchazeči schopni.
- **zajistit funkčního koordinátora/mentora**
Kvalitní mentoring, podpora na denní bázi a vzdělávání, umožňují DP osobní rozvoj, který se pozitivně promítá do jejich pracovních výsledků, a tedy i situace v lokalitě působení.
- **umožnit sdílení zážitků a zkušeností**
Pokud je ve městě obsazena jen jedna pozice DP, zvyšuje to její náročnost, protože neumožňuje sdílet a radit se. Také sdílení zkušeností mezi městy, a s externími lektory, je ze strany DP ceněno.
- **podpořit z pozice vedení města/MP zahájení práce DP**
Nájemníci městských bytových domů v SVL nemají o účelu činnosti DP správnou představu a zahájení činnosti DP je kritickým obdobím, kdy DP potřebuje pro výkon preventivní složky své práce ze strany města a městské policie podporu.
- **umožnit součinnost DP, APK a strážníků MP aktivním propojováním**
Největší pozitivní efekty v problematických lokalitách má společný postup všech nástrojů podporujících sociálně situační prevenci na různých úrovních.



Příloha 1 Osnova pro závěrečné online dotazníkové šetření

Závěrečný sběr dat v projektu DP – otázky online dotazníků (20. 4. 2020)

Struktura:

EO – evaluační otázka z Evaluačního plánu projektu

Výzkumné a třídící otázky

I. Respondent: městský úřad – zástupce samosprávy

Úvodní text:

Vážení zastupitelé a zástupci samosprávy z měst, kde působí DP,

do své závěrečné fáze se dostal pilotní projekt MV ČR "Domovník – preventista, účinný nástroj sociálního začleňování a podpory sociálně situační prevence v obci" probíhající i ve vašem městě během let 2017-2020. A protože vás jako evaluátorka tohoto projektu nemohu za současné koronavirové situace přijet osobně navštívit, chtěla bych vás požádat o spolupráci tímto online způsobem.

Udělejte si prosím čas, pročtěte si následující otázky a napište mi na ně odpovědi, které nejlépe vypoví o vašich zkušenostech z vašeho města. Buďte ve svých odpovědích co nejvíce konkrétní a realističtí, pro evaluaci jsou stejně cenná jak pozitivní, tak negativní zjištění. U otázek, kde jsem předpřipravila výběr z možností, neváhejte využít možnost "jiné" pro doplnění vlastní varianty. U otázek je také možnost neodpovědět, nebo vybrat možnost "nemohu posoudit".

Ačkoliv sám dotazník není anonymní (to není technicky možné, zapojeno je pouze 10 měst a nutně potřebuji odpovědi od každého z vás), nemějte obavy sdělit mi svůj názor. Do evaluační zprávy zpracuji odpovědi souhrnně a anonymizovaně.

Vaše odpovědi bychom potřebovali co nejdříve, nejlépe do čtvrtka 7. 5. 2020.

Děkuji Vám za spolupráci a držím palce v této nesnadné době.

Kdybyste ode mě něco potřebovali, napište mi na jirina.svitakova@gmail.com nebo zavolejte na 724344816.

Ing. Jiřina Svitáková, MBA, Ph.D.

evaluátor

Vyberte prosím město, pro které pracujete:

EO Jaká očekávání od projektu DP měli při jeho zahájení klíčoví aktéři a jak byla tato očekávání v průběhu jeho realizace změněna a naplněna?

Do jaké míry naplnila činnost pracovní pozice Domovníka – Preventisty očekávání vaší městské samosprávy? (vyberte jedno vyjádření, nebo napište vlastní)

- Od působení DP jsme neměli žádná očekávání a jsme s funkčností spokojeni.
- Od působení DP jsme neměli žádná očekávání a jsme s funkčností nespokojeni.
- Očekávali jsme menší než skutečné změny, DP u nás funguje dobře.



- Očekávali jsme to, co skutečně nastalo, a jsme s funkčností DP spokojeni.
- Očekávali jsme větší než skutečné změny, DP u nás nefunguje.
- Očekávali jsme od DP něco zcela jiného, ale jsme s jeho skutečnou funkčností spokojeni.
- Očekávali jsme od DP něco zcela jiného a jsme s jeho funkčností nespokojeni.
- Jiné:

Chcete k otázce na očekávání samosprávy od pracovní pozice Domovníků – Preventistů něco dodat? Pokud jste očekávali něco jiného, než co nastalo, popište prosím, co jste očekávali:

EO Byla v průběhu realizace projektu poskytována spolupráce, komunikace, koordinace a vůle na místní úrovni všemi aktéry alespoň v nutné míře?

Vyjádřete na škále 1 až 10 svůj názor na funkčnost spolupráce a komunikace mezi aktéry, kteří se účastnili projektu Domovník – Preventista (mezi „aktéry“ počítejte zástupce samosprávy, zástupce Městské policie, koordinátora projektu z MV ČR, lektory a Domovníky - Preventisty). Čím více bodů udělíte, tím spokojenější jste s průběhem spolupráce a komunikace v průběhu projektu celkově byli.

1 (komunikace neprobíhala, spolupráce vážla) 10 (komunikace i spolupráce byly plně funkční)

EO Do jaké míry došlo zaměstnáním DP ve vaší obci ke zlepšení situace v... (návaznost na pre-post dotazník pro koordinátory)

Na škále (vůbec – trochu – dost – velmi x nevím) vyznačte, do jaké míry došlo zaměstnáním Domovníků – Preventistů ke zlepšení v následujících oblastech?:

- zlepšení pořádku ve společných prostorách domů, kde DP působil
- zlepšení pořádku v nejbližším okolí domů, kde DP působil
- zvýšení pocitu bezpečí nájemníků domů, kde DP působil
- zvýšení kvality bydlení v domech, kde DP působil
- zlepšení schopností nájemníků řešit krizové situace
- zlepšení sociálních vztahů a komunikace mezi nájemníky
- zlepšení vztahů mezi nájemníky z domů DP a veřejností z okolí
- zvýšení efektivity využití finančních prostředků na údržbu domů

EO Jaké (neočekávané) faktory přispěly k úspěšné realizaci projektu a jakým způsobem?

Co podle vás nejvíce přispělo k (ne)úspěšné realizaci projektu? (Úspěšná realizace projektu znamená, že se ve vašem městě podařilo zaměstnat a vzdělat osoby ve složité životní situaci pro výkon pracovní pozice Domovník – Preventista, kteří svojí činností přispěli ke zlepšení stavu městských bytových domů, ve kterých působili, usnadnili komunikaci s nájemníky a preventivně předcházeli problémovým situacím.)

Z následujících možností vyberte 1 až 4 podle vás nejdůležitější příčiny úspěchu působení pozice Domovníka – Preventisty na jeho lokalitu. Napadá-li vás jiná důležitá příčina, napište ji prosím do možnosti "other".

- Byli vybráni osobnostně vhodní zájemci o zaměstnání na pozici DP
- DP byli dostatečně proškoleni v nutných znalostech a dovednostech pro výkon své práce
- DP byla poskytována průběžná každodenní podpora při výkonu jejich práce
- Město opakovaně seznámilo veřejnost (nájemníky) s účelem zaměstnání DP



- Město aktivně reagovalo na podněty nájemníků i Domovníků - Preventistů
- Spolupráce DP a APK (Asistent prevence kriminality) působila v lokalitě synergicky
- Městská policie a APK vycházeli DP vstříc při řešení problematických situací
- Město podpořilo působení DP dalšími nástroji (např. úpravy nájemních smluv)
- DP se stali pro nájemníky individuálně užitečnými (pomoc či rada v konkrétní situaci)
- DP ukázali nájemníkům, že je možné bydlet v lepším a klidnějším prostředí
- DP ukázali sousedům (nájemníkům) svůj pozitivní příklad (zaměstnání, zodpovědnost, ad.)
- Jiné:

EO Způsobil projekt nezamýšlené dopady? Pokud ano, jakým kauzálním mechanismem?

Jaké změny (včetně nezamýšlených nebo neočekávaných) podle Vás projekt Domovník - Preventista ve vašem městě způsobil? Čeho bylo dosaženo? Uveďte příklady.

EO Jaké jsou celkové náklady obce na výběr, zaměstnání a proškolení 1 DP na 1 rok?

Dokážete alespoň velmi hrubě odhadnout celkové náklady vašeho města na výběr, zaměstnání a proškolení jednoho DP na jeden rok? (započítejte: náklady na čas úředníka při přípravě výběrového řízení, náklady na čas na setkání členů výběrové komise, náklady na měsíční práci mentora/koordinátora DP x 12, náklady na průměrný hrubý měsíční plat DP x 12, odhad nákladů na nutná proškolení za jeden rok)

Celkovou částku odhadu prosím uveďte v celých tisících Kč.

EO V čem vidí obce jako majitelé bytových domů největší limity nástroje DP?

V čem vaše městská samospráva jako majitel bytových domů v působení DP vidí největší limity této pracovní pozice?

EO K jakým změnám v kvalitě života v bytových domech podle zástupců obcí došlo?

Máte povědomí o nějakých kvalitativních změnách v životě nájemníků bytových domů v době působení DP? Uveďte příklad:

EO V jaké míře byla posílena odpovědnost nájemníků za péči, údržbu a užívání svěřeného majetku?

Mělo působení DP v bytovém domě vliv i na chování ostatních nájemníků při užívání společného majetku? Očekáváte, že se nájemníci budou k domu chovat lépe než dříve, nebo se situace spíše zhorší, když DP přestane v místě působit?

EO Považují obce jako majitelé bytových domů nástroj DP za funkční? A proč?

Pokud byste měli tu možnost, co byste po prožité zkušenosti v pilotním projektu udělali v souvislosti se zaměstnáním Domovníka – Preventisty jinak?

Další otázky:



Vaše město má současně s působením DP zkušenosti i s působením APK (Asistenti prevence kriminality) a s působením Městské policie. Jak vnímáte (sou)činnost těchto tří složek prevence kriminality ve vašem městě?

Zde nám můžete sdělit cokoliv, co se jinam nevešlo. Děkujeme vám za spolupráci v průběhu projektu i za tuto zpětnou vazbu, informací od vás si velmi ceníme. Závěrečná evaluační zpráva projektu, do které vámi uvedené informace přispějí, bude zveřejněna na webu MV ČR.

II. Respondent: městský úřad – odbor majetkový

Vážení zástupci majetkových odborů měst, správci bytových domů, kde působí DP,

do své závěrečné fáze se dostal pilotní projekt MV ČR "Domovník – preventista, účinný nástroj sociálního začleňování a podpory sociálně situační prevence v obci" probíhající i ve vašem městě během let 2017-2020. A protože vás jako evaluátorka tohoto projektu nemohu za současné koronavirové situace přijet osobně navštívit, chtěla bych vás požádat o spolupráci tímto online způsobem.

Udělejte si prosím čas, pročtěte si následující otázky a napište mi na ně odpovědi, které nejlépe vypoví o vašich zkušenostech z vašeho města. Buďte ve svých odpovědích co nejvíce konkrétní a realističtí, pro evaluaci jsou stejně cenná jak pozitivní, tak negativní zjištění. U otázek, kde jsem předpřipravila výběr z možností, neváhejte využít možnost "jiné" pro doplnění vlastní varianty. U otázek je také možnost neodpovědět, nebo vybrat možnost "nemohu posoudit".

Ačkoliv sám dotazník není anonymní (to není technicky možné, zapojeno je pouze 10 měst a nutně potřebuji odpovědi od každého z vás), nemějte obavy sdělit mi svůj názor. Do evaluační zprávy zpracuji odpovědi souhrnně a anonymizovaně.

Vaše odpovědi bychom potřebovali co nejdříve, nejlépe do čtvrtka 7. 5. 2020.

Velmi Vám děkuji za spolupráci a držím palce v této nesnadné době.

Kdybyste ode mě něco potřebovali, napište mi na jirina.svitakova@gmail.com nebo zavolejte na 724344816.

Ing. Jiřina Svitáková, MBA, Ph.D.
evaluátor

Vyberte prosím město, ve kterém pro které pracujete:

EO Jaká očekávání od projektu DP měli při jeho zahájení klíčoví aktéři a jak byla tato očekávání v průběhu jeho realizace změněna a naplněna?

Do jaké míry naplnila činnost pracovní pozice Domovníka – Preventisty očekávání správce městských bytových domů, kde Domovníci – Preventisté působí? (vyberte jedno vyjádření, nebo napište vlastní do možnosti "other")

- Od působení DP jsme neměli žádná očekávání a jsme s funkcí spokojeni.



- Od působení DP jsme neměli žádná očekávání a jsme nespokojeni s jeho funkčností.
- Očekávali jsme menší než vzniklé pozitivní změny, DP u nás funguje dobře.
- Očekávali jsme to, co skutečně nastalo, a jsme s funkčností DP spokojeni.
- Očekávali jsme větší než vzniklé změny, DP u nás nefunguje.
- Očekávali jsme od DP něco zcela jiného, ale jsme se skutečnou funkčností spokojeni.
- Očekávali jsme od DP něco zcela jiného a jsme nespokojeni s jeho funkčností.
- Jiné:

EO Jaké překážky bylo nutné v realizaci projektu překonat?

Vyberte z následujícího seznamu nejhorší překážky, které jste museli překonat v průběhu realizace projektu v souvislosti s výběrem a činností Domovníků – Preventistů:

- Nedostatek vhodných zájemců pro pracovní pozici DP
- Zaměstnání nevhodných osob na pozici DP
- Nedostatek financí na platy Domovníků – Preventistů
- Nedostatek financí na vybavení pro výkon činnosti DP
- Nedostatek financí na ohodnocení práce koordinátora/mentora DP
- Nedostatečná podpora činnosti DP ze strany vedení města
- Silný odpor nájemníků v bytových domech, aby zde DP začali působit
- Nepochopení obsahu a smyslu činnosti DP u nájemníků a veřejnosti
- Administrativní náročnost projektového výkaznictví
- Jiné:

EO Do jaké míry došlo zaměstnáním DP ve vaší obci ke zlepšení situace v... *(návaznost na pre-post dotazník pro koordinátory)*

Na škále (vůbec – trochu – dost – velmi x nemohu posoudit) vyznačte, do jaké míry došlo zaměstnáním DP ve vašem městě ke zlepšení v následujících oblastech:

- zlepšení pořádku ve společných prostorách domů, kde DP působil
- zlepšení pořádku v nejbližším okolí domů, kde DP působil
- zvýšení pocitu bezpečí nájemníků domů, kde DP působil
- zvýšení kvality bydlení v domech, kde DP působil
- zlepšení schopností nájemníků řešit krizové situace
- zlepšení sociálních vztahů a komunikace mezi nájemníky
- zlepšení vztahů mezi nájemníky z domů DP a veřejností z okolí
- zvýšení efektivity využití finančních prostředků na údržbu domů

EO V jaké míře byly sníženy projevy vandalismu v bytových domech v majetku obcí?

U každého z níže uvedených tvrzení vyznačte na škále míru (Zcela souhlasím – Spíše souhlasím – Nesouhlasím x Nemohu posoudit), s jakou s ním souhlasíte:

- projevy vandalismu v bytových domech se v době působení DP významně snížily
- investice do oprav bytových domů byly v době působení DP efektivnější než dříve
- město se v návaznosti na činnost DP rozhodlo investovat do bytových domů v péči DP více finančních prostředků než dříve
- město díky působení DP zajistilo v bytových domech lepší technické funkce (např. osvětlení chodeb a jejich čistotu, funkční zámky a dveře, zajištěné drobné opravy, apod.)



- díky práci DP jsou bezpečnostní prvky v domech v lepším stavu než dříve (např. hasicí přístroje, kamery, funkční požární dveře a zámky, prázdné chodby, apod.)
- požadavky nájemníků vůči správě městských bytů byly díky DP lépe komunikovány
- město získalo díky DP lepší přehled o skutečných nájemnících bytů, odhalilo „černé duše“

EO K jakým změnám v kvalitě života v bytových domech podle zástupců obcí došlo?

Máte povědomí o nějakých kvalitativních změnách v životě nájemníků bytových domů v působení DP? Uveďte příklad:

EO V jaké míře byla posílena odpovědnost nájemníků za péči, údržbu a užívání svěřeného majetku?

Mělo působení DP v bytovém domě vliv i na chování ostatních nájemníků při užívání společného majetku? Očekáváte, že se nájemníci budou k domu chovat lépe než dříve, nebo se situace spíše zhorší, když DP přestane v místě působit?

Dokážete odhadnout vývoj finančních výdajů vašeho města na péči o bytové domy, ve kterých působí Domovníci – Preventisté? (Může jít o odstranění projevů vandalismu, investice do oprav, či investice do zkvalitnění bydlení, apod.) Dá se říct, že vynakládáte v těchto domech spíše více nebo spíše méně finančních prostředků v souvislosti s působením Domovníka – Preventisty, než dříve, nebo ve srovnatelných domech bez DP? Můžete situaci popsat svými slovy?

EO Způsobil projekt nezamýšlené dopady? Pokud ano, jakým kauzálním mechanismem?

Jaké změny (včetně nezamýšlených nebo neočekávaných) podle Vás projekt Domovník - Preventista ve vašem městě způsobil? Čeho bylo dosaženo? Uveďte příklady.

Co podle vás nejvíce přispělo k (ne)úspěšné realizaci projektu? (Úspěšná realizace projektu znamená, že se ve vašem městě podařilo zaměstnat a vzdělat osoby ve složité životní situaci pro výkon pracovní pozice Domovník – Preventista, kteří svojí činností přispěli ke zlepšení stavu městských bytových domů, ve kterých působili, usnadnili komunikaci s nájemníky a preventivně předcházeli problémovým situacím.)

EO V čem vidí obce jako majitelé bytových domů největší limity nástroje DP?

V čem vidíte největší limity pracovní pozice Domovník - Preventista?

Zde nám můžete sdělit cokoli, co se jinam nevešlo. Děkujeme vám za spolupráci v průběhu projektu i za tuto zpětnou vazbu, informací od vás si velmi ceníme. Závěrečná evaluační zpráva projektu, do které vámi uvedené informace přispějí, bude zveřejněna na webu MV ČR.



III. Respondent: Městská policie

Vážení zástupci Městské policie z měst, kde působí DP,

do své závěrečné fáze se dostal pilotní projekt MV ČR "Domovník – preventista, účinný nástroj sociálního začleňování a podpory sociálně situační prevence v obci" probíhající i ve vašem městě během let 2017-2020. A protože vás jako evaluátorka tohoto projektu nemohu za současné koronavirové situace přijet osobně navštívit, chtěla bych vás požádat o spolupráci tímto online způsobem.

Udělejte si prosím čas, pročtěte si následující otázky a napište mi na ně odpovědi, které nejlépe vypoví o vašich zkušenostech z vašeho města. Buďte ve svých odpovědích co nejvíce konkrétní a realističtí, pro evaluaci jsou stejně cenná jak pozitivní, tak negativní zjištění. U otázek, kde jsem předpřipravila výběr z možností, neváhejte využít možnost "jiné" pro doplnění vlastní varianty. U otázek je také možnost neodpovědět, nebo vybrat možnost "nemohu posoudit".

Ačkoliv sám dotazník není anonymní (to není technicky možné, zapojeno je pouze 10 měst a nutně potřebuji odpovědi od každého z vás), nemějte obavy sdělit mi svůj názor. Do evaluační zprávy zpracuji odpovědi souhrnně a anonymizovaně.

Vaše odpovědi bychom potřebovali nejlépe do čtvrtka 7. 5. 2020.

Děkuji Vám za spolupráci a držím palce v této nesnadné době.

Kdybyste ode mě něco potřebovali, napište mi na jirina.svitakova@gmail.com nebo zavolejte na 724344816.

Ing. Jiřina Svitáková, MBA, Ph.D.
evaluátor

Vyberte prosím město, pro které pracujete:

EO Jaká očekávání od projektu DP měli při jeho zahájení klíčoví aktéři a jak byla tato očekávání v průběhu jeho realizace změněna a naplněna?

Do jaké míry naplnila činnost pracovní pozice Domovníka – Preventisty očekávání Městské policie? (vyberte jedno vyjádření, nebo napište vlastní do možnosti „other“)

- Od působení DP jsme neměli žádná očekávání a jsme s funkčností spokojeni.
- Od působení DP jsme neměli žádná očekávání a jsme nespokojeni s jeho funkčností.
- Očekávali jsme menší než vzniklé pozitivní změny, DP u nás funguje dobře.
- Očekávali jsme to, co skutečně nastalo, a jsme s funkčností DP spokojeni.
- Očekávali jsme větší než vzniklé změny, DP u nás nefunguje.
- Očekávali jsme od DP něco zcela jiného, ale jsme se skutečnou funkčností spokojeni.
- Očekávali jsme od DP něco zcela jiného a jsme nespokojeni s jeho funkčností.
- Jiné:

Jak vnímá Městská policie činnost APK (Asistentů prevence kriminality) a činnost Domovníků – Preventistů ve městě? V čem jsou Městské policii nápomocní nebo čím obtěžují?



Vyjádřete na škále 1 až 10 svůj názor na funkčnost spolupráce a komunikace mezi aktéry, kteří se účastnili projektu Domovník – Preventista (mezi „aktéry“ počítejte zástupce samosprávy, zástupce Městské policie, koordinátora projektu z MV ČR, lektory a Domovníky - Preventisty). Čím více bodů udělíte, tím spokojenější jste s průběhem spolupráce a komunikace v průběhu projektu celkově byli.

1 (komunikace neprobíhala, spolupráce vážla) 10 (komunikace i spolupráce byly plně funkční)

EO Do jaké míry došlo zaměstnáním DP ve vaší obci ke zlepšení situace v... (návaznost na pre-post dotazník pro koordinátory)

Na škále vyznačte, do jaké míry došlo díky zaměstnání DP ve vašem městě ke zlepšení v následujících oblastech (na každém řádku vyberte jednu odpověď):

- zlepšení pořádku ve společných prostorách domů, kde DP působil
- zlepšení pořádku v nejbližším okolí domů, kde DP působil
- zvýšení pocitu bezpečí nájemníků domů, kde DP působil
- zvýšení kvality bydlení v domech, kde DP působil
- zlepšení schopností nájemníků řešit krizové situace
- zlepšení sociálních vztahů a komunikace mezi nájemníky
- zlepšení vztahů mezi nájemníky z domů DP a veřejností z okolí
- zvýšení efektivity využití finančních prostředků na údržbu domů

EO V jakém rozsahu lze odhadnout úspory za nevyužívání bezpečnostních složek?

Součástí práce Domovníka – Preventisty je i zlepšování komunikace mezi nájemníky městských bytových domů, kde působí a urovnávání jejich sporů již v počátcích, je-li to možné. U každého z níže uvedených tvrzení vyznačte na škále míru (zcela nesouhlasím – spíše nesouhlasím – spíše souhlasím – zcela souhlasím x nevím), s jakou s ním souhlasíte:

- Snížil se počet neodůvodněných výjezdů MP do bytových domů v působení DP.
- DP účinně asistuje Městské policii při jednání s nájemníky bytových domů.
- Městská policie při výjezdech využívá Domovníkovu detailní místní znalost.
- Znalost místních (nájemníků) a jejich situace umožňuje DP zklidňovat spory.

Sleduje za poslední dva roky Městská policie nějakou změnu ve vazbě na městské bytové domy, ve kterých Domovník - Preventista působí?

EO Způsobil projekt nezamýšlené dopady? Pokud ano, jakým kauzálním mechanismem?

Jaké změny (včetně nezamýšlených nebo neočekávaných) podle Vás projekt Domovník - Preventista ve vašem městě způsobil? Čeho bylo dosaženo? Uveďte příklady.

Další otázky:

V čem vidíte největší limity pracovní pozice Domovník - Preventista?

Vaše město má současně zkušenosti s působením DP, s působením APK (Asistenti prevence kriminality) a s působením Městské policie. Jak vnímáte (sou)činnost těchto tří složek prevence kriminality ve vašem městě?



Zde nám můžete sdělit cokoliv, co se jinam nevešlo. Děkujeme vám za spolupráci v průběhu projektu i za tuto zpětnou vazbu, informací od vás si velmi ceníme. Závěrečná evaluační zpráva projektu, do které vámi uvedené informace přispějí, bude zveřejněna na webu MV ČR.

IV. Respondent: Koordinátoři Domovníků - Preventistů

Úvodní text:

Milí koordinátoři Domovníků – Preventistů,

pilotní projekt MV ČR, na kterém už třetím rokem společně pracujeme, se dostal do své závěrečné fáze. A protože vás jako evaluátorka nemohu za současné koronavirové situace přijet osobně navštívit, tak jak jsem avizovala na závěrečné konferenci, chtěla bych vás požádat o spolupráci tímto online způsobem.

Udělejte si prosím čas, pročtěte si následující otázky a napište mi na ně odpovědi, které nejlépe vypoví o vašich zkušenostech z vašeho města. Buďte ve svých odpovědích co nejvíce konkrétní a realističtí, pro evaluaci jsou stejně cenná jak pozitivní, tak negativní zjištění. U otázek, kde jsem předpřipravila výběr z možností, neváhejte využít možnost "jiné" pro doplnění vlastní varianty. U otázek je také možnost neodpovědět, nebo vybrat možnost "nemohu posoudit".

Ačkoliv sám dotazník není anonymní (to není technicky možné, na to je vás příliš málo a nutně potřebuji odpovědi od každého z vás), nemějte obavy sdělit mi svůj názor. Do evaluační zprávy zpracuji odpovědi souhrnně a anonymizovaně.

Vaše odpovědi bychom potřebovali nejlépe do čtvrtka 7. 5. 2020.

Děkuji Vám za spolupráci a držím palce v této nesnadné době.

Kdybyste ode mě něco potřebovali, napište mi na jirina.svitakova@gmail.com nebo zavolejte na 724344816.

Ing. Jiřina Svitáková, MBA, Ph.D.

Evaluátor

Odhadněte průměrný hodinový objem práce koordinátora/mentora ve vašem městě za 1 měsíc (bez mimořádných událostí a v době, kdy již byli DP zaměstnání). Započítejte čas obvykle strávený s DP v lokalitě, na poradách s DP nebo týkajících se DP, na školeních, při zpracování pracovních výkazů, apod.

- méně než 15 hodin měsíčně (tj. do 4 hodin týdně)
- 15 až 30 hodin měsíčně (tj. cca 4 až 8 hodin týdně)
- více než 30 hodin měsíčně (tj. více než 8 hodin týdně)

EO Jaké (neočekávané) faktory přispěly k úspěšné realizaci projektu a jakým způsobem?

Co podle vás nejvíce přispělo k úspěšné realizaci projektu? (Úspěšná realizace projektu znamená, že se ve vašem městě podařilo zaměstnat a vzdělat osoby ve složité životní situaci pro výkon pracovní pozice



Domovník – Preventista, kteří svojí činností přispěli ke zlepšení stavu městských bytových domů, ve kterých působili, usnadnili komunikaci s nájemníky a preventivně předcházeli problémovým situacím.)

Vyjádřete na škále 1 až 10 svůj názor na funkčnost spolupráce a komunikace mezi aktéry, kteří se účastnili projektu Domovník – Preventista (mezi „aktéry“ počítejte zástupce samosprávy, zástupce Městské policie, koordinátora projektu z MV ČR, lektory a Domovníky - Preventisty). Čím více bodů udělíte, tím spokojenější jste s průběhem spolupráce a komunikace v průběhu projektu celkově byli.

1 (komunikace neprobíhala, spolupráce vázla) 10 (komunikace i spolupráce byly plně funkční)

Z následujících možností vyberte 1 až 4 podle vás nejdůležitější příčiny úspěchu působení pozice Domovníka – Preventisty na jeho lokalitu:

- Byli vybráni osobnostně vhodní zájemci o zaměstnání na pozici DP
- DP byli dostatečně proškoleni v nutných znalostech a dovednostech pro výkon své práce
- DP byla poskytována průběžná každodenní podpora při výkonu jejich práce
- Město opakovaně seznámilo veřejnost (nájemníky) s účelem zaměstnání DP
- Město aktivně reagovalo na podněty nájemníků i Domovníků - Preventistů
- Spolupráce DP a APK (Asistent prevence kriminality) působila v lokalitě synergicky
- Městská policie a APK vycházeli DP vstříc při řešení problematických situací
- Město podpořilo působení DP dalšími nástroji (např. úpravy nájemních smluv)
- DP se stali pro nájemníky individuálně užitečnými (pomoc či rada v konkrétní situaci)
- DP ukázali nájemníkům, že je možné bydlet v lepším a klidnějším prostředí
- DP ukázali sousedům (nájemníkům) svůj pozitivní příklad (zaměstnání, zodpovědnost, ad.)
- Jiné:

EO Jaké překážky bylo nutné v realizaci projektu překonat?

Vyberte z následujícího seznamu nejhorší překážky, které jste museli překonat v průběhu realizace projektu v souvislosti s výběrem a činností Domovníků – Preventistů:

- Nedostatek vhodných zájemců pro pracovní pozici DP
- Zaměstnání nevhodných osob na pozici DP
- Nedostatek financí na platy Domovníků – Preventistů
- Nedostatek financí na vybavení pro výkon činnosti DP
- Nedostatek financí na ohodnocení práce koordinátora/mentora DP
- Nedostatečná podpora činnosti DP ze strany vedení města
- Silný odpor nájemníků v bytových domech, aby zde DP začali působit
- Nepochopení obsahu a smyslu činnosti DP u nájemníků a veřejnosti
- Administrativní náročnost projektového výkaznictví
- Jiné:

EO V jaké míře byla posílena odpovědnost nájemníků za péči, údržbu a užívání svěřeného majetku?

Mělo působení DP v bytovém domě vliv i na chování ostatních nájemníků při užívání společného majetku? Očekáváte, že se nájemníci budou k domu chovat lépe než dříve, nebo se situace spíše zhorší, když DP přestane v místě působit?



EO Způsobil projekt nezamýšlené dopady? Pokud ano, jakým kauzálním mechanismem?

Jaké změny (včetně nezamýšlených nebo neočekávaných) podle Vás projekt Domovník - Preventista ve vašem městě způsobil? Čeho bylo dosaženo? Uveďte příklady.

EO Jaký byl přínos projektu vnímaný cílovou skupinou Domovníků - preventistů?

Vedle vlivu na bytové domy a jejich nájemníky, mělo nutně pilotní testování pracovní pozice Domovník – Preventista vliv na lidi, kteří byli na této pozici zaměstnáni a školeni v nutných dovednostech. Můžete obecně popsat, v čem u vašich Domovníků – Preventistů po dvou letech zaměstnání vidíte největší změny?

Na škále (zcela nastalo, částečně nastalo, spíše nenastalo, nenastalo x nemohu posoudit) vyznačte míru svého souhlasu s následujícími tvrzeními:

- DP získali během zaměstnání na této pozici nové pracovní kompetence
- DP se během zaměstnání na této pozici naučili lépe komunikovat s lidmi
- DP se během zaměstnání na této pozici naučili vhodně řešit konfliktní situace
- DP během zaměstnání na této pozici dosáhli větší sebejistoty
- DP v průběhu zaměstnání na této pozici získali respekt ve své komunitě
- Finanční situace DP se v návaznosti na toto zaměstnání významně zlepšila
- Uplatnitelnost DP na lokálním trhu práce se díky zaměstnání na pozici DP zvýšila

EO V čem vidí obce jako majitelé bytových domů největší limity nástroje DP?

V čem vidíte největší limity pracovní pozice Domovník - Preventista?

EO Považují obce jako majitelé bytových domů nástroj DP za funkční? A proč?

Pokud byste měli tu možnost, co byste po prožité zkušenosti v pilotním projektu udělali v souvislosti se zaměstnáním Domovníka – Preventisty jinak?

Další otázky:

Vaše město má současně s působením DP zkušenosti i s působením APK (Asistenti prevence kriminality) a s působením Městské policie. Jak vnímáte (sou)činnost těchto tří složek prevence kriminality ve vašem městě?

Zde nám můžete sdělit cokoli, co se jinam nevešlo. Děkujeme vám za spolupráci v průběhu projektu i za tuto zpětnou vazbu, informací od vás si velmi ceníme. Závěrečná evaluační zpráva projektu, do které vámi uvedené informace přispějí, bude zveřejněna na webu MV ČR.



Příloha 2 Výstupní dotazník pro evaluaci projektu DP

(4. 12. 2019)

Dotazy směřujte na evaluátorku projektu DP Jiřinu Svitákovou
jirina.svitakova@gmail.com

Výstupní dotazník pro evaluaci projektu Domovník-Preventista

- je určen k vyplnění koordinátorům projektu z jednotlivých zapojených měst
- vyplnění proběhne (ideálně) během posledního společného setkání koordinátorů, domovníků-preventistů, dodavatele vzdělávání (Circle Education) a zástupců MV ČR v prosinci 2019 v Praze
- výstupní dotazník metodicky navazuje na vstupní dotazník vyplňovaný během prvního setkání v lednu 2018.
- dotazník obsahuje set osmi subjektivních ukazatelů, které se zaměřují jak na tradiční „domovníckou“ složku činnosti DP, tak na část „preventivní“ a budou vyhodnocovány v časové řadě.

Za město:.....

Počet domovníků-preventistů.....

Vyplňuje (jméno a příjmení):.....

Vstupní dotazník vyplnil:.....

1. Na škále 1-10 zakroužkujte, jaká je vami aktuálně vnímaná hodnota pořádku ve společných prostorách domů, kde působí Domovníci - Preventisté.

(„pořádkem“ v této otázce je myšlena uklizenost a čistota společných prostor, průchodnost a vyklizenost chodeb a vstupních prostor, stav sklepů, projevy vandalizmu, apod.)

- Pokud se stav významně liší v jednotlivých lokalitách (zaměstnává-li vaše město více DP), vyberte více čísel a pod hodnotu napište název lokality (ulici nebo číslo domu).

| | | | | | | | | | |
|---------------------|----------------------------|-------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| pořádek „jako doma“ | pořádek, drobné nedostatky | pořádek, jen běžné nedostatky | pořádek, vyžadující menší zlepšení | pořádek, vyžadující větší zlepšení | nepořádek vyžadující zlepšení, ale... | nepořádek vyžadující větší zlepšení | nepořádek až nepříjemný | nepořádek až obtěžující | nepořádek nesnesitelný |

Prostor pro Váš komentář:

2. Na škále 1-10 zakroužkujte, jaká je vami aktuálně vnímaná hodnota pořádku v nejbližším okolí domů, kde působí Domovníci - Preventisté.

(„pořádkem“ v této otázce je myšlena čistota kolem schodů do domů, popelnic, laviček, projevy vandalizmu, apod.)

- Pokud se stav významně liší v jednotlivých lokalitách (zaměstnává-li vaše město více DP), vyberte více čísel a pod hodnotu napište název lokality (ulici nebo číslo domu).

| | | | | | | | | | |
|---------------------|----------------------------|-------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| pořádek „jako doma“ | pořádek, drobné nedostatky | pořádek, jen běžné nedostatky | pořádek, vyžadující menší zlepšení | pořádek, vyžadující větší zlepšení | nepořádek vyžadující zlepšení, ale... | nepořádek vyžadující větší zlepšení | nepořádek až nepříjemný | nepořádek až obtěžující | nepořádek nesnesitelný |

Prostor pro Váš komentář:

3. Na škále 1-10 zakroužkujte, jaká je vami aktuálně vnímaná hodnota bezpečnosti pro nájemníky v domech, kde působí Domovníci - Preventisté.

(„bezpečnost pro nájemníky“ v této otázce je myšlen zejména pohyb nežádoucích osob po domě, jako jsou bezdomovci, narkomani, násilníci ohrožující nájemníky, apod.)

- Pokud se stav významně liší v jednotlivých lokalitách (zaměstnává-li vaše město více DP), vyberte více čísel a pod hodnotu napište název lokality (ulici nebo číslo domu).

| | | | | | | | | | |
|------------------------|---------------------------|--|---|-----------------------------------|--|----------------------------------|------------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| 1 zcela bezpečný | 2 převážně bezpečný | 3 bezpečný, s mimořá dnými výjimkami | 4 bezpečný, ale vyžaduje zlepšení | 5 spíše bezpečný, ale... | 6 spíše nebezpečn ý, i když... | 7 výjimečně nebezpečn ý | 8 občas nebezpečn ý | 9 často nebezpečn ý | 10 trvale nebezpečn ý |
|------------------------|---------------------------|--|---|-----------------------------------|--|----------------------------------|------------------------------|------------------------------|--------------------------------|

Prostor pro Váš komentář:

4. Na škále 1-10 zakroužkujte, jaká je vami aktuálně vnímaná hodnota kvality bydlení a technické bezpečnosti v domech, působí Domovníci - Preventisté.

(„kvalitou bydlení“ v této otázce je myšlen zejména stav zámků, zvonků, oken, zamykání vchodových dveří na noc, funkčnost elektřiny, funkčnost dodávky vody, apod.)

- Pokud se stav významně liší v jednotlivých lokalitách (zaměstnává-li vaše město více DP), vyberte více čísel a pod hodnotu napište název lokality (ulici nebo číslo domu).

| | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|---|--------------------------------------|---|---|--|---|--|--|---|
| 1 velmi kvalitní bydlení | 2 nadprůmě rně kvalitní bydlení | 3 průměrně kvalitní bydlení | 4 běžně bydlení nižší kvality | 5 méně kvalitní, ale technicky funkční | 6 nekvalitní bydlení i když technicky funkční | 7 nekvalitní bydlení, ale technicky snesitelné | 8 nekvalitní bydlení vyžadující větší změny | 9 nekvalitní bydlení vyžadující zásadní změny | 10 velmi podprůmě rné nekvalitní bydlení |
|-----------------------------------|---|--------------------------------------|---|---|--|---|--|--|---|

Prostor pro Váš komentář:

5. Na škále 1-10 zakroužkujte, jaká je vami aktuálně vnímaná hodnota schopnosti nájemníků vhodně řešit havarijní a krizové situace v domech, kde působí DP.

(„situaci“ v této otázce jsou myšleny např. prasknutí potrubí, výpadek elektřiny, vykradení sklepů, ale také sousedské hádky, rušení nočního klidu, nutnost zavolat záchranku, apod.)

- Pokud se stav významně liší v jednotlivých lokalitách (zaměstnává-li vaše město více DP), vyberte více čísel a pod hodnotu napište název lokality (ulici nebo číslo domu).

| | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|--|--|---|---|--|--|
| 1 situace jsou vždy řešeny bezproblé mově | 2 většinou jsou situace řešeny vhodně | 3 obvykle jsou situace řešeny vhodně | 4 častěji jsou situace řešeny vhodně | 5 někdy je řešení situaci vhodné jindy ne | 6 řešení situaci by pomohla přímá asistence | 7 řešení situaci by často potřeboval o asistenci | 8 situace jsou obvykle řešeny nevhodně | 9 situace jsou většinou řešeny nevhodně | 10 situace jsou řešeny nevhodně / vůbec |
|--|--|---|---|--|--|---|---|--|--|

Prostor pro Váš komentář:

6. Na škále 1-10 zakroužkujte, jaká je vami aktuálně vnímaná hodnota sociálních vztahů a komunikace nájemníků v domech, kde působí Domovníci - Preventisté.

(„sociálními vztahy“ je myšlena např. schopnost nájemníků domluvit se na řešení sporné situace, zajištění pomoci seniorům-nájemcům s omezeními orientace a pohybu, adekvátní komunikace s bytovým odborem města, využívání APK pro řešení vyhrančených situací, apod.)

- Pokud se stav významně liší v jednotlivých lokalitách (zaměstnává-li vaše město více DP), vyberte více čísel a pod hodnotu napište název lokality (ulici nebo číslo domu).

| | | | | | | | | | |
|-------------------------------|--|--|--|-------------------------------------|---|-------------------------|---------------------------------------|---|-------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| sociální vztahy bezproblémové | výjimečné problémy v sociálních vztazích | pouze obvyklé problémy v soc. vztazích | podprůměrné, ale funkční sociální vztahy | sociální vztahy vyžadující zlepšení | sociální vztahy vyžadující výrazné zlepšení | obtížné sociální vztahy | opakující se problémy v soc. vztazích | časté a obtěžující problémy v soc. vztazích | sociální vztahy velmi napjaté |

Prostor pro Váš komentář:

7. Na škále 1-10 zakroužkujte, jaká je vami aktuálně vnímaná hodnota přijetí existence domů, kde působí Domovníci - Preventisté, okolím a místní komunitou.

(„přijetím existence domu okolím“ jsou myšleny oprávněné stížnosti lidí bydlících v okolí na problémy spojené s existencí domu, vliv existence domů na cenu bytů v lokalitě, vyjádření stigma z bydlení v blízkosti domů zapojených do projektu DP majiteli okolních bytů, apod.)

- Pokud se stav významně liší v jednotlivých lokalitách (zaměstnává-li vaše město více DP), vyberte více čísel a pod hodnotu napište název lokality (ulici nebo číslo domu).

| | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|---|---|---|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| existence domů je okolím přijímána pozitivně | okolí nechce potřebu vyjadřovat se k domům | existence domů je přijímána jako běžný stav | na existenci domů jsou jen výjimečně stížnosti | existence domů je okolím spíše přijímána, ale... | existence domů je okolím spíše nepřijímána | existenci domů občas okolí uvádí jako problém | existence domů je okolím viděna jako trvalý problém | na existenci domů jsou časté negativní reakce | existence domů je okolím přijímána velmi negativně |

Prostor pro Váš komentář:

8. Na škále 1-10 zakroužkujte, jaká je vami aktuálně vnímaná hodnota efektivity využití finančních prostředků pro údržbu domů, kde působí Domovníci - Preventisté.

(„efektivním využitím financí“ je myšleno, zda dochází k opakovaným/zbytečným výdajům na opravy a údržbu, odkládání investic z obav o jejich znehodnocení působením nájemníků a jejich návštěv, nadužívání spolupráce zaměstnanců bytového odboru města, apod.)

- Pokud se stav významně liší v jednotlivých lokalitách (zaměstnává-li vaše město více DP), vyberte více čísel a pod hodnotu napište název lokality (ulici nebo číslo domu).

| | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|---|--|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| do údržby domů lze efektivně investovat | většina investic do údržby je efektivní | investice do údržby většinou naplní svůj smysl | jen část investic do údržby je efektivní | investice do údržby mají smysl, ačkoliv občas... | investice do údržby nemají smysl, i když kdyby... | část investic do údržby není efektivní | značná část investic do údržby není efektivní | většina investic do údržby je následně znehodnocena | investice do údržby domů jsou předem ztraceny |

Prostor pro Váš komentář:



Detail k metodice Pre-Post měření a interpretaci

Vstupní a výstupní dotazníky, sledující stav vnímaný koordinátory před a po intervenci, využívají tzv. sémantický diferenciál, který produkuje ordinální data. V tomto případě byla škála ze sémantického diferenciálu připravena tak, aby do jisté míry měla charakter intervalu. Tzn., aby prostředek působil jako referenční (0, neutrální) a intervaly mezi ním a krajními konci pak lze brát jako stejné. Přesto je nakládání s těmito daty omezené, dají se odečítat a sčítat, ale ne dělit nebo násobit, není možné interpretovat v %.

Příklady pro objasnění:

- Je na škále "pořádek jako doma" až "nesnesitelný nepořádek" trojka skutečně dvakrát lepší než šestka? Když v prvním kole soutěže v plavání skončí plavec na třetím místě a v dalším kole na prvním místě, tak se zlepšil o 66 %? Ne. A je důvod, proč to takhle moderátoři na sportovním klání nekomentují.
- Využití škály s charakterem intervalu je stejné jako měření v °C, kde se na teploměru udělal referenční bod při bodu mrazu vody a další u jejího varu a to mezi se rozdělilo na sto dílků. Ale když bylo včera 5°C a dnes 10°C, tak se nedá říct, že je dnes dvakrát tepleji nebo o 100 % tepleji.

U kvalitativní škály lze rozeznat, že se něco zlepšilo („post“ je hodnoceno menším číslem než „pre“) a taky lze vytvořit vlastní škálu zlepšení.

V tomto případě byla **škála zlepšení** evaluátorem vytvořena a využívána následovně:

- -3 body (a více) jsou v textu popsány jako „významný pozitivní rozdíl“
- -2 až -1 bodů reprezentuje zlepšení
- 0 reprezentuje situaci beze změny
- +1 až +2 bodů reprezentuje zhoršení
- +3 body (a více) by reprezentovaly „významný negativní rozdíl“

V textu [kapitoly 7.1](#) popisující žádoucí změny jsou uvedeny grafy k jednotlivým parametrům (pořádek, bezpečnost, kvalita bydlení, vztahy a komunikace, efektivita výdajů). V popisné části jsou uváděna pouze města, která dosáhla významného pozitivního rozdílu, ostatní lze vyčíst z grafu. Uvedena je také hodnota průměrné změny za všech deset měst, která byla do projektu Domovník – preventista zapojena.

Při interpretaci zjištění je vždy nutné mít na paměti omezení vyplývající z malého vzorku (10 měst) a kvalitativního charakteru dat, neklást přehnaný důraz číselné hodnoty a využívat kontextové informace z dalších zdrojů.



Příloha 3 Šablona pro sdílení příběhů ze života DP

Příběhy ze života Domovníků-Preventistů

Milí Domovníci-Preventisté,

během naší prosincové konference jsem vás požádala, abyste si promysleli, jaké situace jste již při své práci zažili. Zkusíme je společně popsat do příběhů, které by ostatním lidem, kteří profesi Domovník-Preventista ještě neznají, přiblížily, o čem vaše práce je.

Sedněte tedy prosím společně ve svých městech, nebo každý sám a popište svoje pracovní zážitky, události, jichž jste byli součástí. Kdo chce, může se inspirovat osnovou pro vyprávění, kterou jsem pro vás níže nachystala, ale pište klidně i jen tak, jak to cítíte.

Bojíte se, že váš příběh nebude dostatečně učený a libivý? Nebojte se, to doladíme společně.

Máte obavy, že váš příběh není dost zajímavý? Nemějte, každý příběh má svoje pozorné posluchače.

Děkuji, že pomůžete mě i dalším lidem poznat vaši práci a těším se, až se uvidíme,



Jiřina Svitáková, evaluátorka
jjirina.svitakova@gmail.com

Kdo příběh vypravuje? V kterém městě se odehrál?

V jaké situaci se příběh stal? (Uveďte příběh vyprávěním o tom, co jste zrovna dělali, když to začalo. Událo se to náhodou při pochůzce, nebo někdo zatelefonoval? Kolik bylo asi hodin? Jaké bylo venku počasí? Bylo vás tam více, nebo jen jeden člověk?)

Co se stalo? Popište situaci, kterou jste řešili a její okolnosti (Napište nějakou podrobnost o lidech, kterých se situace týkala. Proč ta situace vznikla? Kdo další vám pomáhal situaci řešit?)

Jak se ta situace vyvíjela dále? (K jakým zvrátům v situaci došlo? Opakovalo se to později znovu? Nebo jste zažehnali doutnající konflikt? Co jste komu řekli? Jak lidé reagovali? Radili jste se s někým, jak situaci dál vhodně řešit? Poděkoval vám někdo? Rozčiloval se někdo a proč?)

Jak to celé nakonec skončilo? (Co se zlepšilo? Komu jste pomohli? Co se podařilo nebo nepodařilo?)

V čem byla vaše role Domovníka-Preventisty v příběhu nepostradatelná? (Proč jste zvládli tu situaci lépe, než by to zvládl někdo jiný? Je někdo jiný, kdo by tu situaci řešil nebo není? Jaké svoje schopnosti a znalosti jste při řešení využili?)

Když máte příběh hotový, napadá vás pro něj **výstižný název?**

Máte fotku z „místa činu“? Přidejte ji ke svému vyprávění.



Seznam zkratk

| | |
|------------|---|
| APK | Asistent prevence kriminality (pracovní pozice) |
| ASZ | Agentura pro sociální začleňování |
| CAWI | computer assisted web interviewing (online dotazníkové šetření) |
| CS | cílová skupina |
| DP | Domovník - preventista (pracovní pozice, název projektu) |
| DPČ | dohoda o pracovní činnosti |
| DPP | dohoda o provedení práce |
| EO | evaluační otázka |
| EZ | evaluační zpráva |
| FB | Facebook |
| HPP | hlavní pracovní poměr |
| HZS | Hasičský záchranný systém |
| MěÚ | městský úřad |
| MP (MěPo) | Městská policie |
| MPSV ČR | Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky |
| MV ČR | Ministerstvo vnitra České republiky |
| NEN | Národní elektronický nástroj |
| NSK | Národní soustava kvalifikací |
| NSP | Národní soustava povolání |
| OPZ | Operační program Zaměstnanost |
| OÚ | obecní úřad |
| PAPI | paper-and-pencil interviewing (dotazníkové šetření) |
| PEZ | průběžná evaluační zpráva |
| PO | (prostředky) požární ochrany |
| ŘO OPZ | řídící orgán Operačního programu zaměstnanost |
| SBF | správa bytového fondu |
| SC | specifický cíl |
| SVL | sociálně vyloučená lokalita |
| ToCH (TZ) | teorie změny projektu |
| VEZ | vstupní evaluační zpráva |
| VŘ | výběrové řízení |
| VZ | veřejná zakázka |
| VZMR | veřejná zakázka malého rozsahu |
| ZEZ | závěrečná evaluační zpráva |
| ZoR | Zpráva o realizaci projektu |