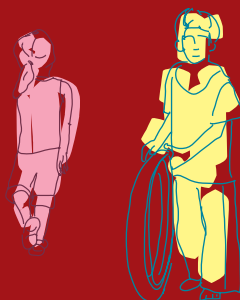


Příručka pro

Zlepšení životních podmínek Romů na místní úrovni



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



Příručka pro Zlepšení životních podmínek Romů na místní úrovni

Tato příručka vychází ze zprávy vypracované týmem Světové banky v partnerství s Evropskou komisí (Generálním ředitelstvím pro regionální a městskou politiku a Generálním ředitelstvím pro zaměstnanost, sociální věci a sociální začleňování), kteří společně financovali tento projekt. Příručka nemusí nutně odrážet názory Evropské komise nebo Světové banky.

leden 2015



ZKRATKY	5
1 ÚVOD	6
1.1 Integrovaný přístup	7
1.2 Klíčové priority	8
1.3 Důležitá je účast komunity	10
1.4 Struktura příručky	11
2 Kroky při tvorbě intervencí.....	12
2.1 Identifikujte potřeby a překážky	13
2.2 Stanovte prioritní potřeby a intervence	13
2.3 Zmírňujte rizika, abyste dosáhli účinné a udržitelné výsledky	22
3 Doporučení jak zvýšit kvalitu intervence.....	26
3.1 Zapojte místní komunity	27
3.2 Řešte prostorovou segregaci Romů.....	32
3.3 Přesídlení plánujte pečlivě a zmírňujte negativní dopady.....	35
3.4 Formalizujte vlastnická práva k nemovitosti.....	39
3.5 Monitorujte a vyhodnocujte intervence s komunitou	41
DALŠÍ INFORMACE	47

ZKRATKY

- CAG** akční skupina romské komunity
- CFM** mechanismus zpětné vazby od občanů
- EU** Evropská unie
- M&E** monitoring a evaluace
- PE** participativní hodnocení
- PM** participativní monitoring
- RAP** akční plán pro přesídlování



ÚVOD

Mimořádně veliký počet Romů v Evropě dnes čelí hluboké chudobě, sociálnímu vyloučení a nevhodným životním podmínkám. Zlepšení jejich situace je klíčovým požadavkem při dosahování cílů strategie Evropa 2020.

Rámec Evropské unie (EU) pro vnitrostátní strategie Romů do roku 2020 vyžývá Evropskou komisi a členské státy EU, aby využily dosavadní strategie a nástroje EU k zajištění sociálně-ekonomického začlenění Romů. Vybízí členské státy EU ke vhodnému využití domácích a evropských zdrojů na financování integračních potřeb Romů.

Příručka poskytuje praktické rady orgánům na místní úrovni a nestátním neziskovým organizacím, které vypracovávají a implementují programy zaměřené na zlepšení životních podmínek Romů s pomocí evropských, národních či samosprávných zdrojů. S příručkou je třeba pracovat jako s nezávislým referenčním zdrojem. Obsahuje návrhy praktických postupů, technik a nástrojů pro realizaci intervencí a zvýšení jejich účinku. Nabízí taktéž nápady jak rozšířit paletu zvažovaných intervencí a její cílem je být inspirací pro další inovace.

1.1

Integrovaný přístup

Příručka se zaměřuje na čtyři klíčové oblasti začleňování Romů tak, jak je pojmenovává Rámec EU pro vnitrostátní strategie Romů, tj. vzdělávání, zaměstnanost, zdravotní péče a bydlení (včetně základních služeb). K těmto čtyřem oblastem je nezbytné přistupovat integrovaně, a to z několika důvodů.

ZA PRVÉ, každá z těchto čtyř oblastí může mít dopad na zbylé tři, takže řešení pouze jedné z nich nemusí nutně vést k efektivním nebo trvale udržitelným výsledkům. Například, pokud znevýhodnění Romové nezískají dostatečné vzdělání, bude pro ně obtížnější najít si zaměstnání. Nedostatek péče o zdraví romských dětí bude mít negativní dopad na jejich vývoj, studijní výsledky a školní docházku. Nevhodné bydlení může mít za následek zhoršení zdravotního stavu, narušení vzdělávacího cyklu a snížení produktivity práce. Nízký příjem může zabránit rodinám zajistit si dobré bydlení, přístup k preventivní

zdravotní péči a vytváření prostředí, ve kterém mohou jejich děti studovat.

ZA DRUHÉ, slabé výsledky napříč všemi čtyřmi oblastmi mohou mít společnou příčinu. Znamená to, že daný program může mít vliv na výsledky ve více než jedné oblasti. Například výstavba silnic nebo zabezpečení veřejné dopravy, které usnadní spojení s nedalekým městem, může ulehčit přístup ke vzdělání, zdravotní péči a pracovním příležitostem.

ZA TŘETÍ, slabý výsledek v kterékoliv ze čtyř oblastí má často několik příčin, které je nutno řešit současně, aby se dosáhlo pozitivních výsledků. Různé potřeby a překážky se navzájem ovlivňují a společně posilují znevýhodnění, což vyžaduje komplexní reakci. Pokud má být tato odpověď efektivní a udržitelná, jedna klíčová intervence může vyžadovat další intervence. Například, výstavba nového zdravotního střediska sama o sobě nepostačuje ke zlepšení zdravotního stavu

obyvatel komunity. Je třeba učinit další kroky: přijmout zdravotníky, vyškolit je ve specifikách poskytování zdravotní péče znevýhodněným skupinám, včetně Romů. Rodiny v cílových komunitách je nezbytné informovat o dostupnosti a výhodách nového zařízení, vyřešit je třeba otázky spojené s dopravou nebo přístupem k této službě. Možná, že pro zlepšení kvality a odběru služeb budou potřební i sociální pracovníci nebo pracovníci pro zprostředkování dialogu mezi poskytovateli služeb a pacienty.

Pomocí integrovaných přístupů dokážeme zvýšit efektivitu, účinnost a udržitelnost opatření při řešení problémů, kterým čelí znevýhodnění Romové. Integrovaný přístup zahrnuje spojení více aktivit, které společně řeší kombinaci vzájemně propojených překážek. Lze využít různé způsoby, například:

- Kombinaci opatření ve více než jedné ze čtyř klíčových oblastí. Projekt může spojit programy pro bydlení a zdravotní péči s cílem zlepšit zdravotní stav dětí.
- Kombinací tvrdých (infrastruktura) a měkkých (poskytování služeb) opatření. Zvláště důležité je zlepšit kapacitu poskytovatelů služeb a jejich kulturní senzitivitu pro Romy. Je možné např. kombinovat výstavbu

komunitního centra se školením sociálních pracovníků na téma: jak vést programy pro mládež v tomto centru.

- Kombinaci kroků k řešení poptávky a nabídky z obou stran problému. Například v případě polikliniky se dají podniknout kroky k řešení nedostatku zdravotníků (poptávka) a zvýšení informovanosti pacientů (nabídka).
- Sdílení společných zdrojů pro implementaci integrovaných opatření. Stejný sociální pracovník může pomáhat znevýhodněným Romům v přístupu k sociálním službám a zároveň může fungovat také jako most spojující romské komunity, orgány veřejné správy a většinové společnosti.

Integrovaný přístup však znamená více než jen kombinaci sérií opatření. Je důležité nastavit si cíle a priority tak, abychom zabránili spleti neúplných, roztržitých aktivit. Romské komunity musí čelit obrovskému množství výzev a hrozí jim, že skončí jako pole pro paralelní aktivity bez koordinace a synergie. To může vést k neúčelnému využití zdrojů s chabým výsledkem. Sladění jasně stanovených cílů a priorit s konkrétními opatřeními je proto nezbytné.

1.2

Klíčové priority

Příručka doporučuje čtyři klíčové priority pro vytváření intervencí, které budou efektivní a udržitelné:

- Soustředit se na chudé a znevýhodněné Romy, nikoliv na Romy jako takové.
- Přizpůsobit programy tak, aby reagovaly na specifické místní potřeby.
- Odstraňovat bariéry bránící poskytování a využívání služeb.
- Formulovat jasnou strategii k zajištění udržitelnosti výsledků při ukončování aktivit.

SOUSTŘEDIT SE NA CHUDÉ A ZNEVÝHODNĚNÉ ROMY

Ne všichni Romové jsou chudí, nebo znevýhodnění. Intervence by se měly soustředit zejména na ty romské domácnosti, ve kterých se Romové setkávají se sociálním vyloučením a kde žijí v chudobě. V minulosti programy zahrnovaly i bohatší Romy; například sociální bydlení bylo poskytováno těm, kteří si mohli dovolit platit nájemné i energie. Takové iniciativy však vynechávají nejvíce znevýhodněné Romy a způsobují jejich další marginalizaci.

Při soustřeďování se na chudé a znevýhodněné Romy je také důležité řídit se principem „explicitnosti, ne však exkluzivnosti“ Romů, tak, aby občané, kteří nejsou Romové, ale čelí stejnému znevýhodnění, nebyli diskriminováni. To znamená, že se finanční zdroje dostanou k těm skupinám, které pomoc potřebují nejvíce, při současném odbourávání negativního vnímání Romů jako těch, kteří spotřebovávají větší podíl veřejných zdrojů, než jim patří.

PŘIZPŮSOBIT PROGRAMY TAK, ABY REAGOVALY NA SPECIFICKÉ MÍSTNÍ POTŘEBY

Nejefektivnější programy jsou ty, které jsou šité na míru specifickým prioritám a potřebám komunity. Program, který je úspěšný v jedné komunitě, totiž nemusí být vhodný pro další. Dokonce i stejný typ potřeb ve dvou odlišných komunitách může mít různé příčiny, a proto si vyžaduje dvě různá řešení. Například v některých komunitách může být neuspokojivý zdravotní stav osob zapříčiněn chybějícím přístupem ke zdravotním zařízením a zdravotníkům, kdežto v jiných komunitách je hlavní příčinou nedostatek čisté vody a chybějící kanalizace. Další komunity se potýkají se zdravotními problémy, které jsou způsobeny nezdravým životním stylem. Aby program mohl být účinný, musí být přizpůsoben potřebám a podmínkám v konkrétním místě.

ŘEŠIT BARIÉRY BRÁNÍCÍ POSKYTOVÁNÍ A VYUŽITÍ SLUŽEB

„Přijdou, pokud jim to postavíme,“ je idea, která se v praxi naplní jen zřídka. Výstavba infrastruktury nebo zpřístupnění nových služeb nemusí nutně vést k jejich využívání, zejména v chudých komunitách. Pokud lidé nevědí o daných službách, nepoznají jejich výhody, nebo pokud si nemohou dovolit platit za ně poplatky, nebudou je využívat. I když službu nabídnete zdarma, nepřímé náklady spojené s jejím využitím (např. cestovné či ztráta příjmu za čas strávený mimo zaměstnání) mohou být příliš vysoké. Faktorem, který může odradit lidi od využívání služby, je strach z neslušného nebo ponižujícího zacházení ze strany poskytovatele služby. Programy by proto měly být nastaveny tak, aby daly odpověď na otázku: „Přijdou, pokud jim to postavíme?“ Rozpočet by se měl nastavit tak, aby pamatoval na financování doplňkových opatření pro přístup a využití.

FORMULOVAT JASNOU ÚSTUPOVOU STRATEGII K ZAJIŠTĚNÍ UDRŽITELNOSTI VÝSLEDKŮ

Dopady konkrétní intervence se nesmí vytrátit současně s jejím ukončením nebo



ukončením jejího financování. Finanční a institucionální rámec pro fungování a udržování aktivit by měl zůstat i po vyčerpání původních finančních zdrojů. Finanční zdroje, administrativní kapacity a infrastruktura orgánů veřejné správy by měly zůstat k dispozici, aby místní služby a zařízení mohly spravovat místní subjekty a využívat místní obyvatelstvo. Intervence by měly pamatovat na vytváření těchto kapacit tak, aby byly soběstačné. V opačném případě se místní komunity stanou závislé na intervenci, a když tato

skončí, riskujeme ztrátu všeho, čeho jsme dosáhli.

Finanční udržitelnost si může vyžádat další dotace z prostředků vlády, anebo rozpočtů samospráv. Znevýhodnění občané se totiž mohou dostat do situace, ve které budou muset využívat sociální podporu (v krátkém i středním horizontu) na platby za služby, které využívají. Strategie pro ukončení intervence by proto měla obsahovat kroky, které zabezpečí udržitelnou dostupnost alokace příslušných finančních zdrojů.

1.3

Důležitá je účast komunity

Aby se tyto klíčové principy uvedly do života, je potřebné zaangažovat místní komunitu do navrhování a realizace programů. Členové místní komunity nejlépe vědí, co potřebují, proč to potřebují, kde jsou překážky, co se dá udělat, co je dostupné pro klienty, a co je udržitelné. Účast na projektu zvyšuje pocit jeho osvojení v komunitě i ochotu obyvatel účastnit se programu. Zvyšuje se tak šance, že se ho podaří dlouhodobě udržet. Tento aktivní úkol přispívá také k sociální inkluzi znevýhodněných romských komunit. Současně je důležitá i účast osob z většinové společnosti. Zabezpečí se tak jejich podpora programu, zamezí se stigmatizování Romů, zprostředkuje se vzájemná interakce a spolupráce mezi Romy a osobami neromského původu na základě společných zájmů.

Proto je užitečné uzavřít partnerství s neziskovými organizacemi, které si již vytvořily vztahy důvěry ve znevýhodněných romských komunitách. Subjekty z neziskového sektoru mohou sehrát důležitou roli v získávání těchto komunit ke spolupráci. Hluboce zakořeněná nedůvěra vůči státu totiž často brání znevýhodněným Romům aktivně se podílet na oficiálních projektech. Podobně i romští mediátoři a jiní pracovníci v komunitě mohou pomoci identifikovat, plánovat a zavádět do praxe intervence na úrovni komunity. Pomáhají překlenout komunikační bariéru mezi samosprávami na jedné straně a Romy na straně druhé, tím vylepšují formát intervencí a jejich využívání těmi, pro které jsou určené.

1.4

Struktura příručky

Tato příručka popisuje jednotlivé kroky k formulaci účinných a udržitelných intervencí, s následnými radami založenými na příkladech z praxe, s cílem zlepšit jejich kvalitu a využití.

V plánovací fázi má příručka pomoci místním subjektům:

- Zhodnotit prioritní potřeby komunity ve čtyřech klíčových oblastech: vzdělávání, zaměstnanost, zdravotní péče a bydlení (str. 13).
- Identifikovat možné programy pro řešení těchto potřeb (str. 13).
- Identifikovat a odstraňovat rizika efektivnosti a udržitelnosti dopadů,

včetně problémů s kapacitou, dostupností a účastí komunity (str. 22).

Příklady z praxe:

- Angažování místních komunit v době trvání intervence (str. 27).
- Zmírnění negativních dopadů a zvýšení pozitivních benefitů přesídlení (str. 35).
- Formalizování práv k nemovitostem v nelegálních osadách či objektech využívaných bez právního titulu (str. 39).
- Monitorování a vyhodnocování pokroku a výstupů prostřednictvím participativních mechanismů (str. 41).





2

KROKY PŘI TVORBĚ INTERVENCÍ

Tato část se věnuje třem základním krokům, které by místní týmy pro strategické plánování a členové komunity měli při vytváření programů udělat: identifikovat potřeby a překážky,

stanovit priority potřebám a programům v návaznosti na limitované zdroje, a v neposlední řadě, zmírnit rizika ohrožující účinnost a udržitelnost výsledků.

2.1

Identifikujte potřeby a překážky

Prvním krokem je identifikace potřeb a zhodnocení překážek, které brání jejich realizaci. Například nedostatečný přístup komunity ke službám zdravotní péče může být důsledkem různých překážek: existující zdravotní střediska nejsou lehce dostupná, příslušníkům komunity scházejí osobní doklady, nebo služby zdravotní péče nejsou

šity na míru příslušníkům romské komunity (např. poskytovatelé služeb nemluví jazykem komunity). Jinými slovy: při tvorbě programů nestačí identifikovat jen potřeby. Musíte vyhodnotit i překážky, které brání znevýhodněným osobám v přístupu ke zdrojům na uspokojení těchto potřeb.

2.2

Stanovte prioritní potřeby a intervence

Ve chvíli, když jste identifikovali potřeby a překážky, mělo by následovat rozhodnutí, co je pro komunitu nejdůležitější, a též určit takové intervence, které by tyto potřeby mohly řešit. Poté je třeba vybrat programy, vhodné k aplikaci, a stanovit jim prioritu. Je podstatné uvědomit si, že často je možno jednu potřebu uspokojit několika způsoby, a že je tu možnost integrovat víc programů k řešení stávajících potřeb a překážek, specifických pro danou komunitu.

V Tabulce 1 jsou popsány různé typy intervencí, které se dají použít k řešení specifických potřeb. Každá komunita

je však jiná, a tabulka se tak stává pouze pomůckou, která má sloužit samosprávám a zainteresovaným subjektům jako inspirace k posouzení a porovnání možných intervencí. Snahou je motivovat znevýhodněné osoby, které by měly navrhnout řešení a přizpůsobovat si programy tak, aby co nejlépe vyhovovaly místním potřebám.

Osoby ohrožené sociálním vyloučením obvykle trpí celou řadou znevýhodnění, která většinou (vzhledem k omezeným zdrojům), nelze řešit najednou. Strategické plánovací týmy na místní úrovni musí proto

dělat kompromisy, když rozhodují, kterým potřebám jaké intervence přiřadit. Vydat více peněz na jednu intervenci může znamenat, že v jiném programu budou prostředky scházet. Stanovení priorit a programů by mělo brát ohled na množství proměnných, včetně hodnoty a důležitosti pro danou komunitu, míru reálnosti a úspornost. Klíčové jsou odpovědi na dvě otázky:

Za prvé: jaký je vztah a potenciální synergie mezi různými potřebami, které byly identifikovány? Některé potřeby jsou úzce propojené a dají se řešit společně. Identifikaci a stanovením priorit řady souvztažných potřeb a programů, kterými se dají tyto potřeby řešit najednou, bude možné využít synergie a vyhnout se smíšení vzájemně nesouvisejících programů. Je možné například zkombinovat úpravy pouličního osvětlení, jehož cílem je bezpečnost na cestě do práce a z ní, komunitního zařízení s možností péče o děti a učňovského vzdělávání pro dospělé tak, aby vznikla nabídka práce pro ženy a zároveň se dosáhlo lepších výsledků ve vzdělávání dětí.

Za druhé: které programy přinesou požadované výsledky nejefektivněji ve vztahu k ohroženým osobám? Je nutné vzít v úvahu řadu faktorů:

- **Úspora.** Tam, kde se více jak jedním potenciálním programem dají dosáhnout tytéž výsledky, je užitečné zapojit hledisko úspory. Je třeba porovnat, jaké dopady vygenerují

různé programy se stejným objemem peněz. I když úspornost závisí ve velké míře na kontextu, a je velmi složité přesně odhadnout dopad jednotlivých intervencí, je možné zhodnotit dopady podobných celostátních nebo regionálních programů pro porovnání s očekávanou úsporou.

- **Pokrytí.** Který program při dané investici zdrojů zasáhne největší počet klientů? Navzdory skutečnosti, že některé programy mají větší dopad na jednotlivce nebo domácnost než ostatní, a proto mohou být (technicky vzato) úspornější, nemusí být ještě nejvhodnější, pokud jsou určeny jen pro malý počet klientů.
- **Jednoduché kroky.** Je užitečné zvážit možnosti, které se lehce zavádějí do praxe a přinášejí v krátkodobém horizontu značné výhody. Zajištění osobních dokladů, jakými jsou například rodný list nebo potvrzení o pobytu, jsou nízkonákladové zásahy, jimiž se dají odstranit některé překážky v dostupnosti k sociálním službám. Naopak pro zajištění požadované udržitelnosti v oblasti sociálního bydlení pro chudé domácnosti je obvykle nutné realizovat nákladné a dlouhotrvající dotační programy.
- **Priority.** Všude tam, kde se zvažuje více programů, je důležité seřadit je správným způsobem na základě odpovědí na otázky, co musí nejprve fungovat, aby byl konkrétní program co nejefektivnější.



Tabulka 1. Vzorové intervence k řešení specifických potřeb

POTŘEBA	CO JE MOŽNÉ UDĚLAT
<p>Přístup k základním službám v komunitě</p> <p>Lidé v komunitě nemají přístup ke spolehlivému zdroji vody, bezpečnému kanalizačnímu systému, k dodávce elektrické energie, tepla či odvozu odpadu.</p>	<p>Modernizace venkovského/z části venkovského prostředí</p> <p>Zahrnuje rozšíření sítě základních služeb v prostředí s nízkou hustotou osídlení, typického zejména pro venkov. Mezi příslušná opatření patří například rozšíření existující sítě rozvodů vody. V oblastech, kde je takovéto rozšíření příliš nákladné, popřípadě nemožné (např. síť neexistuje), si může řešení vyžadovat investici do místního řešení. Hygienická řešení zahrnují modernizované latríny nebo septiky, přičemž je nutné dbát na místní podmínky, jakými jsou např. rizika záplav nebo vysoká hladina spodních vod. V praxi se osvědčilo zapojení ohrožených osob do realizace samotných prací, případně do dozoru nad nimi.</p> <p>Modernizace v městském prostředí</p> <p>Zahrnuje rozšíření základních služeb do prostředí se střední nebo vysokou hustotou osídlení, typickou pro města. Obvykle je možno rozšířit stávající služby do širšího okolí. To znamená, že místní orgány musí pracovat v úzké součinnosti s poskytovateli služeb. Vzhledem k tomu, že rozšíření základních služeb může být finančně náročné, měly by samosprávy zvážit alternativy ke klasickým poplatkům (např. dotované tarifní režimy a dotované přípojky), i způsoby, jak je přivést až k sociálně ohroženým osobám. I když mnohé projekty počítají s využitím dotací na elektrické a vodovodní přípojky, ne všechny berou v úvahu dotace pro skupiny s nízkým příjmem. Tento typ nastavení projektu je možné doplnit o aktivity, které se zaměřují na zajištění adekvátního bydlení, zlepšení bezpečnosti, zasažení prostředí a poskytování sociálních služeb.</p>
<p>Bezpečné místo</p> <p>Lidé v komunitě jsou vystaveni násilnému prostředí, riziku přírodní katastrofy nebo nebezpečí, vytvořenému lidskou rukou, případně není k dispozici čisté a bezpečné veřejné prostranství, které by mohli využívat všichni členové komunity.</p>	<p>Programy veřejné bezpečnosti kvůli předcházení zločinnosti a násilí</p> <p>Tyto programy pomáhají komunitám s vysokým podílem kriminality a ohrožení veřejné bezpečnosti (např. loupeže, přepady, vydírání). Mezinárodní zkušenosti ukazují, že modernizace městského prostředí, která fyzicky zkvalitní životní podmínky v chudých čtvrtích, má za následek snížení podílu zločinnosti a násilí. Programy obsahující základní služby a programy pro zajištění pouličního osvětlení, veřejných telefonů, průmyslové kamery (CCTVs) a lepší plánování pozemních komunikací, pomáhají vytvořit bezpečnější městský prostor a zvyšují soudržnost komunity. Stejný dopad mají i občanské bezpečnostní hlídky nebo programy mediace a nenásilného řešení konfliktů. Tyto aktivity by měly být doprovázeny preventivními programy, které se zabývají řešením příčin zločinnosti a násilí. Jedná se například o programy rodičovské výchovy, předškolního vzdělávání, kulturní programy, školení pracovních návyků s rizikovými skupinami adolescentů, programy mimoškolních aktivit a vzdělávací programy pro řešení konfliktů.</p>

Tabulka 1. Vzorové intervence k řešení specifických potřeb

POTŘEBA	CO JE MOŽNÉ UDĚLAT
<p><i>(pokračování z předchozí strany)</i></p> <p>Bezpečné místo</p> <p>Lidé v komunitě jsou vystaveni násilnému prostředí, riziku přírodních katastrof nebo nebezpečí, vytvořenému lidskou rukou, případně není k dispozici čistá a bezpečná veřejná prostranství, které by mohli využívat všichni členové komunity.</p>	<p>Přesídlení a obnova zdrojů obživy</p> <p>Když se komunity nacházejí v oblastech, kde hrozí riziko přírodních katastrof (sesuv půdy, záplavy, zemětřesení) nebo jsou vystavené nebezpečí vytvořenému lidskou rukou, je nutné aplikovat programy ke zmírnění takových rizik. V mnoha případech to zahrnuje přesídlení domácností do bezpečnějších oblastí a vyčlenění původních pozemků k jiným účelům, aby se domácnostem zabránilo návratu rodin a jejich opětovnému usídlení na nebezpečném místě. Přesídlování komunit však může způsobit ztrátu zdrojů obživy a drasticky snížit příjem domácnosti, což je pro znevýhodněné skupiny nepřijatelné. Z toho důvodu se k přesídlování musí přistupovat opatrně, nejlépe spolu s programy, jejichž cílem je udržet nebo zlepšit zdroje obživy. Kromě toho - jelikož přesídlení znamená i nové bydlení, mohou samosprávy využít možnosti k zabezpečení adekvátního bydlení uvedeného dále. Viz též 3.3 "Přesídlení plánujte pozorně a zmírňujte negativní dopady" (str. 35).</p>
<p>Dostupnost komunity a dobré spojení</p> <p>Lidé v komunitě mají problém dostat se domů, do obchodů, do zaměstnání, škol a zdravotnických zařízení pro špatný stav silnic, nebo proto, že nemají přístup ke spolehlivé veřejné dopravě za přijatelnou cenu.</p>	<p>Zlepšit propojení s existujícími obchody a veřejnými službami</p> <p>Pro tento účel slouží opatření k rekonstrukci přístupových cest, resp. ke zlepšení pokrytí a spolehlivosti veřejné dopravy. Projektanti by měli brát v úvahu způsoby mobility dané komunity, zejména pracovní profily, a reagovat na specifické potřeby. Při budování nebo rozšiřování silnic je důležité vyhnout se narušení už existujících, hustě zastavěných oblastí.</p>
	<p>Zvýšit dostupnost obchodů a veřejných služeb pro ohrožené osoby</p> <p>Je důležité zlepšovat propojení s existujícími obchody a veřejnými službami, jednou za čas je nezbytné rozšířit síť obchodů a služeb tak, aby přímo zasáhla znevýhodněné komunity. V případě veřejných služeb je možné toho dosáhnout poskytováním služeb v přechodném režimu (například: mobilní jednotky zdravotní péče, mobilní služby zaměstnanosti), nebo výstavbou stálé infrastruktury, v závislosti na hustotě populace a na frekvenci využívání služeb. Tam, kde v komunitě nejsou školy, zdravotnická zařízení nebo jiná veřejná infrastruktura je zchátralá nebo neadekvátní, je řešením budovat zařízení nová, nebo rekonstruovat, modernizovat či rozšiřovat ta stávající. Prostor k poskytování těchto služeb se dá vytvořit i v multifunkčním komunitním centru, kde jsou pod jednou střechou služby zaměstnanosti, zdravotní péče, vzdělávání, péče o děti, a další poradenské a rekreační aktivity. Alternativou je modernizace vybavení v mobilních jednotkách veřejných služeb. Investice do veřejné infrastruktury a vybavení musí jít ruku v ruce s investicemi do budování kapacity poskytovatelů služeb.</p>

Tabulka 1. Vzorové intervence k řešení specifických potřeb

POTŘEBA	CO JE MOŽNÉ UDĚLAT
<p>Prostorová integrace</p> <p>Romské komunity jsou geograficky segregované od zbytku populace. To vede k negativním dopadům v přístupu ke kvalitním službám (např. vzdělávání, zdravotní péče) a omezeným možnostem zaměstnání.</p>	<p>Odstranění segregace</p> <p>Tento program je aplikovatelný tam, kde je prostorová segregace v sousedství, osadě nebo na mikro-regionální úrovni. Cílem odstranění segregace je prolnutí chudší a bohatší sociální skupiny tím, že se diverzifikuje prostředí, a znevýhodněné rodiny se rozptýlí v celém městském prostoru. K integraci znevýhodněných komunit přispívá také zlepšení propojenosti a dostupnosti prostředí a služeb, jak je popsáno výše. Viz též část 3.2 „Jak řešit prostorovou segregaci Romů“ (str. 32).</p>
<p>Adekvátní bydlení</p> <p>Velká část bytových jednotek je přelidněna, nejsou dostatečně tepelně izolovány nebo větrány, jsou zchátralé a vyžadují si závažné opravy.</p>	<p>Zlepšení podmínek bydlení</p> <p>Toto řešení přichází v úvahu v případech, kde se dá opravit existující bytový fond, kde je místo pro novou zástavbu bezpečné, a komunita se nechce stěhovat. K dispozici je celá řada možností s různými úrovněmi zapojení jak soukromého a veřejného sektoru, tak i samotných příslušníků romské komunity. Projekty s vysokým podílem participace mohou přinést vhodnější řešení bydlení, vyžadují si ale značnou podporu ve formě technické asistence. V případech, kdy jsou bytové jednotky mimořádně přelidněné, je opravu existujících příbytků vhodné kombinovat s výstavbou dalších bytových jednotek (viz níže). Modernizaci bydlení je vhodné doplnit aktivitami směřujícími k dostupnosti základních veřejných služeb, jistotě bydlení, bezpečnosti a propojenosti komunity.</p>
	<p>Výstavba nových domů</p> <p>Tam, kde je nedostatek prostoru k bydlení, ústící v přelidněnost v existujících bytech, nebo kde se naopak vyskytuje bezdomovectví; tam kde jsou existující bytové struktury neopravitelné, nebo místo, na kterém jsou postaveny, není bezpečné, vzniká potřeba postavit nové bytové jednotky. Pokud je lokalita považována za nebezpečnou, měly by se nové byty budovat v bezpečné oblasti a musí dojít k přesídlení domácností. Viz též část 3.3 „Přesídlení plánujte pozorně a zmírňujte dopady“ (str. 35). Výstavba nových bytových jednotek se dá realizovat s nízkým nebo vysokým zapojením komunity. Svépomocně postavené bytové jednotky je možné „ušít na míru“ dle preferencí domácnosti, vyžadují si však značnou podporu ve formě technické asistence. Výstavbu mohou provázet aktivity zaměřené na zlepšení přístupu k základním veřejným službám, na jistotu bydlení, bezpečnost a propojenost komunity.</p>
	<p>Propojením poptávky a nabídky zabezpečit, aby existující bytové jednotky byly romské komunitě dostupné</p> <p>Tam, kde jsou bytové struktury neopravitelné, resp. místo, na kterém stojí, není bezpečné, je další možnost zpřístupnit</p>

Tabulka 1. Vzorové intervence k řešení specifických potřeb

POTŘEBA	CO JE MOŽNÉ UDĚLAT
<p><i>(pokračování z předchozí strany)</i></p> <p>Adekvátní bydlení Velká část bytových jednotek je přelidněna, nejsou dostatečně tepelně izolovány nebo větrány, jsou zchátralé a vyžadují si závažné opravy.</p>	<p>romské populaci existující bytové jednotky. Samosprávy mohou využít fungující programy státního sociálního bydlení k zabezpečení bytových jednotek pro znevýhodněné skupiny. Tento typ projektu mohou provázet aktivity zaměřené na zlepšení přístupu k základním veřejným službám (voda, kanalizace, elektřina), programy zaměřené na zvýšení udržitelnosti bydlení, na bezpečnost a propojenost komunity.</p>
<p>Osobní doklady Lidé v komunitě nemají osobní doklady (např. rodný list, adresu trvalého pobytu), potřebné při poskytování veřejných služeb, úvěru či bankovních transakcí.</p>	<p>Zabezpečit osobní doklady Je možné vytvořit programy pro zajištění dokladů.</p>
<p>Jistota bydlení Lidé v komunitě, kteří nemají úředně potvrzené vlastnické právo k nemovitosti, musí být chráněni před nezákonným vystěhováním.</p>	<p>Legalizace práv vlastnictví nemovitostí Schémata legalizace se využívají jak v městských, tak i ve venkovských aglomeracích v komunitách, kde nejsou legalizována práva vlastnictví nemovitostí. Programy se odlišují v závislosti na celostátních a místních nařízeních, ale obvykle zahrnují:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Všeobecné posouzení situace vlastnictví pozemku, zahrnující průzkum v terénu, aby strany zúčastněné v procesu mohly pochopit skutkový stav a navrhnout řešení. Aktivity také zahrnují osvětovou kampaň, zavedení mechanismů veřejných konzultací tím, že identifikují právní a administrativní kroky, nevyhnutelné k postoupení zákonných práv, dále širokou komunikací s veřejností, s cílem zajistit dobrou informovanost o nákladech a benefitech legalizačního procesu. • Programy zaměřené k získání listů vlastnictví obvykle zahrnují osvětovou kampaň, katastrální průzkum, zabezpečení technické pomoci oprávněným příjemcům, veřejné oznámení výsledků katastrálního průzkumu, a vydání listů vlastnictví. Při práci se znevýhodněnými komunitami musí samosprávy vytipovat mechanismy k překonání specifických bariér. Mezi tyto překážky patří chybějící osobní doklady, chybějící důkazy o vlastnictví, spory o skutečná vlastnická práva obyvatel nemovitosti a negramotnost. <p>Viz též část 3.4 „Legalizace práv vlastnictví nemovitostí“ (str. 39).</p>

Tabulka 1. Vzorové intervence k řešení specifických potřeb

POTŘEBA	CO JE MOŽNÉ UDĚLAT
<p>Četnost poskytovatelů veřejných služeb a rovnost zacházení</p> <p>Je nedostatek poskytovatelů veřejných služeb (učitelů, zdravotníků), kteří byli vyškoleni v poskytování adekvátních služeb znevýhodněným skupinám, včetně Romů. Výsledkem je, že poskytovatelé veřejných služeb často nezacházejí se znevýhodněnými skupinami stejně jako s jinými.</p>	<p>Školení učitelů</p> <p>Práce s dětmi ze znevýhodněného sociálně-kulturního prostředí si vyžaduje vyšší stupeň pedagogické přípravy a znalost inklusivních metod vzdělávání. Výuku znevýhodněných romských dětí je možné zlepšit pomocí doplňkového školení učitelů o interaktivních didaktických postupech, mezikulturním a inklusivním vzděláváním, o školních návycích dětí, spolu s lekce o romské historii, jazyka a kultury.</p>
	<p>Školení poskytovatelů zdravotní péče</p> <p>Je možno organizovat doplňkové školení pro zdravotníky pro rozšíření jejich znalostí a pochopení romských pacientů. Pořád je třeba také kurzy o kulturní odlišnosti a citlivém přístupu k menšinám včetně praktické výuky či kurzy pomáhají podporovat úctu k Romům.</p>
	<p>Školní asistenti</p> <p>Asistenti pomáhají překlenout komunikační bariéru a zlepšit vztahy mezi školou a romskými komunitami. Hrají důležitou roli ve snižování počtu těch žáků, kteří předčasně ukončí školní docházku, i těch, kteří ji vynechávají úplně; pomáhají zlepšovat studijní výsledky romských žáků, omezit záškoláctví, bojovat proti segregaci romských studentů ve třídách, zlepšovat přístup učitelů k Romům a propagovat celkový rozvoj romských komunit. Při angažování školních asistentů je důležité se vyhnout tomu, aby dostali do péče všechny aktivity týkající se Romů, vedlo by to totiž jen k prohloubení propasti mezi učiteli a romskými komunitami, pro které poskytují služby.</p>
	<p>Zdravotní asistenti</p> <p>Asistenti slouží jako most mezi romskými komunitami a profesionály, poskytujícími zdravotní péči. Místní zdravotní asistenti přispívají ke změně sociálního chování, které Romům bránilo využívat zdravotní péči, tím, že odstraňují sociální stigma spojená s přístupem k poradenským službám, službám reprodukčního zdraví či testování pohlavně přenosných onemocnění. Zdravotní asistenti spolupracují s poskytovateli zdravotní péče při odstraňování diskriminačních vzorců chování a používání nevhodných výrazů. Pomáhají lékařům lépe pochopit Romy a efektivněji vést dialog s romskými pacienty, čímž zvyšují kvalitu zdravotní péče.</p>
	<p>Komunitní sociální pracovníci</p> <p>Znevýhodněné komunity profitují z přítomnosti komunitních sociálních pracovníků přímo v terénu, kde pracovníci komunikují se členy komunity a monitorují jejich potřeby a problémy v běžných denních situacích. Pokud mají komunitní sociální pracovníci trvalý pobyt přímo v komunitě, dokážou otevírat</p>

Tabulka 1. Vzorové intervence k řešení specifických potřeb

POTŘEBA	CO JE MOŽNÉ UDEĚLAT
<p><i>(pokračování z předchozí strany)</i></p> <p>Četnost poskytovatelů veřejných služeb a rovnost zacházení</p> <p>Je nedostatek poskytovatelů veřejných služeb (učitelů, zdravotníků), kteří byli vyškoleni v poskytování adekvátních služeb znevýhodněným skupinám, včetně Romů. Výsledkem je, že poskytovatelé veřejných služeb často nezacházejí se znevýhodněnými skupinami stejně jako s jinými.</p>	<p>komunikační kanály mezi příslušníky komunity na jedné straně a poskytovatelé veřejných služeb a pracovníky samospráv na straně druhé. Komunitní sociální pracovníci pomáhají zvyšovat účinnost programů sběrem informací o existujících podmínkách a potřebách. Pokračující přímá komunikace se členy komunity, místními neziskovými organizacemi a představiteli samosprávy je důležitá i pro monitorování pokroku a přizpůsobování programů. Pokud komunitní sociální pracovníci pocházejí přímo z komunity, pro které pracují, chápou místní kontext lépe a mohou stavět na vztažích důvěry, které si vybudovali v minulosti. Je důležité, aby komunitní sociální pracovníci absolvovali příslušná školení.</p> <p>Podpora vzdělávání, včetně mimoškolních aktivit</p> <p>Komunity mohou ve spolupráci se školami iniciovat dodatečné aktivity nebo učební texty, s cílem přiblížit vzdělávání romských dětí více k životu v rodinách a komunitě. Může se jednat o pomoc dětem v družině při psaní domácích úkolů, spolu s relaxačními aktivitami (sport, hudba, kreslení). Je možné uvést i učební texty, zvyšující povědomí o romské kultuře a identitě.</p> <p>Zaměstnání ve veřejných službách</p> <p>Tam, kde projekt na místní úrovni zahrnuje vytváření nových pracovních míst k provozování nebo údržbě veřejných služeb či infrastruktury, by v první řadě měli být najímáni a zaškolováni lidé z místní komunity. Nejenže se tak vytváří další pracovní místa pro Romy, ale zlepšuje se i interakce mezi poskytovateli veřejných služeb a jejich romskými klienty, stejně jako kvalita služeb poskytovaných romským komunitám.</p>
<p>Schopnosti, informovanost, povědomí a dovednosti členů komunity</p> <p>Lidé nemají dovednosti, znalosti nebo schopnosti, které by mohli využít na trhu práce. Lidé nevyužívají určitý typ veřejných služeb, protože jim chybí dostatečné povědomí a informace o hodnotě a dostupnosti těchto služeb.</p>	<p>Školení a nácvik dovedností</p> <p>Školení ke zvýšení kognitivních a nekognitivních dovedností nezaměstnaných uchazečů o práci. Programy ke zvýšení úrovně zručností (například odborný výcvik) mohou zahrnovat osobnostní kurzy založené na motivaci (sebedůvěra, mezilidské vztahy, naplněnost života), pracovní návyky, sociální dovednosti a schopnosti při hledání zaměstnání. Tyto kurzy je možné doplnit mentorstvím, stážemi, učňovskou praxí nebo prací na dohodu, aby frekventanti kurzu získali počáteční zkušenosti. Kurzy a technická asistence pomáhají podnikatelům získat taktéž dovednosti a znalosti potřebné k založení společnosti/živnosti (získání povolení, účetnictví, marketing).</p> <p>Komplexní služby zaměstnanosti</p> <p>Poradenství, mentorství a pomoc při hledání zaměstnání jsou nástroje pro práci s těmi, kteří chtějí pracovat, ale chybí jim dostatečné informace nebo dovednosti. Takové služby</p>

Tabulka 1. Vzorové intervence k řešení specifických potřeb

POTŘEBA	CO JE MOŽNÉ UDĚLAT
<p><i>(pokračování z předchozí strany)</i></p> <p>Schopnosti, informovanost, povědomí a dovednosti členů komunity</p> <p>Lidé nemají dovednosti, znalosti nebo schopnosti, které by mohli využít na trhu. Lidé nevyužívají určitý typ veřejných služeb, protože jim chybí dostatečné povědomí a informace o hodnotě a dostupnosti těchto služeb.</p>	<p>soustřeďují informace o volných místech a pomoci při hledání zaměstnání (např. životopis a vstupní pohovory). Jelikož diskriminace je často překážkou zaměstnávání Romů, mohou služby zaměstnanosti, resp. aktivity Úřadu práce fungovat též jako zprostředkovatelé mezi zaměstnavateli a romskými uchazeči o práci.</p> <p>Zapojení rodičů</p> <p>Dobré studijní výsledky mají přímou souvislost se zapojením rodičů do každodenních aktivit dítěte. Rodičovská podpora v předškolním věku i v prvních letech školní docházky má klíčový vliv na budoucnost dítěte. Iniciativy ke zvýšení rodičovského zájmu o aktivity vlastních dětí zahrnují účast na rodičovských sdruženích, rodičovské podpůrné skupiny, poradenství, účast rodičů na různých školních aktivitách (např. i při pomoci učitelům ve třídách) a vzdělávací aktivity pro děti vedené rodiči. V prostředí, které není dostatečně pokryté předškolními zařízeními, mohou být romští rodiče vyškoleni, aby vedli vzdělávací aktivity pro děti v předškolním věku.</p> <p>Zvyšování povědomí</p> <p>Základem zvyšování povědomí může být příprava aktivit nebo materiálů s cílem informovat Romy o zdravém životním stylu, úskalích rizikového chování a důležitosti využívání služeb zdravotní péče, jako jsou těhotenské kontroly či očkování. Tyto informace je možné poskytovat jako součást širší osvěty o životních návycích. Služby zdravotních asistentů je vhodné využít pro komunikaci s Romy kvůli rozšíření jejich informovanosti o zdravém způsobu života a zdravotní péči.</p>
<p>Příjem</p> <p>Lidé nejsou schopni zlepšit si bydlení, založit firmu, využívat služby vzdělávání nebo zdravotní péče kvůli chybějícímu příjmu nebo chybějícím úsporám.</p>	<p>Služby zaměstnanosti a pracovní příležitosti</p> <p>Programy ke zdokonalení kvalifikovaných zručností při veřejných pracích mohou zvýšit příjmy znevýhodněných skupin a komunit.</p> <p>Mikro financování</p> <p>Je možno vytvořit programy pro poskytování drobných půjček majitelům domů a bytů ke zlepšení kvality bydlení, případně půjček místním nadějným podnikatelům k pokrytí počátečních investic (např. pronájem budovy, vybavení, suroviny, jiné vstupy).</p> <p>Stipendijní programy</p> <p>Tyto programy jsou na místní úrovni určené pro středoškoláky a vysokoškoláky. Stipendia je možné poskytovat na základě hybridního modelu, který kombinuje sociální a prospěchová kritéria s cílem pomoci zranitelným nebo znevýhodněným studentům, splňujícím daná kritéria. U vysokoškoláků mohou stipendijní programy pokrývat školné, případně i životní náklady.</p>

2.3

Zmírňujte rizika, abyste dosáhli účinné a udržitelné výsledky

Pracovníci strategických plánovacích týmů na místní úrovni musí identifikovat potenciální rizika vyplývající z dopadů konkrétních intervencí, zejména pokud jde o jejich účinek i o jejich udržitelnost, a zároveň musí naplánovat aktivity k vyrovnání se s těmito riziky.

Aby byly programy účinné, musí zasáhnout kořeny problémů. To znamená nejenom zvýšit kvalitu a dostupnost infrastruktury a služeb, ale odstranit také překážky, zabraňující v přístupu k nim osobám, pro které jsou určeny. Tvorbu každého z programů musí provázet otázka: „Přijdou, když to postavíme?“ Bariéry na straně poptávky zahrnují povědomí a schopnost vnímání klientů, finanční dostupnost a nákladnost, jako i sociální normy a rizika (bezpečnost, důstojnost, reputace, atd.). Všechny uvedené potřeby je nutné posoudit a řešit. Pro mnohé romské komunity je typická extrémní chudoba, a tak jednoduchý fakt výstavby nové infrastruktury nebo zavedení nových služeb nemusí zákonitě vyústit v jejich používání. Pokud si lidé nejsou vědomi výhod daných služeb, nebo přístup k nim je příliš nákladný, nebudou je využívat. I když je samotná služba poskytována zdarma, lidé ji ještě nemusí využívat, pokud jsou vedlejší náklady s ní spojené příliš vysoké (např. doprava, vynechaný čas v zaměstnání, který představuje zkrácení příjmu, nebo péče o rodinu). Odražujícím faktorem může být i strach z neslušného nebo ponižujícího zacházení ze strany poskytovatele služby.

V mnoha případech se programy vytvářejí jen s rozpočtem pro počáteční fázi, bez pečlivého zvážení provozních podmínek a opakovaných nákladů (provozních, na údržbu) na další období. To posléze znamená,

že výsledky nejsou udržitelné. Programy je potřebné vytvářet tak, aby obsahovaly i realistický scénář pro ukončení aktivit.

Účinnou cestou jak zvýšit udržitelnost výsledků aktivit je jejich budování na existujících vládních programech. Poskytovatelé služeb často čelí dodatečným výzvám, když realizují program v marginalizovaných komunitách. Mezi takovéto výzvy řadíme vysoké náklady na provoz a údržbu i nízkou míru návratnosti. Tyto negativní stimuly často odradí poskytovatele služeb či veřejné dodavatele energií od toho, aby dál nabízeli služby v daném prostředí. Tím spíše, že financování jejich služeb z fondů EU je časově limitováno. Jednou z cest jak snížit tato rizika, je pokračovat v již existujících programech, které se ukázaly jako životaschopné i při absenci fondů EU. Kromě toho je využívání existujících programů úsporné, protože umožňuje sdílení zdrojů a expertiz. Zkušenosti ukazují, že je jednodušší zabezpečit účinné a nepřetržité poskytování služeb v oblasti vzdělávání, zdravotní péče a péče o děti, pokud už jsou tyto služby integrovány do běžného systému veřejných služeb té které samosprávy, na regionální nebo celostátní úrovni.

Tabulka 2 představuje řadu otázek, které mohou pomoci samosprávám zhodnotit potenciální účinnost a udržitelnost programu již v přípravné fázi. Pro každý typ rizika jsou v tabulce 2 uvedeny možnosti potenciálních aktivit, které zmírňují rizika stanovených programů. Jsou to ale jen příklady dostupných variant. Po zvážení specifického programu a místního kontextu se samosprávy mohou rozhodnout využít alternativní varianty, lépe reagující na příslušná rizika.

Tabulka 2. Jak dosáhnout, aby intervence byla účinná a udržitelná

OTÁZKA	CO DĚLAT	PŘÍKLADY
<p>Je cílová skupina seznámena s intervencí? Byli lidé informováni a chápou aktivitu, které se mají zavádět do praxe?</p>	<p>Včas zvýšit povědomí o intervenci (aktivitách, účelu, místě, časovém harmonogramu, nákladech, sociálních a environmentálních důsledcích) ještě v počátcích intervenčního cyklu a podporovat participaci.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Osvětové kampaně • Veřejné pohovory (včetně těch realizovaných prostřednictvím komunitních pracovníků)
<p>Je si cílová skupina vědoma výhod přístupu k aktivitám, zařízením nebo službám, které intervence přináší? Chápou lidé, jak by jim aktivita, služba nebo zařízení mohly pomoci?</p>	<p>Zvýšit povědomí o výhodách přístupu k příslušným aktivitám, službám nebo zařízením.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Osvětové kampaně • Aktivity účinné pomoci realizované sociálními pracovníky a mediátory
<p>Jsou jiné než cílové skupiny populace (např. neromská populace) seznámeny s intervencí? Byly informovány a chápou aktivitu, které mají být zavedeny do praxe?</p>	<p>Včas zvýšit povědomí o intervenci (aktivitách, účelu, místě, časovém harmonogramu, nákladech, sociálních a environmentálních důsledcích) ještě v začátcích intervenčního cyklu a podporovat participaci.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Osvětové kampaně • Veřejné rozhovory (včetně těch realizovaných prostřednictvím komunitních pracovníků)
<p>Je pravděpodobné, že cílová populace bude schopna platit za aktivitu nebo službu, které intervence přináší?</p>	<p>Zabezpečit, aby byly služby pro cílovou skupinu dostupné. Zajištění udržitelnosti provozu a údržby služeb i zařízení si obvykle vyžadují výběr poplatků za jejich užívání. Tam, kde uživatelé mají problémy s placením těchto poplatků, se musí najít způsob jak tyto poplatky snížit, nebo najít jiný model, pomoci uživatelům při placení. To se dá udělat snížením investičních nákladů, nákladů na provoz a údržbu, a opatřeními</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zapojení místní pracovní síly do aktivit projektu, jako je kupříkladu modernizace infrastruktury, která vytváří dočasná pracovní místa a rozvíjí dovednosti pro získání zaměstnání v budoucnosti • Vyškolení místní cílové skupiny tak, aby lidé mohli být v budoucnosti zaměstnání při provozování a správě služeb a zařízení, • Intervence do zaměstnanosti a

Tabulka 2. Jak dosáhnout, aby intervence byla účinná a udržitelná

OTÁZKA	CO DĚLAT	PŘÍKLADY
<p>(pokračování z předchozí strany)</p> <p>Je pravděpodobné, že cílová populace bude schopna platit za zařízení nebo služby, které intervence přináší?</p>	<p>pro zvýšení příjmu dané skupiny obyvatelstva. Další možností je dotování poplatků, v takovém případě je potřeba najít trvalý zdroj financování, aby byla zaručena udržitelnost. Cílené subvence jsou obvykle úspornější než celoplošné.</p>	<p>generování příjmu, jako je odborné vzdělávání, pomoc při hledání zaměstnání, zaučení v praxi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pomoc lidem získat přístup k sociálním dávkám, na které mají nárok
<p>Pokud bude zařízení nebo službu, poskytnuté prostřednictvím intervence, využívat kolektiv či skupina nebo pokud bude nutné je spravovat kolektivně (např. prostřednictvím sdružení vlastníků bytů nebo sdružením sousedů), má daná komunita organizační schopnosti k realizování příslušných kolektivních kroků?</p>	<p>Zlepšit schopnost místní komunity kolektivně spravovat a udržovat službu nebo zařízení. Podpořit zapojení romské komunity do aktivit, s cílem zvýšit její pocit osvojení si služeb a zvýšit poptávku po odpovědnosti poskytovatelů služeb. Zapojení rodičů do školních aktivit prostřednictvím rodičovských sdružení může například zlepšit studijní výsledky žáků a zároveň osmělit rodiče, aby se více zapojovali do života v komunitě. Také sociální pracovníci a mediátoři sehrávají důležitou roli v napomáhání místní komunitě zlepšovat formulování svých požadavků.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Technická pomoc a právní podpora pro vytvářející se či fungující sdružení nebo zástupců uživatelů • Využití moderátorů, animátorů, mediátorů a sociálních pracovníků k výpomoci při organizování setkávání a v procesu rozhodování • Kurzy pro sdružení nebo zástupce uživatelů (např. kurzy účetnictví, základní finanční gramotnosti a u rozhodovacích kompetencí)
<p>Bude cílová populace schopna bezpečně využívat službu nebo zařízení v čase a za ceny, které jsou pro ni dostupné? Budou se po příchodu cítit bezpečně?</p>	<p>Zvýšit dostupnost a bezpečnost služby nebo zařízení.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zabezpečení dostupné veřejné dopravy (např. autobusové) pro přístup ke službám nebo k zařízení • Zabezpečení mobilních služeb (např. mobilních poliklinik), aby se služby dostaly blíže k ohroženým osobám • Zavedení bezpečnostních opatření (např. pouliční osvětlení, komunitní hlídky, průmyslové kamery)

Tabulka 2. Jak dosáhnout, aby intervence byla účinná a udržitelná

OTÁZKA	CO DĚLAT	PŘÍKLADY
<p>Bude mít cílová skupina čas využívat službu nebo zařízení? Nebudou muset klienti obětovat svoje aktivity generující příjem, aby mohli službu nebo zařízení využívat? Budou služba nebo zařízení v průběhu roku, týdne, dne, dostupné v čase, který bude vyhovovat cílové populaci?</p>	<p>Udělat službu nebo zařízení dostupnými v časovém intervalu, který vyhovuje cílové skupině.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Stanovit provozní hodiny tak, aby kopírovaly způsob života cílové skupiny (může si to vyžádat práci přesčas) • Seskupit služby s cílem redukovat kombinovaný čas potřebný pro přístup k nim (např. spojit předškolní vzdělávání dětí s kvalifikačním/ celoživotním vzděláváním rodičů tak, aby rodiče absolvovali kurzy, zatímco děti absolvují předškolní vzdělávání)
<p>Bude se cílová populace cítit pohodlně při využívání služby nebo zařízení? Bude chráněna jejich důstojnost a reputace?</p>	<p>Rozvíjet ohleduplnost u poskytovatelů služeb.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trénink dovedností v komunikaci s jinou kulturou pro poskytovatele služeb (např. učitelé, zdravotníci, policisté) • Využití sociálních pracovníků a mediátorů
<p>Má cílová populace všechny osobní doklady (např. občanský průkaz, potvrzení o trvalém pobytu a) potřebné k prokázání nároku na služby, zařízení nebo náležitosti k zavedené intervencí?</p>	<p>Napomoci registraci osobních dokladů a majetkových práv cílových skupin, aby bylo zajištěno využívání služby.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aktivní podpora pro vydávání osobních dokladů a potvrzení majetkových práv (např. potvrzení o právu držení tam, kde není možné získat formální práva vlastnictví)
<p>Patří příjemci intervence do homogenní populace, která není z minulosti zatížena pocity křivdy nebo nedůvěry mezi různými skupinami v populaci?</p>	<p>Zprostředkovávat smíření, vzájemné porozumění, důvěru a přizpůsobení se toleranci rozmanitosti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Společné aktivity, například takové, které vzbuzují pocit odpovědnosti za normální chod komunitního zařízení • Relaxační aktivity, které spojují lidi • Anti-diskriminační kampaně

3

DOPORUČENÍ, JAK ZVÝŠIT KVALITU INTERVENCE

3.1

Zapojte místní komunity

- ▶ Konzultace s místními komunitami mohou vyústit do jejich podpory intervencím.
- ▶ Ke sběru informací a podnětů od členů komunity je možné použít různé metody. Zpětná vazba pomáhá udržovat aktivní komunikační kanály s místní komunitou anebo skupinou příjemců.
- ▶ Zpětná vazba pomáhá udržovat aktivní komunikační kanály s místní komunitou anebo skupinou příjemců

Zapojení komunity prostřednictvím zpětné vazby zlepšuje efektivnost intervencí. Umožňuje tím členům komunity a jiným osobám, pro které je intervence určena, sdílet názory a informace s těmi, kteří nastavují a realizují příslušné intervence. Úspěšná zapojení:

- pomáhají lépe zacílit a navrhnout intervenci;
- zvyšují povědomí a osvojení si intervence a také užívání výhod mezi členy komunity;
- snižováním rizika zpronevěry a korupce pomáhají dobrému fungování samospráv.

Zapojení členů místní komunity je klíčovým předpokladem úspěchu integrovaných intervencí, protože oni nejlépe vědí, co potřebují, proč to potřebují, jaké jsou překážky, co se dá udělat, co je pro klienty dostupné a co je možné udržet.

Účast v projektu posiluje pocit osvojení a smysluplnosti intervence tím, že identifikuje priority jednotlivých subjektů a jejich schopnosti poskytovat a udržovat danou službu. Přispívá též k sociálnímu začlenění znevýhodněných romských komunit prostřednictvím posílení jejich postavení ve společnosti. Účast neromských komunit

je taktéž klíčová. Podporuje ten který program, umožňuje Romům zbavit se pocitu méněcennosti, a oživuje spolupráci mezi romskou a neromskou populací na základě společných zájmů.

Samospravy by měly zapojit členy komunity jak do přípravne, tak i do realizační fáze programů. Jakmile program běží, členové komunity v něm mohou zústat zapojeni prostřednictvím participativního monitoringu a vyhodnocování. Viz též část 3.5 „Monitorujte a vyhodnocujte programy spolu s komunitou“ (str. 41).

Výraz „členové komunity“ zahrnuje širokou škálu místních subjektů, přímých i nepřímých klientů, jako i těch osob, které intervence zasáhne, popřípadě o intervenci mají zájem.

Program ROMACT, uveden v rámečku níže, dokáže podpořit místní orgány při zapojování členů komunity.

Program ROMACT pomáhá samosprávám nastartovat komplexní proces zhodnocení potřeb Romů; vytvořit a implementovat cílené politiky, plány a projekty k řešení těchto problémů; integrovat potřeby inkluze Romů do mainstreamové politiky.

Samosprávy mohou začít identifikací příčin marginalizace místní romské komunity a zhodnocením toho, co je potřeba udělat. Tento proces, který je příspěvkem k samosprávnému Akčnímu plánu místního rozvoje, se realizuje v partnerství s místní romskou komunitou, zastoupenou Akční skupinou romské komunity (CAG).

CAG je složena z místních Romů, kteří se chtějí vyrovnat se s výzvami, stojícími před jejich komunitou, a kteří jsou ochotni spolupracovat se samosprávou. CAG se stal partnerem místních orgánů.

www.coe-romact.org

VYUŽÍVEJTE RŮZNÉ ZPŮSOBY VZÁJEMNÉHO DIALOGU

Vzájemný dialog pomáhá pojmenovat jednotlivé zájmy s cílem vytvořit dobře informovanou strategii nebo projekty, které budou mít vyhlídky k zavedení do praxe a získání podpory od skupiny, pro kterou jsou určeny. Vzájemný dialog je v první řadě způsobem, jak získat informace, rady a názory od komunity. Mohou se stát také vhodnou příležitostí ke vzájemnému sdílení dostupných informací.

Dialog se může realizovat v různých formátech, v závislosti na cílové skupině. Často je při oslovování různých subjektů

(např. přímí klienti, experti, partneři z občanské společnosti či ze soukromého sektoru) vhodné využít různé metody vzájemného dialogu. Finanční a časový rámec může omezit výběr možností, a je potřebné včas je brát v úvahu, aby se mohly zdroje optimálně využít. Tabulka 3 popisuje některé metody pohovorů a formáty, které lze při tom použít.

Je vhodné najmout si k organizování a moderování těchto pohovorů zkušené moderátory workshopů, sociální pracovníky nebo mediátory přímo z komunit.

Tabulka 3. Alternativní formáty pro dialog s místními komunitami

FORMÁT	POPIS	CÍLOVÁ SKUPINA
Veřejná zpětná vazba prostřednictvím připomínkového řízení	Jednou z možností je veřejné připomínkové řízení. Výzva k připomínkovému řízení by měla jasně definovat lehce dostupnou metodu zasílání připomínek, např. e-mailem, přes sociální síť, dopisy nebo telefonicky, a vymezit časový rámec pro jejich zasílání. Pracovníci strategických plánovacích týmů a ti, kteří budou intervenci realizovat, musí na připomínky odpovědět. Připomínky a odpovědi na ně by měly být zveřejněny: například připomínky a odpovědi je možné zveřejňovat jednou týdně nebo jednou za dva týdny v médiích dostupných členům komunity a cílové skupině, a na populárních webových stránkách.	Vytipovaní klienti z řad Romů, a tam, kde je to vhodné i jiné zainteresované subjekty, jako jsou zástupci neromské komunity a samosprávy.
Rozhovory	Rozhovory je možné realizovat telefonicky nebo osobně pro získání zpětné vazby od zainteresovaných subjektů ve vztahu k otázkám, relevantním pro daný projekt.	Klíčové „spojky“ nebo lídři z romské neziskové organizace.

Tabulka 3. Alternativní formáty pro dialog s místními komunitami

FORMÁT	POPIS	CÍLOVÁ SKUPINA
Semináře	Setkání nebo série setkání organizovaných za účelem diskuze o jednotlivých tématech, relevantních k plánovaným nebo už fungujícím intervencím. Semináře by měly obsahovat brainstorming na dané téma, analýzu problémů a úspěchů z minulosti, vizi do budoucnosti nebo šíření osvěty o aktivitách a očekávaných výsledcích.	Vytipování klienti z řad Romů, a tam kde je to vhodné i jiné zainteresované subjekty (např. zástupci neromské komunity a samosprávy).
Shromáždění nebo zasedání zástupců komunity	Velké fórum nebo shromáždění zástupců komunity je možné využít ke vzájemnému transparentnímu informování velké skupiny členů komunity. Takové shromáždění vyžaduje pečlivou přípravu, aby se diskuze soustředila jen na konkrétní témata. Chce to být dobře připraven a mít scénář, dle nějž by každý účastník měl možnost říct svůj názor.	Veřejnost a vytipování zástupci z řad Romů, a jiné zainteresované subjekty (např. zástupci neromské komunity a samosprávy).
E-diskuze	Internetové diskuze je možné vést prostřednictvím e-mailové komunikace, blogů nebo na webových stránkách. Výhodou je nízká nákladovost a potenciální schopnost zasáhnout široké publikum. Nevýhodou je vyloučení některých členů cílové skupiny z důvodů omezeného přístupu k internetu nebo kvůli počítačové ngramotnosti. Elektronické diskuze by se proto měly používat jen jako doplňkový nástroj k jiným metodám získávání zpětné vazby.	Veřejnost a klienti z řad Romů, jiné zainteresované subjekty, případně experti.
Nepřetržitá komunikace prostřednictvím komunitních sociálních pracovníků	Přítomnost stálých komunitních sociálních pracovníků přímo v terénu dokáže zprostředkovat každodenní komunikaci mezi členy komunity, poskytovateli sociálních služeb, samosprávou a jinými subjekty. Sociální pracovníci shromažďují prostřednictvím aktivního a nepřetržitého dialogu s členy komunity nejčerstvější informace o stavu existující infrastruktury, služeb a rozvojových možnostech.	Veřejnost a vytipování klienti z řad Romů, a jiné zainteresované subjekty (např., zástupci neromské komunity a samosprávy).

VYTVOŘTE MECHANIZMY ZPĚTNÉ VAZBY OD OBČANŮ

Ve fázi zavádění intervence do praxe je klíčové udržet si aktivní možnosti k získání zpětné vazby od členů místní komunity. Dá se toho dosáhnout prostřednictvím vytvoření efektivního mechanismu zpětné vazby od občanů (CFM).

Kvalitně nastavený a dobře použitý CFM zvyšuje účinnost intervence tím, že generuje zájem o intervenci a její cíle. Fakt, že samosprávy dostávají praktické návrhy, stížnosti a informace o pocíťovaných křivdách jim umožňuje nejen větší zapojení, transparentnost a adekvátnější reakci směrem ke klientům, ale i dosažení vyšší efektivnosti interních organizačních procesů. CFM též pomáhá bránit zpronevěře a korupci a zmírňuje rizika spojené s projektem.

Existuje šest základních principů CFM:

1. Spravedlnost

Stížnosti a podněty se přijímají v důvěrném režimu, vyhodnocují se nestranně a řeší transparentně.

2. Objektivita a nezávislost

CFM funguje nezávisle na všech zúčastněných stranách, s cílem garantovat spravedlnost, objektivitu a nestrannost.

3. Jednoduchost a dostupnost

Postupy pro podávání stížností a podnětů a jejich řešení jsou jednoduché a občané jim lehce dokážou porozumět. CFM je dostupný všem subjektům, dokonce i v odlehklých oblastech, bez ohledu na jazyk, který používají, úroveň vzdělání a příjem.

4. Vnímavost a účinnost

CFM je nastaven k souběžnému přijímání stížností a podnětů a rychlé zpětné reakci. Zaměstnanci, kteří přebírají stížnosti a návrhy, jsou vyškoleni tak, aby na ně reagovali rychlými a účinnými kroky.

5. Rychlost a proporcionalita

Všechny stížnosti a návrhy, ať jednoduché nebo komplikované, se řeší co nejrychleji. Podniknuté kroky jsou rychlé, rozhodné a korektní.

6. Participace a sociální začleňování

Všechny subjekty, včetně médií, jsou vyzvány, aby se se stížnostmi obracely na samosprávu. Zvláštní pomoc se věnuje tomu, aby k CFM měly přístup chudé a marginalizované skupiny.

Nezbytné kroky pro tvorbu účinného CFM jsou v Tabulce 4.

Tabulka 4. Vytvoření účinného mechanismu zpětné vazby od občanů

Analyzujte a přizpůsobte existující postupy	Většina států má vládou stanovené postupy, které určují odpovědnost při odstraňování křivd a konfliktů mezi občany na jedné straně a samosprávou na straně druhé. Samospráva by všude, kde je to možné, měla budovat CFM na těchto již existujících základech.
Odhadněte počet klientů a zhodnoťte, jaké zdroje budou potřebné	Je důležité odhadnout, kolik lidí pravděpodobně využije CFM, abyste mohli nastavit zdroje potřebné pro zapracování do projektu a rozpočtu (lidské, finanční i technické).
Stanovte standardní operační postupy a vývojové diagramy, které sjednotí postup při řešení zpětné vazby od občanů, včetně stížností	Účinný CFM musí obsahovat minimálně popis postupů stanovených k řešení stížností. Vývojové diagramy jsou účinným nástrojem, který ilustruje, jak bude zajištěna zpětná vazba od občanů.

Tabulka 4. Vytvoření účinného mechanismu zpětné vazby od občanů

<p>Vytvořte a zveřejněte principy CFM</p>	<p>Klíčem k celkovému úspěchu CFM je závazek. Tento závazek je možné potvrdit vyhlášením, že samospráva vítá stížnosti jako příležitost ke zlepšení existujícího stavu, a také zveřejněním strategie CFM. Účinek jeho strategie bude o to větší, o co víc lidí pozná principy, kterými se CFM řídí, o co víc bude veřejnost seznámena s tím, které stížnosti a podněty se prostřednictvím CFM v dané oblasti řeší.</p>
<p>Určete odpovědnost za podněty od občanů a vyškolete personál v řešení stížností</p>	<p>Samospráva musí mít dostatečnou schopnost implementace CFM. Personál musí být zaškolen v tom, jak řešit stížnosti a podněty, a musí chápat, proč je CFM důležitý. Stejně tak je možné zaškolit občany, aby sami zahájili některé aktivity související s podněty. Například je vhodné vyčlenit pár členů komunity jako mluvčích, kteří zprostředkují stížnosti příslušným subjektům, případně podniknou první kroky k řešení podnětů. Proces výběru by měl být demokratický a vybraní pracovníci by měli být pro tento úkol vyškoleni.</p>
<p>Vyzývejte občany, aby využívali CFM</p>	<p>Ani ten nejdokonalější CFM nedokáže být účinný, pokud o něm občané nevědí a nechápou, jak funguje. Je důležité předem připravit materiály o CFM, obeznamující pracovníky, kterým je třeba jednotlivé typy stížností adresovat, s postupy, pravidly a dalšími relevantními informacemi. Minimálně se musí zveřejnit postup, platný pro zpětnou vazbu od občanů a kontaktní čísla nebo e-mailová adresa, kam stížnosti zasílat. Tyto informace by měly být veřejnosti lehce a zdarma dostupné na viditelném a vhodném místě. Je též důležité ubezpečit se, že se informace dostanou k těm nejzranitelnějším skupinám klientů.</p>

Příklad mechanismu zpětné vazby od občanů

Ve chvíli, kdy jsou hotové plány pro intervenci, poskytnou se členům komunity jasné a spolehlivé informace o opatření, o jeho očekávaných dopadech a navrhovaných strategiích ke zmírnění negativních dopadů. Tyto informace se zpřístupní veřejnosti na viditelném a vhodném místě, pro členy komunity jsou informace poskytovány zdarma. Proces zpětné vazby od občanů, kontaktní čísla a e-mailové adresy určené k podávání stížností jsou viditelně vyznačené.

V jakékoliv etapě procesu si mohou dotčené osoby stěžovat přímo určenému pracovníkovi. Pro veřejnost je k tomuto účelu vyhrazeno zvláštní telefonní číslo, e-mailová adresa, poštovní adresa a schránka stížností.

Samospráva vyvine maximální úsilí k vyřešení stížností ve lhůtě do tří dnů od jejího podání. Pokud stížnost není možné uspokojivě vyřešit, samospráv svolá občanskou komisi, sestavenou ze (a) zástupce samosprávy (b) poskytovatele služby/smluvního dodavatele a (c) zástupce komunity. Komise se obeznámí s případem a sdělí rozhodnutí ve lhůtě dvou týdnů.

Pokud se případ nevyřeší ani na úrovni občanské komise, může být postoupen kteroukoliv ze zúčastněných stran příslušnému orgánu na celostátní úrovni (např. ministerstvu), nebo na soud.

3.2

Řešte prostorovou segregaci Romů

- ▶ Odstranění segregace a nesegregování jsou dvě odlišné věci.
- ▶ V segregovaných oblastech je možné financovat jak opatření k odstranění segregace, tak i ta opatření, která segregaci brání.
- ▶ Je zapotřebí vyhnout se projektům, jejichž výsledkem je zvýšený zájem o další fyzickou izolaci zanedbaných romských komunit.

Prostorová nebo rezidenční segregace Romů často jenom upevňuje znevýhodnění i tím, že vytváří například horší přístup k základní infrastruktuře, veřejným službám a ekonomickým příležitostem. Segregovaná prostředí se mohou dále rozšiřovat, když nové generace mladých lidí zůstávají v komunitě a zakládají nové rodiny. Mnozí z nich nenajdou příležitost zúčastňovat se širšího sociálního a ekonomického života mimo segregované prostředí, což znamená, že se segregace dědí z jedné generace na druhou.

Některá opatření, která se zaměřují na zlepšení životních podmínek Romů, mohou též vést k další segregaci. Například, romské rodiny se přesídlují z nelegálních osad existujících v nebezpečných podmínkách do oblasti, kde bylo vybudováno nové sociální bydlení výlučně pro romské rodiny. Toto opatření má sice

na jedné straně za následek zlepšení bydlení pro dané rodiny, na druhé straně je však výsledkem jejich další koncentrace a fyzická izolace od zbytku společnosti. Taková opatření mohou z dlouhodobého hlediska romským rodinám uškodit a navíc výhody, které plynou z lepšího bydlení, nebudou udržitelné, pokud segregace brání obyvatelům zúčastňovat se širších ekonomických a sociálních aktivit.

Tato část se soustřeďuje na prostorovou nebo rezidenční segregaci Romů, kdy jsou Romové a většinová společnost v různých prostředích od sebe fyzicky odděleni. Je to odlišné od segregace při poskytování služeb, například při vzdělávání či poskytování zdravotní péče. I když prostorová segregace může vést k segregaci při poskytování služeb, není vždy její příčinou, a odstranění segregace v takovémto případě (např. na školách) nemusí nutně vyžadovat odstranění rezidenční segregace.

ROZLIŠUJTE ODSTRANĚNÍ SEGREGACE A NESEGROVÁNÍ

Odstranění segregace je krok nebo proces, který vyústí do ukončení existujícího rozdělení dvou skupin—například Romů a osob neromského původu. Pokud znevýhodnění Romové žijí v izolovaném

prostředí a mají jen omezený styk s neromským obyvatelstvem, měly by se k odstranění segregace podniknout kroky, které by vedly k tomu, aby Romové mohli žít v sousedství neromských občanů nebo

aby romské děti studovaly na stejných školách jako děti neromské. Zatímco první možnost hovoří o odstranění prostorové segregace, druhá je o odstranění segregace při poskytování služeb.

Odstranění prostorové segregace se může odehrát na úrovni komunity nebo na úrovni domácností. Cílem první možnosti je odstranit segregaci celého prostředí, rozpuštěním nelegálních osad a přesídlením obyvatel do smíšených prostředí, druhá možnost se koncentruje na pomoc konkrétním rodinám a jejich přesunutí do integrovaného prostředí.

Nesegregování znamená použití intervencí, aniž by se posilovala už existující segregace nebo se vytvářela segregace nová. Intervence může například rozšířit základní službu jakou je dodávka vody do segregovaného prostředí na nesegrovaném základě—to znamená bez zvýšení koncentrace Romů nebo jejich další izolace. Nesegregování samo o sobě nemá za následek odstranění prostorové segregace, která si vyžaduje jiný typ intervencí. Oba přístupy, odstranění segregace i nesegregování, dokážou zlepšit životní podmínky lidí v segregovaných prostředích.

PODPORUJTE ODSTRAŇOVÁNÍ PROSTOROVÉ SEGREGACE POMOCÍ KRÁTKODOBÝCH A DLOUHODOBÝCH AKTIVIT

Odstraňování segregace není konečný cíl, ale prostředek k překonávání bariér, kterým čelí marginalizovaná skupina ve snaze mít lepší přístup ke službám, obchodům a veřejným prostorům. Její členové tak získají více příležitostí zúčastňovat se života společnosti. Účinné a udržitelné odstraňování segregace začíná fyzickým přestěhováním lidí (jak Romů, tak osob neromského původu), aby se vytvořilo smíšené, integrované prostředí. Pokud má ale odstranění segregace naplnit svůj cíl, je potřebné učinit víc než jen samotné fyzické přestěhování.

Když nejsou členové segregované romské komunity a okolní neromské společnosti připraveni žít společně vedle sebe, budou se jen těžce přizpůsobovat změně. Kromě toho přesídlení může narušit zdroje obživy Romů, protože jim omezí přístup k existující sociální síti a zdroji příjmu. V jednom i druhém případě tak odstranění segregace nedosáhne požadovaného cíle, dokonce může i mít negativní dopady.

Odstranění segregace si proto vyžaduje integrovaný přístup, který v době trvání intervence kombinuje tvrdá a měkká opatření z různých oblastí. Některá opatření mohou vyžadovat delší čas a náklady, proto je důležité vše pečlivě plánovat. Nižší uvádíme klíčové prvky, které je potřeba při odstraňování segregace důkladně zvážit.

Osvěta a vzájemný dialog

Pro Romy i osoby neromského původu, kteří mají být předmětem odstranění segregace, je důležitá dobrá informovanost o celém procesu ještě před jeho začátkem. Pokud chápou, jak se proces odstraňování segregace odehraje a jaký je jeho zamýšlený cíl, ve většině případů se jejich podpora intervencím zvýší. Nedostatek informací je živnou půdou pro obavy, nejistotu a podezírání, což vyvolává odpor. Odstranění segregace nebude úspěšné, pokud subjekty nepochopí jeho výhody a nepodpoří ho. Osvěta a vzájemný dialog mají klíčový význam, neboť zajistí, aby lidé byli informováni, poskytovali zpětnou vazbu, zúčastňovali se procesu a osvojili si ho.

Zabezpečení podpory sociálních sítí

Přemístěna romská rodina riskuje ztrátu pozitivních sociálních vztahů s ostatními romskými rodinami, které si vybudovala ve starém prostředí. Mnohé romské rodiny spolupracují a vzájemně podporují široké síť rodin a přátel. Tyto sociální vazby jsou oporou v těžkých časech. Jejich zánik může vést k nižší odolnosti rodiny vůči náhlým změnám, jakými jsou ztráta příjmu nebo zdravotní problémy.

Odstraňování segregace znamená minimalizaci rozpadu existujících sítí a

pomoc při vytváření nových. Zlepšení přístupu Romů k tradičním veřejným službám dokáže v mnoha případech částečně nahradit sítě vzájemné podpory; intervence by měly pomáhat vytvářet pozitivní sociální vztahy v nové komunitě. Pracovníci strategických plánovacích týmů by také měli myslet na to, že mezi různými romskými skupinami může existovat napětí, a koncept komunity, v níž se míchají různé skupiny Romů a neromské obyvatelstvo, nemusí fungovat.

Zvýšení způsobilosti a boj s diskriminací

Desetiletí segregace ovlivnily interakci a komunikaci mezi Romy a neromským obyvatelstvem. Různé zvyky, úhly pohledu a okolnosti ztěžují oběma skupinám vzájemné pochopení a akceptování druhé strany. Takové rozdíly mohou vést k nepochopení, nedůvěře, vzájemnému odmítání a mohou znásobovat napětí i konflikty. V některých případech mohou vést až k diskriminaci.

Je důležité pozitivně působit na schopnost obou skupin chápat a respektovat své odlišnosti prostřednictvím interakce, školení a osvětových aktivit. Navíc, tam, kde se Romové nebo neromští občané přesídlují do nového prostředí, musí se seznámit s pravidly a zásadami chování v nové komunitě. Větší přijetí romské kultury v očích veřejnosti má také pozitivní vliv na sebevědomí Romů a povzbudí je k tomu aby se víc angažovali ve společenském a ekonomickém životě.

Mediace v konfliktech a komunikační propast

Je důležité nabídnout mediační služby tam, kde se musí řešit konflikt nebo napětí vznikající mezi skupinami, ať už mezi Romy a neromským obyvatelstvem, nebo mezi různými skupinami Romů. Mediátoři a sociální pracovníci mohou také fungovat jako prostředník mezi znevýhodněnými Romy, veřejnými orgány či poskytovateli služeb s cílem zvýšit kvalitu a využívání veřejných služeb.

Obnova nebo vytvoření možností pro generování příjmu

Pokud je k odstranění segregace nutné přesídlení Romů ze segregovaného prostředí do nesegregovaného, budou si mnohé romské rodiny muset najít nové zdroje příjmů. Dosavadní schopnosti, které využívali k obživě v původním segregovaném prostředí, nemusí vyhovovat příležitostem pro tvorbu příjmů na novém místě. Kromě toho bydlení a jiné životní náklady jsou v nesegregovaném prostředí obvykle vyšší. Romové proto budou muset vydělat víc než ve svém starém prostředí, kde se mohli částečně spoléhat na dostupné zdroje (např. orná půda, říční nebo jezerní voda, lesní zdroje nebo i prohrabávání smetišť). Pomoc přesídleným Romům najít si nový zdroj obživy zahrnuje odborné vzdělání, kurzy nejenom k získání poznávacích dovedností, a také pomoc při hledání zaměstnání.

VYUŽIJTE NESEGREGAČNÍ INTERVENČE, ABY SE ODSTRANILA PROSTOROVÁ SEGREGACE

I ta opatření, která nezahrnují přímé nebo okamžité odstranění prostorové segregace, mohou z dlouhodobého hlediska pomáhat, a to vytvářením vhodných podmínek. Například intervence v následujících oblastech mohou přispět k odstranění prostorové segregace tím, že zvýší schopnost Romů v budoucnosti se samostatně integrovat do širší společnosti.

Zvýšení propojenosti

I když je prostorová segregace obvykle spojována s přesídlováním segregovaných

lidí do smíšeného prostředí, segregaci je v určitých případech možné řešit i zvýšením propojenosti segregovaného prostředí se širší komunitou. Toho je možné dosáhnout rozšířením veřejné dopravy a výstavbou silnic, odstraněním fyzických bariér a zlepšením přístupu k základním službám jako je dodávka vody, elektřiny či kanalizace. V daném kontextu může být rozšíření služeb pro zlepšení integrace a životních podmínek znevýhodněných Romů šité na míru účinnějším a vhodnějším řešením, než jejich přesídlením do jiného prostředí.

Zlepšení kvality bydlení

Zlepšení kvality bydlení pomůže vytvořit bezpečné, zdravé životní prostředí, ve kterém mohou romské děti vyrůstat a dorůstat v produktivní dospělé jedince. To zvyšuje jejich šance najít si zaměstnání, což posléze vede k jejich další sociální a ekonomické integraci. Vzhledem k rozsahu problému, je nezřídka nutné zlepšit bydlení romských rodin i v rámci segregovaného prostředí.

Zabezpečení veřejných služeb

Přístup k lepší výživě, hygieně, zdravotní péči, vzdělání a jiným veřejným službám, přispívá k lepšímu zdravotnímu stavu Romů, a tím k vyšší produktivitě. To jim umožňuje zúčastňovat se širšího ekonomického a společenského života. Pokrytí a kvalita zdravotní péče, jako i hygienické podmínky se dají v segregovaných prostředích zlepšit

bez opatření k odstranění prostorové segregace, za předpokladu, že se tak děje na nesegregovaném základě.

Segregované školy výhradně pro romské děti mají obvykle méně kvalitní vybavení a nabízejí vzdělávání nižší kvality než integrované školy; segregované školy jsou v mnohých členských státech EU zakázány. Někdy ale nelze segregování ve škole odstranit. V takovém případě existují intervence, jako například zapojení romských školních asistentů nebo romských rodičů, což zlepšuje studijní výsledky romských žáků. Asistenti hrají důležitou roli také při asistování studentům a rodinám také v případě, že jsou romské děti umísťované do škol. Stojí za povšimnutí, že hlavním důvodem předčasného ukončení školní docházky romských dětí je šikanování a ponižování, kterému jsou děti vystaveny ze strany neromských spolužáků.

3.3

Přesídlení plánujte pečlivě a zmírňujte negativní dopady

- ▶ V případech, kdy přesídlení není nutné, je možné použít alternativní opatření s cílem eliminovat nebo minimalizovat potřebu stěhování.
- ▶ Když je přesídlení nevyhnutelné, je důležité zmírnit jeho negativní sociální a ekonomické dopady.
- ▶ Pokud není nabytí pozemku a přesídlení dobře ošetřeno, může vést ke ztrátě majetku, příjmu i sociálně podpůrných sítí či vyústit do sociálního napětí, prodlení, zvýšení nákladů.
- ▶ Osoby, které se ocitnou v takové situaci, je nutné za ztrátu majetku odškodnit ještě dřív, než fyzicky dojde k přesídlení nebo ztrátě jejich majetku.
- ▶ Nezbytné přesídlení může nabídnout příležitost ke zlepšení ekonomického a sociálního postavení lidí pomocí opatření pro odstranění prostorové segregace.
- ▶ Dotčené domácnost by měly být zapojeny do plánování, realizace a monitorování procesu přesídlení.

Přesídlení—stěhování domácností z jejich současného sídla do nové lokality—je opatření, které se občas využívá ke zlepšení životních podmínek Romů. Například opatření, která mají snížit zranitelnost lidí ve vztahu k přírodním katastrofám nebo jiným environmentálním nebezpečím, si nečásto vyžadují přesídlení. Na druhé straně, přesídlení se realizuje také z příčin nesouvisejících se zlepšením podmínek Romů. Rodiny se například musí stěhovat v případech, kdy je půda pod jejich domy určena k výstavbě nové infrastruktury. Třetím důvodem přesídlování je odstraňování prostorové segregace vytvářením smíšených prostředí.

Přesídlení z jakéhokoliv důvodu může představovat příležitost ke zlepšení ekonomického a sociálního postavení rodin, kterých se to týká, ale jenom tehdy, když mu předchází pečlivé plánování. Pokud není plánování nebo realizaci věnována dostatečná pozornost, přesídlení může mít negativní sociální, ekonomické i kulturní dopady. Přesídlení může vážně narušit ekonomickou aktivitu romských rodin, protože jim zabrání v přístupu k existujícím sociálním sítím a zdrojům příjmu. Navíc, pokud se rodiny přestěhují do prostředí, kde si nemohou dovolat platit nájemné a energie, nebo kde si nedokážou najít zaměstnání, nemohou tam setrvat a pravděpodobně se stejně následně přestěhují do dalšího okrajového prostředí.

Je proto důležité pečlivě hodnotit, zda je přesídlení opravdu nutné. V závislosti na potřebách cílové komunity se možná najde i jiné úspornější a méně zatěžující řešení, které povede ke stejnému cíli. Například pokud je potřebné zlepšit přístup k základním službám (např. voda, kanalizace, elektřina, apod.), je úspornějším a vhodnějším řešením než stěhování lidí do nového prostředí přesunutí těchto služeb blíže k znevýhodněné komunitě nebo zlepšení jejího propojení s již existujícími službami.

Pokud je přesídlení opravdu nezbytné, je důležité naplánovat opatření tak, aby zmírnilo negativní dopady a aby se umožnilo přesídleným rodinám obnovit ekonomickou aktivitu a sociální vazby a přizpůsobit se novému prostředí. Často však obnova předcházejícího ekonomického modelu nestačí na to, aby lidé obstáli v novém prostředí, v atmosféře souboje o zdroje a pracovní příležitosti, aby zvládli vyšší náklady na život i oslabenou síť sociální podpory.

Při přesídlování Romů je potřebné se vyhnout oblastem, kde by opět došlo k jejich koncentraci nebo segregování. Na druhé straně je však důležité vzít v úvahu i preference rodiny a komunity. I když mnohé romské rodiny upřednostňují život ve smíšených komunitách, některé se necítí dobře v sousedství neromských občanů. Možná pro obavy z toho, že by se jich stranili, nebo se k nim nechovali slušně. Když dochází k přesídlování do smíšeného prostředí, je možno prostřednictvím pečlivého plánování a adekvátní sociální práce pomoci Romům i neromskému obyvatelstvu přizpůsobit se novým okolnostem.

Kromě toho, že k přesídlení by se mělo přistupovat jen v nezbytných případech, je důležité vyhnout se, pokud možno, přesídlování nedobrovolnému. Zejména tehdy, když dotčená komunita dala jasné najevo, že nechce původní místo opustit. Pokud není možné se nedobrovolnému přesídlení vyhnout, měla by se iniciovat další opatření ke zmírnění ekonomických a sociálních dopadů na obě komunity - té, ze které se přesídluje, i té, do které se přesídluje.

Návrhy uvedené níže jsou aplikovatelné při přesídlování z různých důvodů. Některé z nich jsou užitečné i v těch případech, kdy rodina přijde o část majetku či zažije jiné negativní dopady v důsledku jiných intervencí, než je přesídlení.

POSUŇTE, ZDA JE PŘESÍDLENÍ NEZBYTNÉ A PROZKUMEJTE ALTERNATIVY

Prvním krokem je vyhodnotit, zda si navrhovaná intervence vyžaduje fyzickou nebo ekonomickou migraci. Pokud ano,

hledejte alternativní možnosti, které by dopady přesídlení vyloučily nebo zmírnily.

POSUŽTE PRAVDĚPODOBNÉ SOCIÁLNÍ DOPADY PŘESÍDLLENÍ

Pokud je přesídlení považováno za nutné, je prvním krokem identifikace všech osob, kterých se dotkne. Zejména je nutné mapovat očekávané dopady na jejich příjmy, majetek, sociální sítě a životní podmínky. Dopady mohou být důsledkem ztráty fyzického majetku (například obydlí, farmářské budovy, zemědělská půda, stromy) či ztráty přístupu ke společným zdrojům, jako jsou voda a les; rozpadu komunit a vzájemných podpůrných sítí. Pro identifikaci lidí, dopadů a potřebných kroků doporučujeme následující aktivity:

Mapování

Mapa oblasti, ze které se lidé budou přesídlovat, je užitečným nástrojem k identifikování dotčených domácností a jejich majetku.

Sčítání lidu

Je potřebné získat základní informace o dotčených osobách: jejich věk, pohlaví, zaměstnání a specifické potřeby.

Inventář

V každé domácnosti je vhodné udělat soupis majetku, o který rodiny přijdou nebo který bude v důsledku přesídlení znehodnocen.

Sociálně-ekonomické průzkumy a studie

Je důležité přezkoumat všechny zdroje příjmů a odhadnout očekávanou

finanční ztrátu v důsledku přesídlení. Domácnosti s nízkým příjmem často kombinují více zdrojů příjmů, například mzdu, práci na černo, drobné podnikání, zemědělství a sociální dávky. Informace o struktuře komunity a ekonomických vztazích mezi domácnostmi pomáhají identifikovat skupiny, které jsou při ekonomické migraci nejzranitelnější.

Analýza údajů

Údaje získané sčítáním obyvatel, soupisem majetku, sociálně-ekonomickým průzkumem a jinými studii je nutno analyzovat. Poté se stanoví normy pro odškodnění ztrát části majetku, určí se případné možnosti obnovy ekonomických aktivit a zlepšení ekonomického a sociálního postavení dotčených jednotlivců, a také se stanoví výchozí bod pro monitorování dopadů přesídlení.

Pohovory s dotčenými lidmi

Výsledky těchto analýz je třeba sdílet s dotčenými osobami s cílem zapojit je do konzultací o strategiích přesídlení, o obnově ekonomických aktivit a typech pomoci, kterou lze poskytnout.

PŘIPRAVTE AKČNÍ PLÁN PŘESÍDLLENÍ

Ve chvíli, kdy byly identifikovány pravděpodobné sociální dopady přesídlení a možnosti k obnově a zlepšení ekonomických aktivit, je nutné vypracovat akční plán přesídlení (RAP). RAP nastiňuje kroky, jejichž cílem je zabezpečit, aby ekonomické zajištění dotčených osob dosáhlo minimálně té úrovně, která předcházela přesídlení. Tento plán by měl být navržen, rozpočtován a realizován jako integrální součást celého projektu. Jednou z jeho možností je hledět na přesídlení jako na specifickou součást většího projektu a vnitřně zohlednit příslušné kroky ke zmírnění následků v celkovém

rozpočtu a realizačním harmonogramu. Účinný RAP obvykle obsahuje tyto složky:

Rámec odškodnění

Popisuje kategorie očekávaných ztrát; kritéria pro nárok na odškodné a pomoc; metody použité ke kalkulaci majetkových ztrát; navrhované typy a úrovně vypláceného odškodného, (sumarizované v tabulce, která popisuje různé typy nároků pro různé typy ztrát) a také způsob, kde a jak bude odškodné vyplaceno. Odškodnění by mělo být realizováno dříve než přesídlení.

Popis pomoci při přesídlení a obnově ekonomických aktivit

Přesídlení je možno řešit jako rozvojovou iniciativu pro obnovu a zlepšení života. Pokud dochází k fyzické migraci, RAP musí popsat, jakým způsobem dojde k výběru nového místa, jeho přípravě a jaká bude v novém sídle náhrada za služby a obchody. Především musí RAP specifikovat, jak dojde k obnově zdroje obživy. Budou potřebná různá opatření pro různé typy aktivit, například: činnosti související s vazbou k půdě, k zaměstnání či k podnikání. V úvahu se musí vzít také vztahy ke kulturnímu zázemí (místa s rituálním významem, hřbitovy, atd.). Zvláště zranitelní jedinci si vyžadují zvláštní typ pomoci.

Podrobný rozpočet

Je nezbytné pečlivě odhadnout všechny náklady pro RAP tak, aby mohly být rozpočtované. Když se ukáže, že rozpočet není realizovatelný, bude třeba některé části projektu související s přesídlením přehodnotit.

Harmonogram realizace

Důležité je přesně načasovat odškodnění, pomoc při přesídlování a také kroky spojené s obnovou ekonomických aktivit a s dalšími fázemi celého projektu. Je také třeba mít na paměti sezónnost zaměstnaneckých míst, zemědělské nebo studijní cykly, které mohou mít vliv na soudržnost přesídlovaných skupin.

Popis odpovědnosti subjektů

Je důležité určit a definovat úkoly a odpovědnost všech organizací, které

se budou na zavádění RAP do praxe podílet.

Mechanismus pro získání zpětné vazby od přesídlovaných osob

Je běžné, že lidé, kterých se přesídlení dotkne, prožívají těžké chvíle spojené s negativními emocemi. Citlivé jsou otázky odškodného, kritérií pro nárok na něj, místa nového sídla, kvality služeb i pomoci, poskytované na novém místě. Proto se mají stanovit postupy, které těmto lidem pomohou podávat stížnosti a klást otázky ve vztahu k přesídlení, aby se mohly včas řešit veškeré problémy. Je vhodné nabídnout lidem několik možností pro kontakt se zodpovědnými orgány, například telefonní čísla, sídla úřadů, poštovní adresy, e-mailové adresy, atd.

Rámec pro monitorování, vyhodnocování a ohlašování

Rámec pro monitorování a vyhodnocování stanovuje indikátory a milníky pro sledování postupu při implementaci RAP a pro vyhodnocování dopadů přesídlení. Slouží k ověřování toho, zda se plánovaná opatření realizují tak, jak bylo plánováno a zda došlo k obnově anebo zlepšení ekonomických aktivit dotčených osob. V případě nedostatků je možné iniciovat nápravná opatření.

Je důležité zabezpečit, aby byl celý proces přesídlení (od plánování až po závěrečnou fázi) dokonale zdokumentován a aby existovaly důkazy, že došlo k obnově ekonomického zajištění.

KONZULTUJTE SE ZÚČASTNĚNÝMI SUBJEKTY

Procesy a dopady přesídlení mají významný vliv na širokou paletu subjektů. Týká se to jak jednotlivců, tak skupin, které budou přesídleny anebo těch osob, které očekávají, že budou přesídleny či těch, kteří žijí na místě, kam se bude komunita přemísťovat (nový domov) nebo jsou přesvědčeni, že žijí na místě, kam se bude přesídlovat. V úvahu je nutno vzít i dopad na ostatní subjekty, které ovlivňují nebo realizují přesídlení.

Konzultace jsou důležitou součástí plánování a realizace samotného přesídlení. Konzultace umožňují zainteresovaným subjektům, aby byly informovány, aby poskytovaly zpětnou vazbu a přispívaly k plánování a realizaci přesídlení. Následující kroky zaručují úspěch konzultací:

Umožněte volný tok informací

V procesu přesídlení by se informace měly šířit bez omezení a včas. Informační materiály musí být

srozumitelné a dostupné různými způsoby (např. vývěsná tabule, letáky, oběžník v komunitě, internet, agitace). Je třeba zvláště dbát na to, aby byly osloveny ty skupiny, které nemají přístup k veřejným médiím.

Podporujte účast zainteresovaných subjektů

Subjekty by se měly zapojovat do celé fáze plánování a realizace RAP. Měly by mít možnost diskutovat: o alternativách přesídlení, očekávaných

dopadech, strategii přesídlení, míře, kritériích a nároku na odškodné, o výběru nové lokality k přesídlení, načasování přesídlení i o rozvojových iniciativách. Další témata konzultací zahrnují postupy při řešení stížností a postupy pro monitorování a vyhodnocování.

Podrobnější informace týkající se konzultací se zainteresovanými subjekty najdete v části 3.1 „Zapojte místní komunity“ (str. 27).

3.4

Formalizujte vlastnická práva k nemovitosti

- ▶ Prokazatelné chybějící vlastnictví nemovitostí může představovat překážku pro Romy v přístupu k základní infrastruktuře, veřejným službám a úvěrům.
- ▶ Je velmi důležité shromáždit v komunitě komplexní informace o stavu vlastnictví nemovitostí.
- ▶ Alternativou k plným vlastnickým právům jsou doklady o držbě, úřední povolení k pobytu a doklady k nájemním vztahům.
- ▶ Je možné, že budou nutná specifická opatření kvůli pomoci zranitelným jednotlivcům, kteří řeší problémy v procesu formalizování vlastnictví dané nemovitosti.
- ▶ Legalizace romských osad a legalizace vlastnických práv jejich obyvatel jsou doplňkovými opatřeními.

Samosprávy by měly chápat význam formalizování romských osad a vlastnických práv k nemovitostem, patřícím obyvatelům těchto osad. „Nemovitostí“ se rozumí pozemky, budovy a další stavby na pozemcích.

Velká část Romů žije v neformálních osadách bez formálního uznání práv na vlastnictví nemovitostí, což přispívá k marginalizaci. Tam, kde nelegální osady nejsou považovány za součást města, může být Romům odmítnut přístup k základní infrastruktuře a veřejným službám. Domácnosti bez formálně uznaných práv k nemovitostem mohou mít také problémy

s přístupem k úvěrům. To, společně s nejistotou ve vztahu k budoucímu stavu jejich majetku, omezuje jejich ekonomické příležitosti. Formalizace vlastnictví nemovitostí je tak klíčovou intervencí pro zajištění sociálně-ekonomického začlenění marginalizovaných Romů.

Rozeznáváme tři typy neformálních domácností:

- Ty, které obývají rozpadající se nelegální stavby, nebo stavby, postavené v oblastech nevhodných k bydlení;

- Ty, které obývají nelegální stavby, které se teoreticky mohou legalizovat;
- Ty, které obývají legální stavby, ale bez formálního povolení. Například, některé rodiny nelegálně obývají byty ve veřejném vlastnictví ve velkých obytných domech.

Strategie zaměřené na formalizování vlastnických práv k nemovitosti se mohou odlišovat případ od případu, ale následující klíčové kroky se týkají všech formalizačních procesů.

SHROMÁŽDĚTE KOMPLEXNÍ INFORMACE O PRÁVECH K NEMOVITOSTI V KOMUNITĚ

Ke klíčovým oblastem patří:

Stav nemovitosti

Kdo je vlastní, využívá, pronajímá nebo je má v držbě; zda vlastníci a držitelé mají vyřešená práva (vlastnictví, držbu, či nájem) k nim a zda jsou tato práva správně legalizována a aktualizována.

Potřeba formalizování nemovitosti

Ne vždy musí být nelegální nemovitost formalizována. Například pokud rodiny

obývají oblast nevhodnou k bydlení z bezpečnostních nebo environmentálních příčin, není správné jejich přibytky formalizovat. V takových případech je potřeba spíše než formalizaci jejich vlastnictví k nemovitostem zvážit jejich přesídlení.

ZVAŽTE, JE-LI UDĚLENÍ PLNÝCH VLASTNICKÝCH PRÁV TOU NEJLEPŠÍ VOLBOU

Formalizování vlastnických práv k nemovitostem nemusí nutně znamenat proměnu neformálních práv ve vlastnictví. Formalizování těchto práv není často přípustné nebo žádané. Například může jít o případ, kdy se rodiny usídlily na státní půdě, která nemůže být úplně privatizována nebo si ji rodiny nemohou dovolit odkoupit. Jindy zase přidělení plných vlastnických práv může spustit proces vyčleňování a izolace. Samosprávy by měly zvážit různé dostupné varianty a v konzultacích s komunitami a vlastníky nemovitostí zvolit nejvýhodnější řešení. Možná řešení se hodně liší v různých státech v závislosti na místní legislativě.

Běžné alternativy k plnému vlastnictví jsou:

Potvrzení o užívání

Mnohé země mají zákonné úpravy pro formalizaci nepřetržitého a nezpochybnitelného užívání nemovitostí. V některých zemích je možné po jistém čase držbu změnit

na plné vlastnické právo, obvykle jde o období pěti až deseti let.

Povolení k pobytu

Tato povolení udělují veřejné orgány obyvatelům příslušné nemovitosti pro jejich území. Obvykle se povolení vydávají na základě administrativních pravidel, což je rychlejší a levnější, než s využitím soudních postupů.

Nájmy

Nájmy obvykle s sebou nenesou vlastnická práva k nemovitostem. Avšak pokud jsou nájemní vztahy uzavřeny na dostatečně dlouhou dobu, mohou přispívat k pocitu bezpečí.

Obecně platí, že mají-li vlastnická práva napomáhat investičním stimulům, musí mít dostatečně dlouhý horizont, a měla by být definována takovým způsobem, který zabezpečuje jejich jednoduché monitorování, vymáhání a výměnu.

IDENTIFIKUJTE ZRANITELNÉ OSOBY A PŘIJMĚTE SPECIFICKÁ OPATŘENÍ, ABYSTE JIM POMOHLI

Obyvatelé lokalit nepředstavují homogenní skupinu. Mezi jednotlivými komunitami a také uvnitř nich je možné pozorovat významné sociálně-ekonomické rozdíly. Někteří jednotlivci, například ženy, vdovy a sirotci, jsou vystaveni většímu riziku, pokud jejich práva nejsou formalizována. Obyvatele může také negativně ovlivnit růst cen nemovitostí, které mohou nastartovat formalizační opatření. Ke zmírnění těchto rizik

je důležité identifikovat zranitelné jednotlivce, zhodnotit specifické výzvy, kterým mohou čelit v procesu formalizování majetku, a definovat opatření, která jim pomohou. Je možno uvést příklad, kdy jsou vlastnická práva registrována na oba manžele, k dalším příkladům patří zabezpečení bezplatné právní pomoci pro rodiny s nízkým příjmem či vyjmutí chudších domácností z povinnosti platit za nemovitost registrační poplatky.

FORMALIZUJTE OSADY JAKO KROK K LEGALIZACI VLASTNICKÝCH PRÁV K NEMOVITOSTEM

Mnohé romské osady nejsou formálně uznány v místních územních plánech a jiných plánovacích dokumentech. Místní samosprávy sehrávají klíčovou roli při formalizaci těchto osad, protože mají pravomoc zahrnout je do místních územních plánů a přijmout specifická územní nařízení.

Zatímco legalizace osady fakticky znamená uznání její existence jako celku, formalizování vlastnických práv k nemovitostem jejich obyvatel je odlišný krok. Jeho cílem je zabezpečit, že tato práva jsou registrována v oficiální pozemkové dokumentaci. V praxi je legalizace osad často podmínkou pro formalizování vlastnických práv k nemovitosti.

3.5

Monitorujte a vyhodnocujte intervence s komunitou

- ▶ **Monitoring a evaluace (M&E) dokážou identifikovat bariéry a potřebné změny v projektu.**
- ▶ **Participativní M&E umožňují průběžné sledování výsledků přímo v terénu a vedou k vyšší odpovědnosti i osvojení si projektů v úrovni komunity.**
- ▶ **Vytváření M&E plánů společně s klienty umožňuje zainteresovaným subjektům pochopit, jak jsou aktivity propojeny s výsledky a jaké okamžité výstupy se tvoří a monitorují.**
- ▶ **Kvalitní participativní plán M&E definuje, co bude předmětem monitoringu, kdy se budou sbírat informace, kdo bude odpovědný za jejich sběr a které subjekty budou informovány.**

Monitoring a evaluace (M&E) jsou klíčové pro zabezpečení účinnosti řízení intervencí. Nelze v nich vidět jenom obyčejné hlášení, které poskytuje informace státním orgánům nebo Evropské komisi. Jde zejména o aktivitu místní správy, která se snaží o zlepšení probíhajících i budoucích intervencí.

Samospráva musí využívat M&E napříč celým cyklem intervencí, od jejich vzniku (identifikace potřeb a priorit) až po jejich závěr (vyhodnocení výsledků), a to za aktivní účasti komunity v každé etapě.

Monitoring nabízí důležité informace k zhodnocení:

- zda zdroje (finanční prostředky, materiál, personál) byly vyčleněny a využity v souladu se schváleným rozpočtem a harmonogramem;
- zda zamýšlené výstupy (počet postavených domů, výcvikových kurzů, ošetřených pacientů, atd.) jsou realizovány podle harmonogramu;
- zda není potřeba udělat nějaké úpravy původních plánů.

Evaluace dokáže shromáždit cenné informace pro budoucí pokračování nebo opakování projektu tím, že zkoumá, v jakém rozsahu byly zamýšlené výsledky dosaženy (nárůst zaměstnanosti, zvýšení zápisu do škol, atd.) a vyhodnocuje, proč bylo nebo nebylo těchto výsledků dosaženo.

Monitoring je souvislý proces sledování postupů; ovlivňuje implementační a manažerská rozhodnutí. Evaluace jsou periodické a obvykle se vykonávají ve stanovených intervalech. Používají se na

zodpovězení specifických otázek ve vztahu k fungování i výsledkům intervence.

M&E se obvykle realizují jako hierarchický proces („odshora dolů“), ve kterém se údaje poskytují orgánům, zabezpečujícím financování. I přesto jsou pro M&E výhodou participativní přístupy, kde komunity monitorují intervence a zajišťují zpětnou vazbu samosprávě. To umožňuje ještě souvislejší sledování výsledků přímo v terénu a vede k vyšší sounáležitosti komunity s projekty. Participativní monitoring postavený na principu „odshora dolů“ umožňuje komunitě obeznámit se a pochopit monitorovanou aktivitu. Participativní monitoring pomáhá odhalovat potenciální zneužití fondů nebo jiné formy nesrovnalostí. Komunity, které se angažují v M&E, lépe chápou způsob, jakým chce intervence zlepšit životní podmínky, a také to, jak jsou aktivity propojené s očekávanými výsledky.

Participativní monitoring generuje nejlepší výsledky tehdy, když se používá na monitorování méně komplikovaných aktivit, které si nevyžadují vysokou úroveň technické expertízy. Komunita se do M&E může zapojit v různých etapách, například při plánování M&E, zavádění do praxe nebo při vyhodnocování výsledků po ukončení intervence.

M&E však nemohou být postaveny výlučně na monitoringu komunity. Měly by se kombinovat s přístupy, které zapojují i jiné zainteresované subjekty, jako jsou poskytovatelé služeb, projektoví manažeři a orgány, které intervenci financují. I třetí strany často nabízejí nezávislé hodnocení projektu, posouzení jeho funkčnosti a dosažených výsledků.

VYTVOŘTE VÝSLEDKOVÝ ŘETĚZEC SE ZAPOJENÍM KOMUNITY

Smyslem plánu M&E je umožnit projektovým manažerům a zainteresovaným subjektům systematicky sledovat postup, poukazovat na dosažené výsledky v terénu a zhodnotit, zda je potřeba intervenci nějak upravit. Konstrukce takového plánu se začíná již v etapě tvorby projektu, ne-li ještě dřív - při určování potřeb a priorit komunity. Prvním

krokem je obvykle identifikace klíčových potřeb komunity a definování intervencí, které by je měly vyřešit. Tento proces bere v úvahu následující otázky:

- Jaké jsou cíle (zamýšlené dopady) intervence?
- Jaké výsledky se očekávají?

- Jaké okamžité výstupy jsou potřebné, aby se dosáhly zamýšlené výsledky?
- Jaké aktivity jsou potřebné k dosažení těchto výstupů?
- Jaké vstupy si tyto aktivity vyžadují?

Odpovědi na tyto otázky se použijí k vytvoření výsledkového řetězce.

Dejme tomu, že cílem intervence je snížit nezaměstnanost mladých osob v určité oblasti pomocí kurzů odborného vzdělávání. Očekává se, že po absolvování kurzů budou mladí lidé konkurenceschopnější při hledání zaměstnání a nezaměstnanost mezi klienty intervence by se tak mohla snížit. Vstupy zahrnují financování výstavby komunitního centra, kde budou kurzy probíhat, platy učitelů a členů týmu, odpovědného za realizaci programu. Aktivitami jsou výstavba centra a zajištění kurzů. Výstupem je počet kurzů. Výsledkem

je počet mladých lidí, kteří kurzy absolvují a složí závěrečnou zkoušku. Dopadem je nižší míra nezaměstnanosti mezi klienty po absolvování kurzu.

Kvalitní M&E se zaměřuje na výsledky, nejen na vstupy. V případě vzdělávání romských dětí je například cílem nejen vybudování školy, ale zejména zvýšení úrovně vědomostí a dovedností. Výsledkem je pak nejenom zvýšení počtu dostupných předškolních zařízení, ale zejména intenzivnější využívání předškolních vzdělávacích služeb Romy. Takovýto postup by měl přinést návrh aktivit, které se zaměřují na výsledek a ne naopak.

Vytvoření výsledkového řetězce společně se členy komunity pomůže naplnit jejich očekávání a určit, čeho lze při existujících zdrojích reálně dosáhnout. Pomůže to také eliminovat další překážky, bránící dosažení zamýšlených cílů.

POUŽITÍ SMART INDIKÁTORŮ

Ve chvíli, kdy je vytvořen výsledkový řetězec, je dalším krokem určení indikátorů k monitorování postupů a vyhodnocení výsledků. Jak jsme již vysvětlili výše, je důležité jasně rozlišovat mezi vstupy, aktivitami, výstupy a výsledky. Protože se intervence soustřeďují na dosahování výsledků, je zapotřebí monitorovat vstupy a výstupy tak, aby se zhodnotil postup realizace a účinné využití zdrojů. Důležité je pečlivě nastavit indikátory s využitím SMART principů. Indikátor musí být specifický, měřitelný, adresný, relevantní/realistický a časově ohraničený. Údaje potřebné k monitorování indikátorů by měly být dostupné za přiměřenou cenu. Také by měly být k dispozici dostatečné finanční zdroje na periodický sběr a zpracování dat.

V závislosti na kontextu programů je možné lokální subjekty požádat, aby sledovaly určité společné indikátory určené státními orgány.

Plán M&E by měl též definovat:

- kdo bude odpovědný za shromažďování informací;
- zdroje informací;

- formát, ve kterém se budou informace předkládat;
- periodicitu sběru informací;
- kdo v komunitě bude informován o stavu věcí;
- rozpočet pro M&E;
- jaké zdroje se použijí na financování sběru informací (, pokud je to potřebné).

Určení harmonogramu pro monitoring je důležité, jelikož výsledky a dopady se od dokončení projektu často objevují až po určité době. Participativní plán M&E se musí nastavit se zapojením komunity. Nemalá část participativních M&E aktivit bude záviset na zapojení členů komunity proto jsou jejich podněty pro úspěšnost projektu klíčové.

PŘÍKLADY INDIKÁTORŮ

Přístup k dodávkám energií a bydlení pro chudé

- Osoby, které získají přístup ke zdrojům lepší vody (počet)
- Osoby, které získají přístup ke kanalizaci (počet)
- Osoby, které získají přístup k celoročně udržovaným komunikacím v okolí 500 metrů od obydlí (počet)
- Osoby, které získají přístup k pravidelnému odvozu komunálního odpadu (počet)
- Osoby, které získají přístup k elektrické energii formou domovních přípojek (počet)

Vzdělání

- Míra návštěvnosti předškolních zařízení (%)
- Míra ukončení základní školní docházky (%)
- Dodatečně kvalifikovaní učitelé základních škol, kteří absolvovali kurz kulturního sblížení s Romy a pracují pro romskou komunitu (počet)
- Dodatečně vybudované nebo rekonstruované třídy v základní škole, které slouží romským dětem (počet)
- Systém vyhodnocování studijních výsledků na základní škole (stupnice)

Zdraví

- Osoby s přístupem k základním programům zdravotní péče, výživy nebo péče o reprodukční zdraví (počet)
- Zdravotnický personál, který absolvoval kurzy kulturního sblížení s Romy, a který pracuje pro romské komunity (počet)
- Vybudované, renovované nebo dovybavené zdravotní zařízení v romských komunitách (počet)

- Očkované děti (počet)
- Těhotné ženy, které navštíví poskytovatele zdravotní péče za účelem prenatální péče (počet)
- Porody vedené zkušenými zdravotníky (počet)
- Těhotné/kojící ženy, adolescentní děvčata, případně děti mladší pět let, které se zapojí do programů základní výživy (počet)

Osobní doklady

- Osoby, které mají úředně zagnamenána vlastnická nebo užívací práva k nemovitosti (počet)
- Parcely, které mají úřední záznam o vlastnických nebo užívacích právech (počet)
- Rozloha pozemků v cílové oblasti, které mají úřední záznam o vlastnických nebo užívatelských právech (hektary)
- Nové osobní doklady vydané Romům (počet)

Participace a občanská angažovanost

- Účastníci konzultačních aktivit (počet)
- Vytypovaní klienti, kteří mají informace o projektu a jsou si vědomi investic vložených do projektu (%)
- Stížnosti podané Romy (ve vztahu k dopadům projektu), které se řeší (%)
- Příspěvek komunity k celkovým nákladům na projekt (%)
- Podprojekty nebo investice určené speciálně pro Romy, kteří se zapojili do aktivit na zvýšení udržitelnosti projektu i po jeho skončení nebo kteří se zapojili do jeho provozování a údržby (%)
- Klienti, kteří tvrdí, že investice reagovaly na jejich potřeby (%)

VYUŽIJTE PARTICIPATIVNÍ MONITORING

Participativní monitoring (PM) je systém sběru, zaznamenávání, měření a analyzování informací participativním způsobem. Výstupem jsou aktivity, jejichž cílem je lepší fungování na komunitní úrovni. PM nabízí řadu výhod, včetně závazků lídrů komunity a samospráv k odpovědnosti, zajištění plynulé zpětné vazby, sdílení kontroly nad aktivitami M&E, podporou nápravných opatření a napomáhání dialogu mezi občany a samosprávou.

Aktivity PM, pokud se používají účinně, mohou fungovat jako vzácný manažerský mechanismus, který má významný dopad na sledování výsledků a zlepšování samosprávy. PM by měl být chápán jako proces, ve kterém se klienti a zúčastněné subjekty snaží dosáhnout zvolených cílů. Proces je tedy odlišný od konzultativního pojetí M&E, který generuje informace k využití pro externí subjekty. PM umožňuje neustálé společné učení s reflexí cílů a výsledků.

PM zahrnuje následující kroky:

- Výzvu ke společnému jednání, kde se zkoumá zájem subjektů o účast v monitoringu. Je důležité se ujistit, zda dobrovolníci budou mít na monitoring čas.
- Ve chvíli, kdy se komunita rozhodne, kdo se chce účastnit, moderátor se setká se skupinou v době, která bude vyhovovat zájemcům.
- Moderátor představí cíl setkání, vysvětlí svoji roli, objasní očekávání a projde harmonogram.
- Členové komunity potom definují otázky z M&E, na které očekávají odpověď. Otázky přicházejí výlučně z komunity; neexistují předem určené otázky nebo předepsané formuláře. Skupina se potom v diskusi shodne na způsobu sběru dat a rozhodne se, kdo bude za něj odpovědný.
- Ve chvíli, kdy je sběr údajů kompletní, skupina se opět sejde, aby data analyzovala a dospěla ke shodě ve vztahu k výsledkům, závěrům, a doporučením.

- V závěru skupina vypracuje zprávu pro širší komunitu, a pokud je to nezbytné, společně připraví plán kroků pro lepší fungování projektu.

PM je nutno realizovat v každé etapě projektového cyklu. Klíčem je mít jednoduché formuláře, mechanismy a zprávy, které se pravidelně aktualizují a jsou pro komunitu lehce srozumitelné. Příklad jednoduchého formuláře pro monitoring:

Formulář pro participativní monitoring

Výsledkový řetězec	Indikátory	Současný stav	Cíl pro následující období
Cíle (dopady):			
Výsledky:			
Výstupy:			
Aktivity:			

Primární odpovědnost na úrovni komunity mají orgány samosprávy, případně komunitní skupiny, které se zúčastňují realizace projektu. Není žádoucí, aby všichni členové komunity shromažďovali a analyzovali data. Naopak, členové komunity by si měli za tímto účelem vybrat mezi sebou osobu nebo menší skupinu. Všichni klienti by ovšem měli mít přístup k informacím z monitoringu. Tyto informace by se měly sdílet pravidelně, aby v momentu rozhodování o realizaci projektu členové komunity věděli podrobně, o co jde. Může se tak dít na pravidelných schůzkách (např. v měsíčních intervalech), kde se diskutuje o vývoji za předcházející období a kde se přijímají rozhodnutí pro období následující. I když členové komunity mohou být pověřeni vedením těchto pravidelných schůzek, měli by na nich být přítomni i zástupci samosprávy. Takový proces zabezpečuje při plánování projektu aktivní účast zástupců všech zainteresovaných stran.

O periodicitě sběru informací by se mělo rozhodnout v závislosti na specifických danostech projektu i plánovaných aktivitách.

VYUŽIJTE PARTICIPATIVNÍ EVALUACI

Participativní evaluace (PE) se vztahuje k procesu vyhodnocování, do kterého se zapojují členové komunity a zástupci samosprávy. Místo toho, aby vyhodnocování realizoval externí tým, ujmou se ho místní partneři sami. Pokud jsou do procesu zapojeni lidé zvenčí, měli by jen napomáhat správným postupům a poskytovat technické rady.

Při participativní evaluaci vynášejí klíčová rozhodnutí členové komunity a zástupci samosprávy. Tato rozhodnutí zahrnují: rozhodnutí o načasování (resp. kdy udělat vyhodnocení); nastavení procesů (indikátory a analýzy); sdílení a podávání zpráv s využitím poznatků. Participativní evaluace jsou svojí podstatou flexibilnější než klasické. Při PE je možné jít nad rámec cílů stanovených v projektové dokumentaci tak, aby zahrnovaly otázky a indikátory založené na zkušenostech lidí. Občas se v průběhu projektu vynoří otázky, které se původně nedaly předvídat. Tyto otázky lze v průběhu PE identifikovat.

Participativní evaluace je nejúčinnější, pokud se i tvorba projektu, jeho realizace a monitoring realizovaly participativním způsobem. Participativní rámec předpokládá, že členové komunity společně rozhodli o rozsahu projektu a jeho aktivitách a sdílejí stejnou představu o jeho cílech a očekávaných výsledcích. Tento postup zaručuje, že členové komunity byli od začátku zapojeni do rozhodování o indikátorech, které mají být použity při monitoringu a evaluaci. Podobně, když bude třeba zahájit evaluaci, členové komunity by měli mít jasno v tom, proč a jak by se měla realizovat.

Proces začíná diskuzí mezi zúčastněnou komunitou a zástupci samosprávy o tvorbě takového evaluačního procesu. Tak, jako je důležité zapojit komunitu do tvorby příslušné intervence, je účast jejích členů důležitá i pro pochopení účinnosti dané intervence v momentu, kdy skončí. Znamená to zapojit se nejenom do odpovědi

na otázky kladené zvenčí, ale zapojit se také do tvorby evaluace, včetně otázek, které je potřeba položit, a upřesnění toho, komu je položit.

PE zahrnuje následující kroky:

- Proces plánování se začíná diskuzemi mezi partnery o tom, kdy realizovat participativní evaluaci; jak ji uskutečnit; kdo se procesu účastní a jakým způsobem; jak se budou analyzovat údaje; jak budou partneři tuto analýzu sdílet a využívat. Kromě jiného se partneři musí rozhodnout, zda indikátory zvolené pro výchozí bod budou postačovat k realizaci evaluace, nebo zda budou k dokreslení celkového obrazu potřebné dodatečné indikátory.
- Ve chvíli, kdy se partneři dohodnou, co se bude vyhodnocovat, musí se rozhodnout, jak budou shromažďovat informace. Mezi dostupné metody patří využití dat z monitoringu, zopakování výchozího průzkumu nebo organizování diskuzí tzv. fokus group s účastníky a zástupci samosprávy.
- Informace a poznatky se sdílejí se širší komunitou a klíčovými zainteresovanými subjekty.



DALŠÍ INFORMACE

Webová stránka Evropské komise o EU a Romech

<http://ec.europa.eu/roma>

Webová stránka Evropské komise o Evropských strukturách a investičních fondech

http://ec.europa.eu/contracts_grants/funds_en.htm

Příručka pro zlepšení životních podmínek Romů (plný text s případovými studiemi)

<http://wrlld.bg/K14mq>

10 společných základních principů začleňování Romů

<http://bookshop.europa.eu/en/the-10-common-basic-principles-on-roma-inclusionpbKE3010317/>

Webová stránka Rady Evropy o ROMACT

<http://coe-romact.org>

