

Univerzita Karlova
Filozofická fakulta
Katedra Sociální práce



Diplomová práce

Hodnocení efektivity strategického plánu sociální integrace na území města Jáchymov

The evaluation of efficiency of the social integration strategic plan
in Jáchymov town

Vypracovala: **Lucie Bílková**

Vedoucí diplomové práce: **Doc. Ing. Dalibor Holda, CSc.**

Místo a rok odevzdání: Praha, 2015

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala panu Doc. Ing. Daliborovi Holdovi, CSc. za jeho nabídku odborného vedení, ochotu a trpělivost, které vedly k napsání této diplomové práce. Děkuji také všem respondentům, se kterými jsem dělala rozhovory, protože mi poskytli neocenitelné informace, bez nichž by tato práce nemohla vzniknout.

Poděkování patří také všem, kteří si našli čas, aby si tuto práci přečetli a těm, kteří si uvědomují důležitost podpory lidí ohrožených sociálním vyloučením, a to nejen v Jáchymově.

.....
Podpis autora

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci s názvem „Hodnocení efektivity strategického plánu sociální integrace na území města Jáchymov“ vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité zdroje, a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne:

.....
Podpis autora

Anotace

Cílem této práce je vyhodnotit efektivitu Strategického plánu sociální integrace na území města Jáchymov. Práce je zaměřena na průběh procesu plánování i na efektivitu plánovaných opatření uvedených ve Strategickém plánu. Spolu s tímto zaměřením se zabývá též celkovou sociální situací v Jáchymově. Zjišťuje a popisuje aktivity zaměřené na problematiku sociální integrace v Jáchymově a popisuje a hodnotí průběh tvorby i realizaci Strategického plánu. Díky propojení těchto oblastí je možno lépe nahlédnout do celé problematiky. V závislosti na výsledcích výzkumu jsou na závěr navržena možná opatření vedoucí ke zvýšení kvality procesů plánování sociálních služeb a života obyvatel Jáchymova. Tato práce může sloužit jako příručka při zahajování procesů spojených s plánováním sociálních služeb nebo pro plánování aktivit v rámci komunity.

Klíčová slova:

Jáchymov (Karlovy Vary, Česko)

Strategické plánování a strategický plán

Komunitní plánování

Sociální integrace

Sociální služby

Annotation

Subject of this thesis is to evaluate effectivity of Strategic plan of social integration in the town of Jáchymov. Thesis is focused on the process of planning and effectivity of measures suggested in Strategic plan. Beside the main focus it also assesses the overall social situation of Jáchymov. It collects and describes activities aiming on social integration. It describes and evaluates the process of design and implementation of strategic plan. Connection of both areas provides a better insight into the whole topic. Based on the results of research this thesis provides possible measures to improve the quality of planning process of social services and to improve the living conditions of Jáchymov's inhabitants. This thesis can serve as a guideline to initiate proceses associated with social services planning or community activities planning.

Key words:

Jáchymov (Karlovy Vary, Czech Republic)

Strategic planning and strategic plan,

Community planning

Social integration

Social services

OBSAH

PŘEDMLUVA	7
ÚVOD	9
1 TEORETICKÉ UKOTVENÍ	10
1.1 PLÁNOVÁNÍ ROZVOJE ÚZEMNÍCH SAMOSPRÁVNÝCH CELKŮ.....	10
Plánování sociálních služeb v obcích	11
Strategický plán	13
Strategické plánování.....	14
Komunitní plánování sociálních služeb	14
Komunitní plánování v Jáchymově.....	17
Agentura pro sociální začleňování.....	18
1.2 SOCIÁLNÍ TÉMATIKA.....	19
Sociální exkluze.....	20
Sociální integrace.....	21
Sociální služby.....	21
Financování sociálních služeb	22
1.3 MĚSTO JÁCHYMOV A POPIS VÝCHOZÍHO STAVU.....	24
Jáchymov	24
Historie	24
Popis výchozího stavu	25
2 METODOLOGIE VÝZKUMU	30
Sběr dat.....	30
Kritéria kvality plánování sociálních služeb.....	31
SWOT analýza.....	32
3 PROCES PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB (VÝZKUMNÁ ČÁST)	35
3.1 KVALITA PROCESU PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	35
Vyhodnocení kvality procesu plánování sociálních služeb	38
3.2 SWOT ANALÝZA PROCESU PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	39
Silné stránky	40
Slabé stránky.....	43
Příležitosti	47
Hrozby	48
3.3 DOPORUČENÍ K PROCESU PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	49
4 MAPOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SITUACE (VÝZKUMNÁ ČÁST)	53
4.1 SWOT ANALÝZA SOCIÁLNÍ SITUACE V JÁCHYMOVĚ	53
Silné stránky	54
Slabé stránky.....	57
Příležitosti.....	62
Hrozby	65
4.2 DOPORUČENÍ V OBLASTI ZVYŠOVÁNÍ KVALITY ŽIVOTA LIDÍ V JÁCHYMOVĚ	67
5 ZÁVĚR	74
6 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	75
7 SEZNAM ZKRATEK	80
PŘÍLOHA Č. 1	81

Předmluva

Problematika sociálního vyloučení je v dnešní době často skloňovaným tématem. Termín sociální vyloučení je znám u odborné i laické veřejnosti. Není se čemu divit, díky událostem posledních dní, které se nejen prostřednictvím medií dostávají mezi občany, se lidé řadí do této skupiny, stávají častým objektem pozornosti. Chudoba a sociální vyloučení jsou aktuálními problémy nejen v České republice, ale v celém dnešním světě. Rok 2010 byl ustanoven Evropským rokem boje proti chudobě a sociálnímu vyloučení. Instituce zabývající se touto problematikou sebraly své síly a vrhly se po hlavě do boje proti tomuto celospolečenskému problému.

I já jsem se účastnila jednoho malého soukromého boje proti sociálnímu vyloučení. Tedy spíše takového předválečného mapování krajiny, jak by se s nadsázkou dalo říct. Bydlím nedaleko města Jáchymov, které se již po mnoho let potýká s řadou sociálních problémů. Proměnil se v lokalitu sociálně vyloučených a místní obyvatelé z nejrůznějších důvodů upadají do beznaděje.

V roce 2007 jsem se, pod záštitou univerzity Jana Evangelisty Purkyně, účastnila výzkumu, který probíhal shodou okolností v Jáchymově. Dělal jsem rozhovory s obyvateli o tom, jak se jim ve městě žije. Vyslechla jsem si mnoho příběhů. Z některých mi běhal mráz po zádech. Problematika lidí, kteří se ocitli v pasti sociálního vyloučení, mne tehdy začala velmi zajímat. V Jáchymově v tu dobu nepůsobila žádná organizace, která by se zabývala potřebami svých obyvatel.

Když jsem si pak v roce 2010 měla vybrat téma své bakalářské práce, rozhodla jsem se zmapovat sociální situaci obyvatel Jáchymova a zaměřit se na jejich potřeby. Byla jsem ráda, když jsem během doby strávené nad výzkumem mohla být svědkem toho, že se stal Jáchymov jedním z měst, které si vzala pod svá křídla vládní Agentura pro sociální začleňování. Díky událostem, které se kolem roku 2010 odehrály, to začalo vypadat, že se v Jáchymově konečně dostane zasloužené pozornosti i na procesy vedoucí ke zlepšení sociální situace obyvatel.

Nastala doba, kdy se sociální situace obyvatel Jáchymova začala řešit efektivnějším způsobem. Díky vzniku Lokálního partnerství Jáchymov, které úzce spolupracovalo s Agenturou pro sociální začleňování, vznikl „Strategický plán integrace sociálně vyloučených osob v Jáchymově“. Zastupitelé jej schválili v únoru 2011. Od té doby jsem situaci průběžně monitorovala.

Již při psaní bakalářské práce jsem plánovala, že budu dění v Jáchymově sledovat. Měla jsem v úmyslu zaměřit se na sociální situaci obyvatel Jáchymova opět po letech, a to v rámci diplomové práce, v rámci níž jsem chtěla zkoumat, jak se mění kvalita života obyvatel po implementaci opatření vycházejících ze Strategického plánu. Má vize budoucnosti Jáchymova byla v tu dobu růžová. Jaké bylo překvapení, když jsem zjistila, že se Jáchymov nikam neposouvá a díky informacím, které se ke mně dostávaly, jsem se dozvíдалa, že proces plánování, i přes intervence Agentury pro sociální začleňování, neprobíhá podle plánovaného postupu, a že se Strategický plán z velké části hroutí.

Rozhodla jsem se proto zaměřit téma své diplomové práce jiným směrem, a to na důvody, proč se proces kolem plánování sociálních služeb v Jáchymově nezdařil. Dala jsem si za cíl předložit relevantním aktérům doporučení vedoucí ke zvýšení kvality procesu plánování sociálních služeb. Tímto krokem bych ráda napomohla tomu, abychom v budoucnosti již nemuseli být svědky toho, že podobné aktivity v Jáchymově ztroskotají tak, jako tomu bylo v případě Strategického plánu...

ÚVOD

Tato práce vznikala v období duben až červenec 2015 a zabývá se zkoumáním procesu plánování sociálních služeb v Jáchymově, který byl započat roku 2010.

Dává si za **cíl** získat a shrnout všechna potřebná data a zhodnotit proces plánování sociálních služeb v Jáchymově. Spolu s tím se zaměřuje také na sociální situaci obyvatel. Dílčím cílem práce je vyhodnotit efektivitu „Strategického plánu integrace sociálně vyloučených osob“ se zaměřením na efektivitu plánovaných postupů i na samotný průběh plánování. Výsledky tohoto šetření mohou sloužit jako podklad pro zvýšení efektivity při tvorbě a realizaci strategického plánu sociálních služeb v Jáchymově. Dalším dílčím cílem této práce je získat ucelený pohled na oblast sociální problematiky v Jáchymově a podat doporučení pro procesy dotýkající se zvyšování kvality života místních obyvatel.

Tato práce předkládá ucelené informace o tom, jak probíhalo plánování sociálních služeb v Jáchymově do roku 2015. Takto shrnutá data mohou posloužit též jako podklad pro zpětnou vazbu zúčastněných aktérů nebo pro nové účastníky procesu plánování. Stěžejním úkolem tohoto dokumentu je předložit opatření, díky kterým se může zvýšit kvalita procesu plánování sociálních služeb a života lidí žijících v Jáchymově.

Práce je z formálního hlediska systematicky členěna do **pěti kapitol**, přičemž první dvě jsou spíše teoretické, další dvě empirické a zabývají se analýzou a vyhodnocením získaných dat. Poslední kapitola je Závěr.

První kapitola se zaměřuje na *teorii* v oblasti zkoumané problematiky a charakterizuje též *výchozí situaci* v Jáchymově.

Druhá část práce je věnována *metodologii výzkumu*. Je zde popsáno, jak probíhal sběr dat a metody, které byly při výzkumu využívány.

Třetí kapitola zkoumá kvalitu procesů týkající se tvorby a realizace *Strategického plánu integrace* sociálně vyloučených osob v Jáchymově. V závěru této kapitoly jsou navržena možná *opatření* vedoucí ke zvýšení kvality procesů plánování sociálních služeb.

Výzkumná je i **čtvrtá** kapitola, která mapuje *sociální situaci obyvatel Jáchymova*. V závěru této kapitoly jsou předložena *doporučení*, která by mohla napomoci zvýšit kvalitu života lidí v Jáchymově.

Pátá kapitola, Závěr této práce, *shrnuje* výzkumná zjištění a předkládá závěrečná doporučení.

1 TEORETICKÉ UKOTVENÍ

Následující teoretická část poslouží k tomu, aby bylo možno seznámit se se zkoumanou problematikou a vytvořit si tak komplexní představu o situaci, v níž se Jáchymov nachází.

V této kapitole je k nalezení část pojednávající o procesní stránce **územního plánování**, v níž lze například zjistit: Jak probíhá plánování rozvoje sociálních služeb a jakou roli v tomto procesu hraje obec? K čemu slouží strategické plánování a strategický plán? Jak lze využít proces Komunitního plánování a jak se ho účastní město Jáchymov? Druhá část této kapitoly se věnuje oblasti **sociální práce** zaměřené na problematiku sociální exkluze. Hovoří o tom, co znamenají pojmy sociální exkluze a sociální inkluze, k čemu mohou sloužit sociální služby a jak jsou financovány. V krátkosti představuje i Agenturu pro sociální začleňování. Třetí část kapitoly je zaměřena na samotné město Jáchymov, jeho historii a **výchozí stav** zkoumané problematiky.

1.1 Plánování rozvoje územních samosprávných celků

Rozvoj územních celků a jeho plánování se odehrává na všech samosprávných úrovních. Plánování rozvoje regionálních oblastí je dáno celou řadou strategií a závazných dokumentů. Ty jsou zpracovávány na nadnárodní, národní i krajské úrovni. Ministerstvo pro místní rozvoj vytvořilo v roce 2013 „Strategii regionálního rozvoje ČR 2014-2020“, ve které je prezentováno schéma vazeb mezi plánovacími dokumenty v ČR. Díky tomuto schématu, který naleznete na následující straně, lze snáze pochopit vazby mezi těmito plánovacími dokumenty. Následující schéma může napomoci též k tomu, aby se mohl člověk mezi dokumenty rychleji zorientovat a dokázal vyhledat ty, které jsou pro něj relevantní.

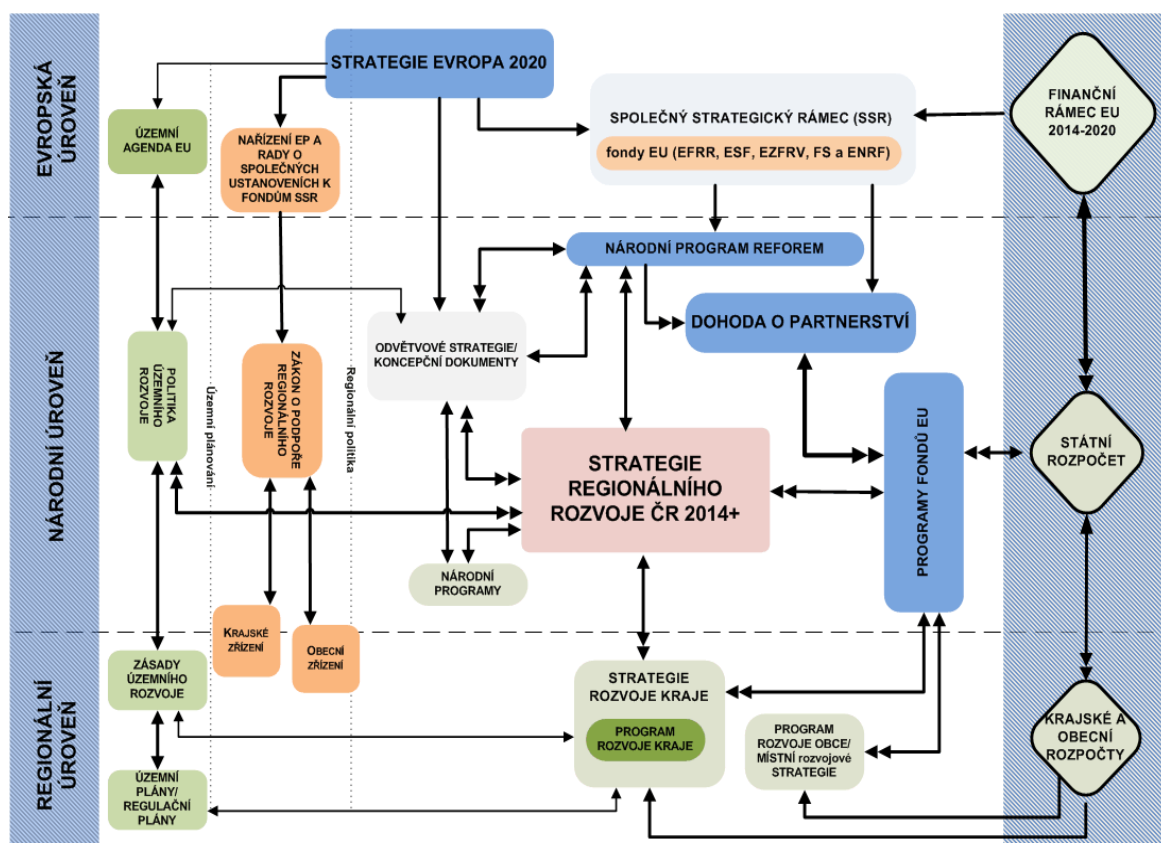


Schéma č. 1: Vazby mezi plánovacími dokumenty v ČR¹

Protože se v této práci budeme věnovat především procesy **plánování sociálních služeb** probíhajícími v obcích, zaměříme tuto teoretickou část právě na postavení obcí v těchto procesech.

Plánování sociálních služeb v obcích

„Obec je typickou a nejmenší samosprávnou jednotkou státu s územím, majetkem, příjmy, obyvatelstvem a orgány. Rozhoduje o poskytnutí či výkonu, např. pomůže občanovi v těžké životní situaci (samostatná působnost). Jen parlament ukládá obci zákonem, aby něco pro své občany konala. Vláda přenáší některé své úkoly na obce zákonem povoleným způsobem (obce s rozšířenou působností) a současně zajistí financování tohoto konání. Vláda deleguje na obce úkoly státní správy (přenesená působnost) jen v rozsahu povoleném zákonem a za podmínky úhrady nákladů z této činnosti.“²

¹ MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ. Strategie regionálního rozvoje ČR 2014–2020 [online]. 2013 [cit. 2015-06-02], <http://www.mmr.cz/getmedia/08e2e8d8-4c18-4e15-a7e2-0fa481336016/SRR-2014-2020.pdf>, s. 130.

² TOMEŠ, Igor. Úvod do teorie a metodologie sociální politiky. Vyd.1. Praha: Portál, 2010, s. 112. ISBN 978-80-7367-680-3

Aby mohla obec plnit své poslání vycházející ze zákona o obcích³, tedy “**pečovat o všestranný rozvoj svého území a o potřeby svých občanů**“, potřebuje k tomu zvolit vhodný nástroj. Mezi tyto nástroje lze zařadit především Strategický plán rozvoje města a Územní plán. Oba tyto dokumenty by měly být v souladu a doplňovat se. Strategický plán je dobré využít jako východisko pro územní plánování. Tvorba strategického plánu by tedy měla předcházet tvorbě plánu územního. V praxi tomu tak často nebývá. Stejně jako v případě Jáchymova.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách stanovuje povinnost zpracovávat **střednědobý plán rozvoje sociálních služeb** krajům, a to ve spolupráci s obcemi na území kraje, se zástupci poskytovatelů sociálních služeb a se zástupci osob, kterým jsou poskytovány sociální služby. Dále krajům ukládá povinnost jejich plnění a povinnost informovat obce na území kraje o výsledcích zjištěných v procesu plánování.

Obce zákonnou povinnost zpracovávat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb nemají. Zákon o sociálních službách se zaměřuje jen na povinnost obcí spolupracovat s krajem při přípravě a realizaci tohoto střednědobého plánu. Za tímto účelem mají sdělovat kraji informace o potřebách poskytování sociálních služeb na svém území, o možnostech uspokojování těchto potřeb prostřednictvím sociálních služeb a o jejich dostupných zdrojích.

Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, § 84 odst. 2 uvádí, že: „Zastupitelstvu obce je vyhrazeno: a) schvalovat program rozvoje obce, ...“.⁴

Legislativa České republiky nikde explicitně **nestanovuje obcím povinnost sestavovat strategický plán** rozvoje sociálních služeb nebo dodržovat jeho plnění. Dává pouze pravomoc jej schvalovat a povinnost podílet se na jeho přípravě a realizaci v kraji. Charakter **strategického plánu** lze tedy chápat jako deklaraci žádoucích opatření vedoucích k rozvoji obce. Záleží tedy na politické odpovědnosti konkrétního zastupitelstva, zda dojde k jeho naplnění.

³Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení): § 2, odst. 2, ve znění pozdějších předpisů.

⁴Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení): ve znění pozdějších předpisů.

Strategický plán

Strategický plán je zásadní dokument procesu strategického plánování sociálních služeb (viz níže), ve kterém se všechny výstupy zformulují do textové podoby. V takové formě jsou pak předloženy kompetentním osobám ke schválení.

Hlavním **cílem** strategického plánu je rozvoj města v dlouhodobém horizontu a koordinace veřejných a soukromých aktivit. Strategický plán bere v úvahu demografický, sociální, ekonomický a ekologický charakter území. Smyslem strategického plánu je trvale udržitelný rozvoj obce. Lze jej docílit monitoringem zájmů občanů a podnikatelů a shodou všech zúčastněných v jednotlivých tématech tak, aby obec prosperovala jako celek.

Ve „Strategickém plánu mikroregionu“, který zpracoval pan Perlík a pan Bičík, jsou charakterizována **kritéria**, která by měl strategický plán splňovat. Jedná se především o:

1. **Dlouhodobost** – termín řešeného období by měl představovat období delší než je volební období, tedy delší než 4 roky. Zpravidla bývá toto období v délce 5-10 let.
2. **Systematičnost** – plán by se měl věnovat všem oblastem, které jsou pro rozvoj obce důležité. Neměl by některé oblasti rozvoje přeceňovat a jiné zanedbávat.
3. **Selektivnost** – strategický plán nemůže vyřešit všechny rozvojové oblasti, a proto by se měl zabývat pouze vybranými prioritními oblastmi důležitými pro rozvoj obce.
4. **Provázanost** – řešení jedné oblasti má v průběhu realizace vliv na ostatní řešené prioritní oblasti. Při tvorbě plánu by neměla být tato provázanost opomenuta.
5. **Soustavnost** – plán má být chápán jako flexibilní nástroj rozvoje. Zúčastnění aktéři by měli ověřovat jeho dosavadní plnění a přizpůsobovat dílčí cíle vzhledem k neočekávaným změnám v obci tak, aby zůstaly zachovány prioritní strategické cíle.
6. **Otevřenost** – při tvorbě strategického plánu nesmí být opomenut názor či kritika každého zainteresovaného subjektu, tedy i veřejnosti. Zároveň je zde otevřenost chápána jako možnost změny plánu, která byla naznačena v předchozím bodě.
7. **Reálnost** – strategický plán by měl být reálný a měl by se držet střízlivého pohledu na současnost i budoucí vývoj obce. Je potřeba rozlišit představy a přání od reálných možností obce.⁵

⁵Přepřacováno z: PERLÍN, R., BIČÍK, I. Strategický plán mikroregionu: metodická příručka pro zájemce o strategické plánování ve venkovských mikroregionech a obcích [online]. 2006, s. 15-16 [cit. 2015-06-02]. Dostupné z: http://www.neolokator.cz/wp-content/uploads/2012/12/Perlín___strategicky_plan_mikroregionu_2_.pdf.

Strategické plánování

“Strategické plánování je proces, během něhož vzniká představa o tom, čím by se obec či organizace především chtěla zabývat, co by chtěla rozvíjet, jaké programy a služby by měly být především nabízeny a jakou cestou by musela obec či organizace projít, aby mohla své záměry uskutečnit.“⁶

Tato práce se zabývá konkrétně procesem plánování sociálních služeb, proto je nutné představit především procesy zaměřené na tuto oblast. Při plánování sociálních služeb v obci může napomoci mimo jiné metoda Komunitního plánování.

Komunitní plánování sociálních služeb

MPSV charakterizuje v dokumentu „Komunitní plánování sociálních služeb“ plánování sociálních služeb následovně: „Základem plánování sociálních služeb je spolupráce zadavatelů (obcí, krajů) s poskytovateli (jednotlivými organizacemi) a uživateli (klienty) sociálních služeb při vytváření plánu, vyjednávání o budoucí podobě služeb a realizaci konkrétních kroků. Společným cílem je zajistit dostupnost kvalitních sociálních služeb.“⁷

V jiném dokumentu MPSV, „Komunitní plánování – věc veřejná“, jsou vymezeny hlavní cíle a přínos komunitního plánování pro obec následovně:

„Cíle komunitního plánování sociálních služeb:

- Posilovat sociální soudržnost komunity
- Podporovat sociální začleňování a předcházet sociálnímu vyloučení jednotlivců i skupin

Přínos komunitního plánování pro obec:

- Zapojuje všechny účastníky systému sociálních služeb (uživatele, poskytovatele, zadavatele) do přípravy a uskutečňování plánu sociálních služeb a zvyšuje tak podíl občanů na rozhodovacím procesu o způsobu jejich zajišťování, legitimizuje rozhodování řídicích a zastupitelských orgánů a zvyšuje míru zapojení občanů do dění v obci
- Podporuje dialog a spolupráci mezi obyvateli, zvyšuje pocit příslušnosti ke komunitě a umožňuje objevovat nové lidské i materiální zdroje

⁶REKTORÍK, Jaroslav, Jan ŠELEŠOVSKÝ a kol. Strategie rozvoje měst, obcí, regionů a jejich organizací, s. 7.

⁷MPSV, Základní informace o komunitním plánování sociálních služeb: Plánování sociálních služeb. [online] Aktualizace 2012 [cit. 2015-03-01]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/858>

- Umožňuje obcím sdružovat stávající zdroje, zvyšuje efektivitu jejich využití
- Zvyšuje dostupnost a kvalitu sociálních služeb a rozšiřuje jejich nabídku, zajišťuje, aby sociální služby odpovídaly zjištěným místním potřebám, reagovaly na lokální odlišnosti.⁸

Proces Komunitního plánování lze rozdělit do několika fází. Obvykle jej dělíme na 4 fáze:

- zjišťování a analýzu potřeb,
- plánování,
- realizaci (implementaci),
- vyhodnocování (evaluaci).

V průvodci „Komunitní plánování - věc veřejná“, zpracovaným MPSV, je proces Komunitního plánování definován konkrétněji, a to na 6 fází. Tabulka na následující straně jasně a stručně charakterizuje jednotlivé fáze. Nezabývá se ale hlouběji kroky potřebnými v rámci hodnocení. Hodnocení je obecně nejvíce zanedbávanou fází u podobných projektů. Faktem však je, že dobře zvládnuté vyhodnocení napomáhá dalšímu plánování, publicitě i financování.

„Pro úspěšnost plánování je zapotřebí též podpora ze strany politické reprezentace, a to jak při zahajování plánování, tak i v jeho průběhu a při uskutečňování reálných činností směřujících např. k rozšíření nabídky služeb, zvyšování jejich efektivity a spolupráci různých subjektů při zajišťování potřebných služeb. Neméně významné je zabezpečit koordinaci celého procesu, kterou většinou provádí pracovník daného kraje či obce, popř. může být toto zajištěno jiným způsobem. Pracovní struktury v podobě pracovních, konzultačních nebo vyjednávacích skupin se skládají ideálně ze zástupců všech zainteresovaných stran. Po vytvoření střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb se přechází od plánovací k realizační fázi, kdy dochází k faktickému naplňování priorit, resp. jednotlivých opatření. Součástí této etapy je také sledování postupu a míry plnění stanovených úkolů. Plán bývá zpracováván obvykle na několik let a po uplynutí tohoto období se celý plánovací cyklus opět opakuje.“⁹

⁸ MPSV ČR. Komunitní plánování – věc veřejná (průvodce) [online] Aktualizace 2015 [cit. 2015-03-01]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/847>

⁹ MPSV, Základní informace o komunitním plánování sociálních služeb: Plánování sociálních služeb. [online] Aktualizace 2012 [cit. 2015-03-01]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/858>

1. fáze	S čím je třeba začít	<ul style="list-style-type: none"> - zformování prvotní pracovní skupiny - určení, koho je třeba do přípravy KP zapojit - způsob oslovení a přizvání dalších účastníků - plán pro získání politické podpory ze strany obce - informační strategie
2. fáze	Vytvoření řídicí struktury pro KP	<ul style="list-style-type: none"> - zapojení všech účastníků procesu - vytvoření organizační a řídicí struktury pro zpracování KP - stanovení pravidel jednání řídicí struktury
3. fáze	Porozumění problémům v komunitě	<ul style="list-style-type: none"> - představení cílů, zájmů a potřeb všech účastníků - vytvoření a zveřejnění mechanismů pro aktivní spoluúčasť veřejnosti - provedení analýzy potřeb a zhodnocení existujících zdrojů - zhodnocení silných a slabých stránek existujícího systému sociálních služeb - vyjmenování příležitostí a rizik a nastínění trendů pro rozvoj sociálních služeb
4. fáze	Návrh rozvoje sociálních služeb	<p>Představa rozvoje sociálních služeb obsahuje zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> - hlavní hodnoty, které tvoří její základ a které budou při zpracování KP a jeho následném naplňování respektovány a dodržovány, - směr, kterým se budou sociální služby nadále ubírat, - cíl, kterého má být dosaženo a priority - překážky, které bude nutné překonat, - regionální i nadregionální zdroje, kterých lze využít - představa rozvoje sociálních služeb je akceptována většinou účastníků komunitního plánování
5. fáze	Strategie rozvoje sociálních služeb	<ul style="list-style-type: none"> - plán postupných kroků a úkolů k dosažení stanovených cílů a priorit - systém sledování realizace komunitního plánu - zpracování konečné verze komunitního plánu - předložení textu KP k připomínkování veřejnosti - schválení KP zastupitelstvem
6. fáze	Od plánování k provádění	<ul style="list-style-type: none"> - uskutečňování plánu - informování veřejnosti o uskutečňování KP - průběžné vyhledávání a zapojování nových partnerů - nástroje umožňující provést změny v původním KP

Tabulka č. 1: Fáze komunitního plánování podle MPSV ČR¹⁰

¹⁰ MPSV, Komunitní plánování - věc veřejná: Komunitní plánování sociálních služeb. [online]. Aktualizace 2015 [cit. 2015-03-01]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/847>

Komunitní plánování v Jáchymově

Jáchymov se dosud procesu Komunitního plánování sociálních služeb v rámci území, pod které spadá, neúčastnil. Při výzkumu (v rámci bakalářské práce), který byl v Jáchymově proveden v roce 2010, se ukázalo, že vedení Jáchymova není informováno o metodě Komunitního plánování sociálních služeb ani o možnostech, které tato metoda přináší. Dle slov tehdejšího místostarosty se vedení radnice nedostalo k informacím týkajících se spolupráce v procesu Komunitního plánování ani k jiným informacím ohledně spolupráce s dalšími subjekty, které by mohly napomoci k sociální integraci obyvatel Jáchymova. Místostarosta byl tehdy z možností, které může tato spolupráce přinést, nadšen a rozhodl se, že by se Jáchymov mohl do Komunitního plánování v Ostrově zapojit. Díky událostem, které ten rok v Jáchymově nastaly, bohužel k navázání spolupráce nedošlo a Jáchymov se k pomoci ze strany města, pod jehož správu spadá, opět nedostal. Mezi události, které tomu byly také jistě příčinou, byla obměna radnice téhož roku a taktéž byl Jáchymov osloven Agenturou pro sociální začleňování. Starosta se tak stal součástí těchto intervencí a spolupráce s Komunitním plánováním v Ostrově se upozadila.

V Komunitním plánu sociálních služeb města Ostrov¹¹ si i tak můžeme přečíst něco o Jáchymově. Tento plán popisuje migraci obyvatel z Jáchymova do Ostrova jako hrozbu pro své město. V plánu se píše: „Protože se však do města stahují i lidé z okolních upadajících obcí jako jsou Jáchymov, Hroznětín, Merklín etc, přicházející za lepšími sociálními podmínkami, není tato depopulace příliš markantní. Její negativní vliv se může do budoucna projevit hlavně v nezdravé struktuře praceschopného obyvatelstva, kdy by patrně mohlo docházet k větší koncentraci pracovně neaktivních, sociálně vyloučených, nekvalifikovaných nebo jen málo kvalifikovaných jedinců. Tím by se dále zhoršoval potenciál města pro případný hospodářský růst a sociálně-kulturní rozvoj. Nejmarkantnější je to zejména u obyvatel Jáchymova, kde byla v minulosti konstatována největší skupina obyvatel bez jakéhokoliv vzdělání v Karlovarském kraji. Je proto do budoucna nutno sledovat a ovlivňovat spíše než kvantitu obyvatel kvalitativní strukturu obyvatelstva, aby nebyly ztraceny důležité kapacity pro další rozvoj Ostrova.“

V tomto plánu se popisuje vícekrát, co se v Jáchymově děje a jaký to má na Ostrov vliv, avšak není zde žádná zmínka o tom, jaký by mohl mít Ostrov, jako spádové město, vliv na tyto události přímo v Jáchymově. Opatření, která Ostrov v letech 2013-2017

¹¹ Komunitní plán sociálních služeb města Ostrov na roky 2013 - 2017 [online]. 2012, Město Ostrov. [cit. 2015-06-30]. Dostupné z: http://old.ostrov.cz/uploads/media/Komunitni-plan-Mesta-Ostrov_01.pdf

zamýšlí implementovat, se soustředí spíše na intervence v rámci Ostrova. Je však možné, že díky rozšířené působnosti plánovaných projektů, budou moci některé z nich využít i obyvatelé Jáchymova.

Komunitní plánování řešené v rámci Karlovarského kraje je na tom se svými záměry obdobně. Jáchymov se do jejich plánu na období 2014 - 2017 nevešel, plán je koncipovaný ze široka. Jedním z cílů, který si plán uložil, je zmírňování či zamezování sociálnímu vyloučení. Je tedy možné, že by mohl Karlovarský kraj Jáchymovu s nějakým takto zaměřeným projektem pomoci. Na Jáchymov by seděla mnohá další plánovaná opatření, ale kraj za Jáchymovem s touto nabídkou sám nepřijde. Z rozhovoru s bývalým ředitelem komunitního plánování jsme se dozvěděli, že Jáchymov nebyl s nabídkou účastnit se plánování sociálních služeb přímo osloven. „Každá obec má možnost se do tohoto procesu zapojit, ale iniciativa musí přicházet z její strany“, sdělil. Ředitel komunitního plánování o.p.s. – Karlovy Vary vyjádřil též povinnost obcí samotných, starat se o svoje občany i po této linii. „Jáchymov se na Komunitní plánování KV kraje neobrátil.“

Agentura pro sociální začleňování

V Sekci pro lidská práva při Úřadu vlády ČR byla v rámci Odboru pro sociální začleňování vytvořena Agentura pro sociální začleňování, která se zabývá podporou procesů týkajících se sociální integrace. Protože se tato Agentura zasloužila o nastartování řešení problematiky sociálního vyloučení v Jáchymově a vzhledem k tomu, že o ní budeme během této práce několikrát hovořit, představíme její aktivity.

Tato Agentura je dle svých oficiálních stránek¹² nástrojem Vlády ČR k zajištění podpory obcím v procesu sociálního začleňování. Podporuje obce a města, aby mohly plnit svoji funkci - zajišťovat či pomáhat zajistit všem občanům rovný přístup ke vzdělávání, bydlení, zdravotní péči, zaměstnání, sociálním službám a bezpečí. Podporuje taková opatření, která pomohou samosprávám v procesu sociální integrace obyvatel ohrožených sociálním vyloučením a v rozvoji sociálně vyloučených lokalit v kontextu a zájmu celé obce/města a všech jejích občanů.

¹² AGENTURA PRO SOCIÁLNÍ ZAČLEŇOVÁNÍ. Agentura pro sociální začleňování v romských lokalitách [online]. Dostupné: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/>. [cit. 15. 6. 2015]

Posláním Agentury je propojovat subjekty na místní úrovni tak, aby spolupracovaly při sociálním začleňování. Agentura podporuje nadresortní přístup a propojování působení veřejné správy a neziskového sektoru.

Agentura pro sociální začleňování pomáhá obcím a místním subjektům zejména v těchto oblastech:

- zajištění služeb na podporu vzdělání, podporu zaměstnanosti, sociálních služeb a sociálního bydlení, a zajištění infrastruktury pro tyto služby,
- čerpání prostředků z evropských strukturálních fondů, státního rozpočtu, krajských dotačních programů a dalších zdrojů;
- komunikaci s ústředními orgány státní správy, zejména resorty, které mají sociální začleňování v gesci; z podnětů při práci v lokalitách Agentura formuluje návrhy v oblasti legislativy, dotačních titulů, sociálních politik, apod.¹³

1.2 Sociální tematika

Tato práce se zaměřuje především na **sociální situaci** obyvatel Jáchymova a na **proces plánování sociálních služeb**, který probíhá v Jáchymově od roku 2010. V rámci výzkumu bude hodnocena efektivita procesu a kvalita **Strategického plánu integrace sociálně vyloučených osob**¹⁴, který byl v Jáchymově v roce 2010 zpracován. Protože je výzkum zaměřen na procesy úzce spjatými se sociálním vyloučením, je třeba představit také některé oblasti týkající se této sociální problematiky. Tato kapitola vymezí např. samotný pojem sociální vyloučení (**sociální exkluze**), **sociální integrace** a již několikrát zmiňované **sociální služby**, aby bylo od počátku zřejmé, kterými oblastmi se bude tato práce zabývat především. Kapitola pojímá i možnosti **financování sociálních služeb** a představuje též **Agenturu pro sociální začleňování**, která se problematikou sociální exkluze zabývá.

¹³AGENTURA PRO SOCIÁLNÍ ZAČLEŇOVÁNÍ. Agentura pro sociální začleňování v romských lokalitách [online]. Dostupné: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/>. [cit. 15. 6. 2015]

¹⁴ LOKÁLNÍ PARTNERSTVÍ JÁCHYMOV. *Strategický plán sociální integrace na území města Jáchymov*. [online]. 2011 [cit. 8. 5. 2015] Dostupné: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/dokumenty/dokumenty-pro-lokalitu-jachymov/strategicky-plan-lp-jachymov-2011-2013/download>

Sociální exkluze

Dle Mareše (2004) je sociální exkluze „definovaná jako stav, kdy jedinec nebo kolektivita neparticipuje plně na ekonomickém, politickém a sociálním životě společnosti, anebo kdy jejich přístup k příjmu a ostatním zdrojům jim neumožňuje dosáhnout životní standard, který je považován ve společnosti, v níž žijí, za přijatelný, a dosáhnout i té míry participace na životě ve společnosti, která je v ní pro její plnoprávné členy považována za žádoucí“¹⁵. Lze říci, že míra sociální exkluze je limitující faktor určující kvalitu života člověka žijícího v naší společnosti.

V „Analýze sociálně vyloučených romských lokalit v Karlovarském kraji“ se píše, že se „počet obyvatel žijících v sociálně vyloučených lokalitách (dále SVL) od roku 2006 zvýšil z odhadovaných 3 000 až 4 000 lidí na odhadovaných 7 000 lidí (tj. cca o 4 000 lidí). Pokud Karlovarský kraj, obce, podnikatelské subjekty, ÚP atd. nerealizují nápravné kroky v oblasti bydlení, zaměstnávání a dluhového poradenství, hrozí, že se zvýší počet obcí se SVL, stejně jako počet obyvatel těchto lokalit. Pokud by platil stejný nárůst počtu sociálně znevýhodněných obyvatel jako doposud mezi lety 2006 a 2012, počet lidí žijících v SVL by se v roce 2018 zvýšil na přibližně 10 000 obyvatel (z řad Romů a neromů). Sociální propad hrozí podle NNO také neromských obyvatelům obcí, kteří se dříve počítali do tzv. střední třídy.“¹⁶

Lidé žijící v sociálně vyloučených lokalitách se potýkají s celou řadou problémů, se kterými si často nedokáží sami poradit. Mezi **nejčastěji řešené problémy** patří: nezaměstnanost, nízký nebo žádný příjem, závislost na sociálních dávkách, riziko ztráty bydlení, malá sociální mobilita, nízké právní povědomí, obtíže při kontaktu s institucemi a jiné. Ve chvíli, kdy se tyto problémy neřeší, zvyšuje se riziko prohloubení sociálního vyloučení a snižuje se naděje na řešení vzniklé situace. Aby k těmto situacím nedocházelo a nedocházelo tak ke zhoršování sociální situace obyvatel, je zapotřebí zabývat se v obcích procesy zaměřenými na sociální integraci (sociální začleňování).

¹⁵ MAREŠ, P. Sociální exkluze a sociální inkluze menšin a marginalizovaných skupin ed. by T. Sirovátka. 2004. Brno: Georgetown a. Masarykova Univerzita. s.19

¹⁶ DVOŘÁKOVÁ, T. a kol. Zadavatel: Krajský úřad KV kraje. Analýza sociálně vyloučených romských lokalit v Karlovarském kraji [online]. 2013 [cit. 2015-05-28]. Dostupné z: http://www.kr-karlovarsky.cz/krajsky-urad/cinnosti/Documents/ANALYZA_FINAL_FINAL.pdf

Sociální integrace

Sociální integrace je proces rovnoprávného začleňování člověka do společnosti. Podpora sociální integrace patří mezi hlavní témata probírána napříč různými odvětvími. V rámci evropské politiky je snižování rozdílů mezi lidmi jedním z hlavních témat. Toto téma se řeší například v rámci Lisabonské strategie či European Employment Strategy, které zdůrazňují sociální integraci a potřebu vyšší sociální soudržnosti.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, definuje sociální začleňování jako „proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené **dosáhnou příležitostí a možností**, které jim napomáhají **plně se zapojit** do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.“

„K obecným **cílům** sociálního začleňování patří:

- zajištění účasti v zaměstnání a rovného přístupu ke všem zdrojům, právům, zboží a službám,
- prevence rizika sociálního vyloučení,
- pomoc nejvíce zranitelným,
- mobilizace všech relevantních aktérů.“¹⁷

Sociální služby

Sociální integrace může být podporováno prostřednictvím sociálních služeb, které se zaměřují na různé cílové skupiny. Dle MPSV si sociální služby **kladou za cíl:**

- „podporovat rozvoj nebo alespoň zachování stávající soběstačnosti uživatele, jeho návrat do vlastního domácího prostředí, obnovení nebo zachování původního životního stylu
- rozvíjet schopnosti uživatelů služeb a umožnit jim, pokud toho mohou být schopni, vést samostatný život
- snížit sociální a zdravotní rizika související se způsobem života uživatelů“¹⁸

¹⁷ MPSV. Sociální začleňování. [online]. 2012 [cit. 2015-06-29]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9078>

¹⁸ MPSV. Sociální služby. [online]. Aktualizace 2015 [cit. 2015-03-01]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/18661#sszp>

Financování sociálních služeb

Během tohoto výzkumu jsme se často setkávali s nejasnostmi ohledně financování sociálních služeb. Jedná se o jedno z dalších témat této práce, a proto se v krátkosti pozastavíme nad touto problematikou i zde.

„**Obce** historicky prokázaly, že jsou nejvhodnějším místem pro poskytování sociální pomoci a některých individuálně adresných služeb. Rozsah těchto činností je limitován zdroji od obyvatel nebo od státu. Stát obcím poskytuje podíl na státních příjmech, tj. určité prostředky přidělem ze státního rozpočtu, nebo tím, že jim svěří vybírání určité státní daně či poplatku a ponechá jim jejich výtěžek (daně z nemovitého majetku, z půdy).“¹⁹

Dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 95 písm. g) „dostupnost poskytování sociálních služeb na svém území **zajišťuje kraj** v souladu se střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb.“ Aby měl kraj možnost tuto povinnost plnit, poskytuje se krajům ze státního rozpočtu účelová dotace určená na financování běžných výdajů, které souvisejí s poskytováním základních druhů a forem sociálních služeb. Dotaci uděluje ministerstvo podle zvláštního právního předpisu. Takto to stanovuje § 101a Zákona o sociálních službách.

V praxi vypadá proces žádání o finanční dotace následovně: MPSV vyhláší dotační řízení na podporu sociálních služeb pro kraje. Kraj vyhláší řízení o finanční podpoře pro poskytovatele. Poskytovatelé sociálních služeb podávají žádosti o poskytnutí finanční dotace kraji. Kraj podává žádost o dotaci ze státního rozpočtu MPSV. A MPSV poté vydává rozhodnutí o dotaci. Tento postup zajišťování financí na poskytování sociálních služeb je platný od 1. 1. 2015. Do té doby byly rozdělovány dotace sociálním službám přímo ze státního rozpočtu.

Názornou pomůckou pro představu toho, jak může být celý systém financování sociální služeb koncipován, může být následující schéma, které bylo vytvořeno v rámci semináře k projednání návrhu Akčního plánu rozvoje sociálních služeb v Karlovarském kraji.

¹⁹ TOMEŠ, Igor. Úvod do teorie a metodologie sociální politiky. Vyd.1 Praha: Portál, 2010, s.112. ISBN 978-80-7367-680-3.



Schéma č. 2: Financování sociálních služeb²⁰

Hlavním principem, který je při financování sociálních služeb uplatňován, je princip **vícezdrojového financování**. Hlavními zdroji jsou dotace z veřejných rozpočtů, příspěvek na péči, úhrada od klientů za poskytované služby, úhrada ošetrovatelské a rehabilitační péče ze zdrojů veřejného zdravotního pojištění.

V období let 2014 – 2020 budou uvolňovány prostředky z ESF na sociální služby v oblasti zaměstnanosti. Zlepšení lidského kapitálu obyvatel ČR je cílem „**Operačního programu Zaměstnanost**“. Tento program je zaměřen na prioritní osy: Podpora zaměstnanosti a adaptability pracovní síly, sociální začleňování a boj s chudobou, sociální inovace a mezinárodní spolupráce a efektivní veřejná zpráva. Více než polovina rozdělované částky bude věnována na podporu zaměstnanosti a třetina na aktivity věnované sociálnímu začleňování a financování sociálních služeb.

Na oficiálních stránkách KV kraje (odkaz v poznámce²¹) lze nalézt přehled výzev k předkládání projektů na dotace poskytované Karlovarským krajem, odvětvovými ministerstvy a jimi zřízenými fondy a EU.

²⁰ KV KRAJ. Návrh akčního plánu rozvoje sociálních služeb v KV kraji: SPRSS KV kraje na období 2014-2017. *Krajský úřad* [online]. 2015 [cit. 2015-06-02]. Dostupné z: http://www.kr-karlovarsky.cz/krajsky-urad/cinnosti/Documents/prezentace_seminare_kveten2015.pdf

²¹ http://www.kr-karlovarsky.cz/dotace/Stranky/Prehled_dotace.aspx

1.3 Město Jáchymov a popis výchozího stavu

Jáchymov

„Město Jáchymov je třítisícové lázeňské městečko, nacházející se na severozápadním okraji České republiky. Leží na území Karlovarského kraje a je situováno do údolí na úpatí Krušných hor. Nadmořská výška, ve které se nachází, kolísá od 560 do 750 m.n.m. Jáchymov je rozprostřen podél silnice vedoucí z Ostrova k hraničnímu přechodu Boží Dar - Oberwiesenthal do Německa (odtud je vzdálen 7km). Město Jáchymov spadá pod správu města Ostrov, které má pod sebou dalších 13 obcí. Je ihned po Ostrově největším městem v tomto správním obvodu.“²²

Historie

„Horní město Jáchymov bylo díky nalezištím stříbrné rudy v 16. století po Praze druhým největším městem v Čechách. Z vytěženého stříbra se razily tolary, které se staly oblíbeným platidlem nejen v Evropě, ale rozšířily se až do Ameriky, kde daly jméno americkému dolaru. Na strmých svazích údolí města Jáchymova se prý nacházelo surové stříbro v kořenech vyvrácených stromů či po prvním kopnutí hned pod drnem. Sedmnáct let po vzniku obce tu žilo již osmnáct tisíc obyvatel. Drasticky na život města dolehly morové rány a náboženská nesnášenlivost v 17. století. Musela odejít většina obyvatel a roku 1613 jich ve městě zbylo pouze 529. To znamenalo začátek úpadku města i podnikatelské činnosti jeho obyvatel.“²³

„Další rozkvět odstartoval až začátkem 20. století objev léčebných účinků radioaktivního smolince. Na radonové vodě byly založeny lázně, které vedly k nevídanému rozvoji města. Ve 30. letech se však z radiové horečky, která pomáhala turistickému ruchu a nemocným v lázních, stala zhouba pro město. Kvůli těžbě uranu se stal Jáchymov státem ve státech a pod sovětskou správou zde vyrostly pracovní tábory pro politické vězně. Pro vstup na území Jáchymova bylo potřeba mít povolenku a v lesích hlídali vojáci. Během této smutné doby nevznikaly žádné spolky či tradice. Zůstala jen černá můra a zlé vzpomínky na uzavřené prostory, neprůjezdné komunikace a politické lži.“²⁴

„Skladba obyvatelstva odráží komplikovaný historický vývoj v oblasti. Bezprostředně po druhé světové válce bylo původní obyvatelstvo německé národnosti

²² BÍLKOVÁ, Lucie. Sociální situace ve městě Jáchymov a potřebnost sociálních služeb jeho obyvatel. Ústí nad Labem, 2010 [cit. 2015-2-16]. Bakalářská práce. Univerzita Jana Evangelisty Purkyně.

²³ ZNOVUOBJEVENÉ KRUŠNOHOŘÍ. Založení města Jáchymov [online]. Dostupné: <http://www.znkr.cz/obec/24-jachymov/>. [cit. 8. 1. 2010]

²⁴ Volně přepracováno z knihy MIKŠÍČEK, P. Uranová horečka. In Znovuobjevené Krušnohoří. 5. vydání. Boží Dar: Služby Boží Dar s. r. o., 2009. s. 245 – 247. ISBN 978-80-254-5727-6.

násilně vystěhováno. Došlo tak k výraznému poničení kulturně-společenských kořenů obyvatel Jáchymova. 50. léta byla ve znamení Jáchymova, coby uranového města politických vězňů a jejich dozorců, což také výrazně narušilo strukturu obyvatelstva a oslabilo jeho dlouhodobé historické ukotvení a identifikaci s místem. Dnes původní obyvatelstvo ve městě chybí.²⁵

Popis výchozího stavu

V situační analýze zpracované v roce 2010, ze které vychází Strategický plán sociální integrace, je Jáchymov charakterizován následovně: „Pro tuto lokalitu je typický výrazný a navenek patrný konflikt uvnitř cílové skupiny, kde skupina na pomezí sociální pasti a silných patologických vazeb se negativně vymezuje nejen vůči majoritě, ale i vůči té části cílové skupiny, která zachovává prvky tradiční kultury a rodinných vazeb. Tento konflikt ještě vyhrocuje fakt, že skupina vázaná na kriminální a nelegální činnosti má zjevně vyšší životní úroveň. Alespoň část většinové populace si uvědomuje, že jde o dva typy problémů ve velké míře propojených. Je však mimo možnosti policie tyto záležitosti vyřešit místně, jde o záležitost celostátní praxe a legislativních nástrojů. Přímý negativní dopad na cílovou skupinu má dosud blízkost hranic s Německem – zejména vzhledem k provozování prostituce, dovozu vraků na likvidaci atd. – do města jsou tedy vnášeny činnosti, které výrazně snižují jeho rozvojový lázeňský potenciál. Struktura obyvatel dosud neodpovídá rozvojové perspektivě – a to nejen co se týče cílové skupiny - přirozená změna ve struktuře obyvatel je ale ve větší míře blokována jednak vlastnický a jednak tím, že vzhledem k nashromážděným problémům je Jáchymov „špatná adresa“ a tudíž kvalifikované síly sem za zaměstnáním ve velké většině dojíždějí. Úměrně k tomu se zde sektor služeb rozvíjí jen vzhledem k cílové skupině lázeňských hostů, nikoli „střední vrstvy“ domácích obyvatel.”²⁶

Krátkou dobu v Jáchymově působil také romský poradce Petr Balog, který byl v přímé spolupráci se senátorem Janem Horníkem. Tato aktivita se ale bohužel neosvědčila. Pan Balog se nemohl efektivně zapojit do místní lokality/komunity díky jejím složitým vztahům uvnitř.

Názorně jsou procesy uvnitř lokality zobrazeny v následujícím schématu, které bylo zpracováno v rámci Situační analýzy města Jáchymov společností Navreme Boheme.

²⁵ KOŠTÁL, J., CHMELOVÁ, J., SLABA, J., ŠVORC, K. Závěrečná zpráva pilotní studie „Město Jáchymov – regionální centrum cestovního ruchu“. 2004. s. 3.

²⁶ Situační analýza: Jáchymov. Navreme Boheme, s.r.o. Zadavatel: Úřad vlády ČR [online]. Praha, 2010, str. 19. [cit. 2015-05-28]. Dostupné z: http://www.linguae-sro.cz/files/03_samostatna_priloha_situacni_analyza_navreme_boheme.pdf

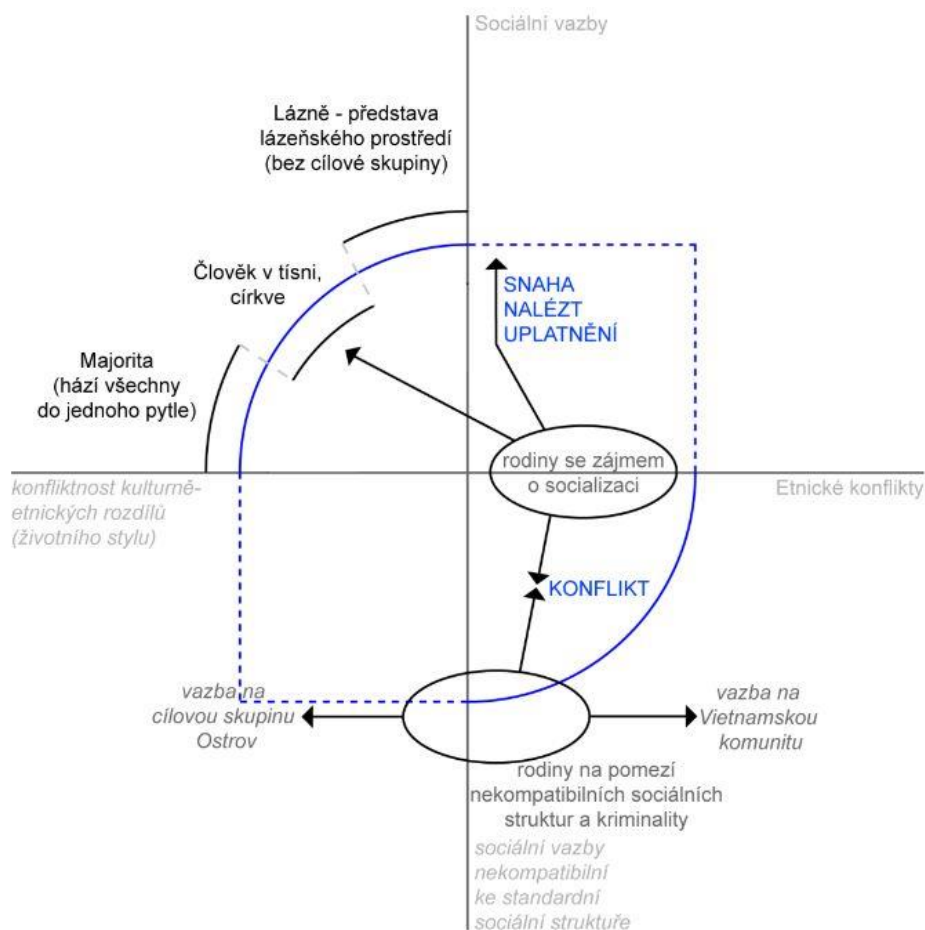


Schéma č. 3: Pohyby uvnitř lokality Jáchymov²⁷

„Obdobně jako v jiných lokalitách i zde problémy způsobila privatizace bytů, jde ale nikoli o panelové domy, ale naopak o staré domy v historickém centru zapsané často jako kulturní památky. Pro město byly příznačné konflikty mezi samosprávou a lázněmi, které měly řadu podnikatelských záměrů a přináší do města významné rozvojové podněty. To se v posledních letech mění, nadále však zůstává konfliktní prodej domu poblíž lázní, ve kterém sídlí romská rodina zpracovávající kovový odpad. Původ potíží je ze strany lázní přičítán ignoranci nebo dokonce zlé vůli tehdejšího vedení města. Tato kauza byla např. příčinou toho, že lázně odmítají do doby, než se tato kauza vyřeší, vstoupit do LP. Po jistou dobu hrozilo, že se město stane cílem další imigrace, pokud se zde začnou vytvářet další kapacity bydlení, pro cílovou skupinu (ubytovna Tesla). V lokalitě se nepodařilo ani po opakovaných pokusech vytvořit občanské sdružení, ani pracovní místa pro cílovou skupinu v rámci služeb města. Významnou roli v pokusech o překonání exkluze zde

²⁷ Situační analýza: Jáchymov. Navreme Boheme, s.r.o. Zadavatel: Úřad vlády ČR [online]. Praha, 2010, str. 13. [cit. 2015-05-28]. Dostupné z: www.linguae-ro.cz/files/03_samostatna_priloha_situacni_analyza_navreme_boheme.pdf

sehrála a hraje základní škola, zaměřená na inkluzivní programy, která řeší jak konflikty mezi majoritou a cílovou skupinou, tak i konflikty mezi výrazně se odlišujícími skupinami uvnitř cílové skupiny. Už ve volebním období 2006 –2010 nastoupilo politické vedení města cestu, v rámci níž začalo ohledávat možnosti řešení problémů cílové skupiny. Vedení města tak spolupracovat zejména prostřednictvím školy s organizací Člověk v tísní a následně vytvořilo podmínky pro to, aby v této lokalitě začala působit Agentura pro sociální začleňování.²⁸

Obyvatelé Jáchymova se potýkali a dodnes potýkají s celou řadou problémů, se kterými si často nedokáží sami poradit. Mezi nejčastěji řešené problémy patří nezaměstnanost, nízký nebo žádný příjem, nízká finanční gramotnost a právní povědomí, závislost na sociálních dávkách a riziko ztráty bydlení. Tyto problémy mají za následek vznik nebo prohlubování sociální exkluze.

V Jáchymově patří do skupiny obyvatel ohrožených sociálním vyloučením především národnostní menšiny, děti a mládež, osoby vracející se z výkonu trestu, drogově závislé osoby, senioři, osoby bez přístřeší a osoby se zdravotním postižením.

Město Jáchymov bylo 10. 2. 2010 zařazeno mezi města, v nichž je velké procento lidí ohrožených sociálním vyloučením. V Karlovarském kraji je aktuálně celkem 8 obcí, které spolupracují s Agenturou pro sociální začleňování (Jáchymov, Cheb, Sokolov, Toužim, Teplá, Žlutice, Kraslice, Nové Sedlo). Agentura působila ve městě Jáchymov od června 2010 do června 2013.

Díky těmto intervencím se radnice města zapojila do řešení problematiky sociálního vyloučení a byl vytvořen Strategický plán sociální integrace, který byl schválen zastupitelstvem 9. 2. 2011. Na jeho tvorbě se z největší části podílel Jan Musil (ředitel základní školy Jáchymov), Jan Němeček (ředitel Sokolovské pobočky Člověk v tísní) a Štefan Gabčo (koordinátor z Agentury pro sociální začleňování). Tento plán měl pro nejbližší 3 roky určovat, kterým směrem se bude Jáchymov ubírat. Cílem těchto opatření mělo být i zlepšení sociální situace obyvatel. Strategický plán se měl stát jedním z východisek při tvorbě dlouhodobého plánu rozvoje města, jak se lze v plánu dočíst. Prostředek, který byl při jeho tvorbě využit, je komunitní plánování.

Vlivem mnoha okolností se v Jáchymově moc plánovaných opatření nakonec neuskutečnilo. Ve Výroční zprávě o činnosti Agentury pro sociální začleňování z roku 2014 je popsán výsledek intervencí v Jáchymově následovně: „Po odchodu lokální

²⁸ Situační analýza: Jáchymov. Navreme Boheme, s.r.o. Zadavatel: Úřad vlády ČR [online]. Praha, 2010, str. 11. [cit. 2015-05-28]. Dostupné z: www.linguae-ro.cz/files/03_samostatna_priloha_situacni_analyza_navreme_boheme.pdf

konzultantky z rodinných a osobních důvodů nebyl ve vypsáném výběrovém řízení vybrán žádný vhodný uchazeč pro obsazení této pozice. Bez ohledu na tuto skutečnost vedení města výrazně změnilo svůj postoj ke spolupráci s Agenturou pro sociální začleňování poté, kdy se rozhodlo nerealizovat investiční projekt v rámci Integrovaného operačního programu na vytvoření zázemí pro poskytování služeb sociální prevence. Město nevyužilo ani nabízené alternativní zdroje k zajištění realizace služeb samotných a jejich motivací tak bylo především zhodnocení nemovitosti z původních investičních zdrojů. Město nevyužilo nabízené projektové poradenství k přípravě projektů na zajištění terénního sociálního pracovníka ani další možné zdroje na realizaci volnočasových aktivit pro mládež. Veškerá nabízená integrační opatření zastupitelstvo města jednomyslně zamítlo i přes intervenci pracovníků Agentury pro sociální začleňování. Ve městě Jáchymov tak realizují některá integrační opatření neziskové organizace ve spolupráci s evangelickou církví bez výrazné podpory města. V oblasti vzdělávání i nadále působí inkluzivně místní škola prostřednictvím aktivit a projektů jejího ředitele. Vzhledem k neochotě vedení města spolupracovat na realizaci integračních opatření se neprováděla revize Strategického plánu sociálního začleňování a probíhala spíše individuální jednání s partnery.²⁹

V roce 2012 zpracovávala Agentura pro sociální začleňování evaluace zaměřené na intervence ve vybraných lokalitách. Zpracovala mimo jiné evaluaci i na město Jáchymov. V „Evaluční zprávě lokality Jáchymov“, která je k nalezení na oficiálních stránkách Agentury, je uvedeno: „Město zavedlo veřejnou službu, a v malém objemu veřejně prospěšné práce. Jinak z práce partnerství konkrétní výstupy nejsou. Zejména se kvůli nepodání IOP nepodařilo zavést potřebné sociální služby a zřídit nízkoprahový klub. Na plánovaném sociálním bydlení se nikdy nezačalo pracovat a radnice města se nyní domnívá, že to není ani možné, ani potřebné.“³⁰

Důvody toho, že se nepodařilo implementovat více plánovaných opatření, jsou dle této evaluace mimo jiné to, že: „Původně deklarovaná motivace vedení města buď nebyla reálná, nebo se po zhroucení projektu IOP, o který město především stálo, úplně rozplynula. Vedení města buď nemá skutečný zájem o to situaci ve městě měnit, nebo si spíše neuvědomuje, že tato změna závisí především na jeho zájmu a aktivitě. Velká část záměrů partnerství se neuskutečnila nebo nadlouho odložila kvůli zhroucení klíčových

²⁹ AGENTURA PRO SOCIÁLNÍ ZAČLEŇOVÁNÍ. Výroční zpráva o činnosti Agentury pro sociální začleňování v roce 2013 [online]. 2014. Dostupné: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/dokumenty/o-agenture/vyrocní-zprava-o-cinnosti-agentury-pro-socialni-zaclenovani-v-roce-2013/download>. [cit. 15. 6. 2015], s.68

³⁰ AGENTURA PRO SOCIÁLNÍ ZAČLEŇOVÁNÍ. Evaluční zpráva lokality Jáchymov [online]. Dostupné: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/dokumenty/o-agenture/evaluacni-zprava-efektivita-intervence-agentury-pro->. [cit. 15. 6. 2015], s. 37

projektových zdrojů. Páteří projekt odčerpával mnoho zdrojů a frustroval mnoho očekávání. Běžící opatření jsou vesměs ta, která by byla pravděpodobně do určité míry zaváděna i bez intervence Agentury (projekty ve škole).”³¹

Tato práce se bude zaměřovat na další konkrétní důvody, proč nebylo plánování sociálních služeb prováděno dle Strategického plánu sociální integrace a na možnosti, jak nastavit proces plánování sociálních služeb tak, aby se v budoucnu tato situace neopakovala. Zaměří se též na kroky, které by mohly zlepšit kvalitu života lidí v Jáchymově.

³¹ AGENTURA PRO SOCIÁLNÍ ZAČLEŇOVÁNÍ. Evaluační zpráva lokality Jáchymov [online]. Dostupné: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/dokumenty/o-agenture/evaluacni-zprava-efektivita-intervence-agentury-pro->. [cit. 15. 6. 2015], s 38

2 METODOLOGIE VÝZKUMU

Sběr dat na tento výzkum započal již v roce 2010, kdy byla, za účelem zjištění aktuální sociální situace obyvatel Jáchymova, provedena analýza v rámci bakalářské práce s názvem „Sociální situace ve městě Jáchymov a potřeba sociálních služeb jeho obyvatel“. V té době již problematika sociálního vyloučení v Jáchymově notně eskalovala. Jáchymov byl v téže roce osloven Agenturou pro sociální začleňování a začala se zde formovat uskupení snažící se uchopit tuto problematiku a nastavit opatření vedoucí ke zlepšení kvality života občanů Jáchymova. Dění v Jáchymově bylo od té doby v rámci veřejně dostupných informací sledováno průběžně. Bylo zjišťováno, zda provedená analýza a navržená opatření v bakalářské práci odpovídají aktuální situaci a Strategickému plánu sociální integrace. Současně s tím bylo zjišťováno, jak proces plánování probíhá a zda se začíná zlepšovat sociální situace obyvatel Jáchymova.

V rámci této diplomové práce byla provedena evaluace Strategického plánu zaměřeného na sociální integraci v Jáchymově, který byl schválen 9. 11. 2011 zastupitelstvem. Tato evaluace je provedena ex post po proběhlých intervencích. Týká se celého procesu plánování před a od jeho počátku a zahrnuje i období po skončení intervencí.

Řízený sběr dat na tento výzkum probíhal v období březen – červenec 2015, v tuto dobu docházelo k řízenému průzkumu, monitoringu a systematizaci získaných dat. Pracovalo se s primárními i sekundárními zdroji informací, jak kvantitativních, tak kvalitativních. Požadovaná data byla získávána na základě analýzy dostupných dokumentů, metodou vlastního zúčastněného pozorování a rozhovorů s relevantními aktéry.

Pokud jde o sociální situaci Jáchymova, vycházeli jsme ze standardních statistických údajů ČR, analýz, plánů, strategií apod. (viz použitá literatura). Vyhledávali jsme dokumenty na úrovni obecní, mikroregionu, správního obvodu obce s rozšířenou působností, kraje až po úroveň národní. Prostřednictvím internetových databází a veřejných registrů jsme získávali aktuální potřebná data o počtu obyvatel, počtu nezaměstnaných, dojížděcí do zaměstnání, vzdělání apod.

Pro zjištění procesů týkající se plánování sociálních služeb jsme využívali veřejně dostupné dokumenty, které na svých internetových stránkách, zveřejňuje Agentura pro sociální začleňování. Zabývali jsme se též komunitními plány okolních měst, KV kraje a města Ostrov, pod jejichž správou Jáchymov spadá. Analyzovali jsme zápisy z jednání

zastupitelstva města Jáchymov a Jáchymovský zpravodaj. Studovali jsme dobrou praxi, metodiky, směrnice atd. a velice užitečným zdrojem informací byl také integrovaný portál Ministerstva práce a sociálních věcí ČR.

Nezanedbatelnými zdroji informací byly již zmiňované rozhovory, které zahrnovaly rozhovory s obyvateli Jáchymova, bývalým místostarostou, poskytovateli sociálních služeb, zástupci školy, zástupci z Agentury pro sociální začleňování a dalšími relevantními aktéry.

Cílem těchto metod bylo získat kvalitní a ucelená data týkající se procesu plánování sociálních služeb a situace obyvatel města Jáchymov. V tomto ohledu považujeme získané informace za dostatečné.

Kritéria kvality plánování sociálních služeb

V rámci evaluace procesu plánování byla využita „Kritéria kvality plánování sociálních služeb“³², která vznikla v roce 2007 jako jeden z výstupů veřejné zakázky MPSV „Zajištění místní a typové dostupnosti sociálních služeb“.

„Kritéria kvality plánování sociálních služeb“ se zaměřují na **8 klíčových oblastí** plánování sociálních služeb, konkrétně na:

- Legitimitu,
- Popis aktuální situace,
- Kvalifikaci a kompetentnost,
- Řízení procesu plánování,
- Zapojování,
- Plán rozvoje sociálních služeb,
- Informovanost a Zvyšování kvality procesu.

Klíčové oblasti jsou dále rozděleny na **26 dílčích kritérií**, která by měla být naplněna, aby mohlo být plánování sociálních služeb hodnoceno jako kvalitní.

Jednotlivým kritériím se přisazují konkrétní důkazy a indikátory a hodnoceny jsou třístupňovou škálou: **je naplněno** **je částečně naplněno** **není naplněno.**

³² MPSV CZ. Kritéria kvality plánování sociálních služeb. [online]. [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/6681/kriteria.pdf>

Všechna kritéria byla na základě zjištěných dat řádně vyplněna, ve stručnosti shrnuta a pro utřídění všech informací z nich byla následně vytvořena SWOT analýza zahrnující jak silné a slabé stránky, tak příležitosti i hrozby.

Tato analýza může sloužit jako ucelený podklad pro **zvýšení efektivity** v dalších připravovaných procesech plánování sociálních služeb v Jáchymově, ale též jako kvalitní **sebehodnotící nástroj** pro zúčastněné aktéry. Vyplněný formulář „Kritéria kvality plánování sociálních služeb“ je součástí **Přílohy č. 1** této diplomové práce.

SWOT analýza

Efektivním způsobem, jak zjistit a shrnout aktuální situaci ve městě, je SWOT analýza. V rámci tohoto výzkumu bude tento způsob využíván taktéž, a to ihned dvakrát. Jednou se bude SWOT analýza zaměřovat na oblast procesu plánování sociálních služeb v Jáchymově a podruhé prozkoumá oblasti související s kvalitou života jeho obyvatel. Aby nebylo potřeba ve výzkumné části sdělovat, co metoda SWOT analýza znamená a jak ji lze využít, představíme ji již v této části.

SWOT je zkratka složená z počátečních písmen anglických slov:

Strengths (přednosti = silné stránky)	Weaknesses (nedostatky=slabé stránky)
Opportunities (příležitosti)	Threats (hrozby)

Dle MPSV je SWOT analýza „souhrnným výstižným popisem situace dané oblasti v současné době. Popisuje skutečný stav, potřebné změny a případná rizika. Nastiňuje kroky nezbytné pro přeměnu slabých stránek do silných a eliminaci rizik. Popis současného stavu se skládá z popisu vnitřního stavu; popisuje silné a slabé stránky dané oblasti a z popisu vnějších okolností, které v současné době danou oblast ovlivňují; popisuje příležitosti a ohrožení.“³³

SWOT analýza dokáže odhalit **podstatu problému**, díky čemuž je možné určit, **jakým směrem** by se měla ubírat pozornost. Je schopna **charakterizovat** systém a poukázat na to, jakých vnějších **příležitostí** lze při tom využít. Pomůže si utřídít, co se v které sféře odehrává a jaký **vliv na proces** to má. Nezanedbatelná je i její součást věnující se možným reálným **hrozbám**. Každý z rozpoznaných rizikových faktorů vyžaduje samostatný postup, který by měl být připraven a implementován ještě před

³³ MPSV ČR. Postup od vize k plánu rozvoje sociálních služeb. [online]. s.2 [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/6483/Postup.pdf>.

zahájením intervencí v oblasti plánování sociálních služeb. SWOT analýza je nástroj, který **mapuje současný stav** ve sledované oblasti a může v budoucnu posloužit i pro případné porovnávání změny stavu.

Je dobré myslet na to, že **silné** a **slabé** stránky jsou ze SWOT analýzy ta část, která je ovlivnitelná. **Příležitosti** a **hrozby** jsou skutečnosti, které vstupují do prostředí zvnějšku a jsou ovlivnitelné stěží. Mezi tyto faktory lze zařadit politické, legislativní, demografické, sociálně-kulturní faktory. Jsou ovlivňovány též technologickým rozvojem a ekonomickými okolnostmi.

Evaluace procesu plánování sociálních služeb

Tento dokument si klade za cíl zhodnotit kvalitu procesu plánování sociálních služeb, což samo o sobě zahrnuje další potřebné kroky. Jedním z nich je určit, která evaluační kritéria budou během výzkumu používána a jak jsou s procesem plánování provázaná. K snadnému pochopení může posloužit následující schéma, které v roce 2014 prezentoval Národní orgán pro koordinaci, spadající pod Ministerstvo pro místní rozvoj, v rámci Metodického pokynu pro evaluace v programovém období 2014 – 2020.

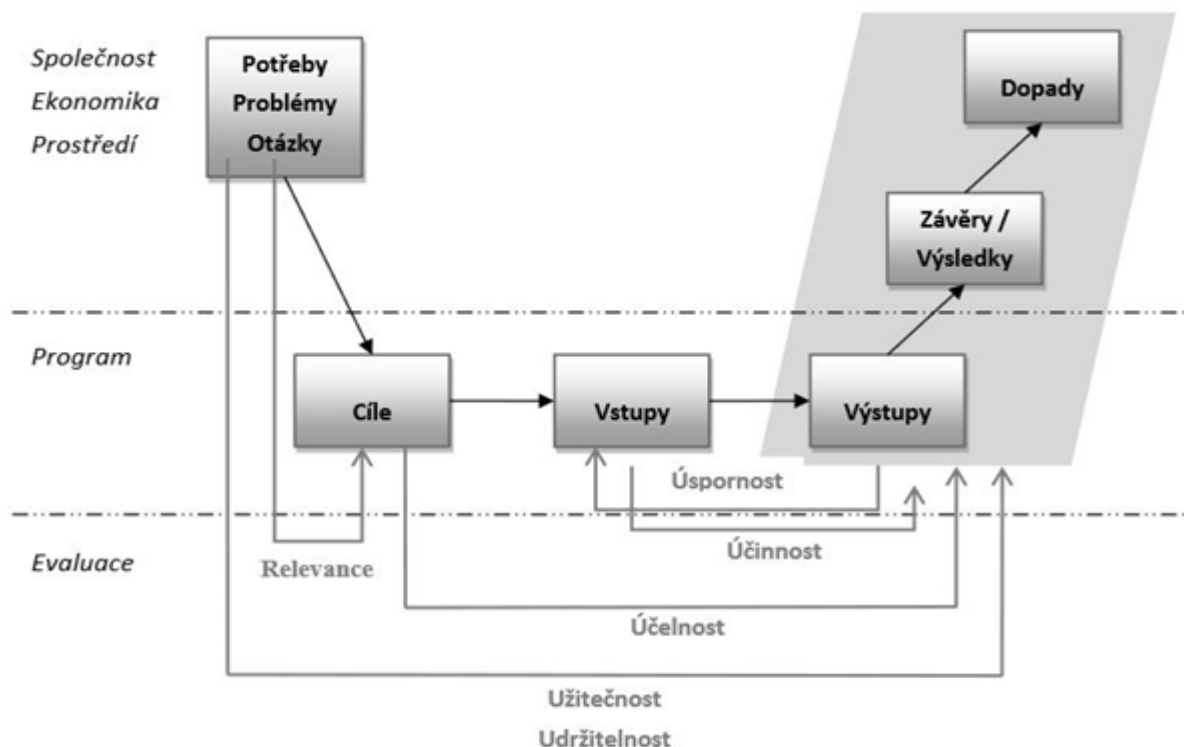


Schéma č. 4: Hlavní evaluační kritéria³⁴

³⁴ Národní orgán pro koordinaci. Ministerstvo pro místní rozvoj. Metodický pokyn pro evaluace v programovém období 2014 - 2020. s. 18 [online]. Praha, 2014 [cit. 2015-05-28]. Dostupné z: http://www.strukturalni-fondy.cz/getmedia/a1e40780-9529-4464-91e1-d2b60c543bd6/MP_evaluace-v3_final.pdf.

Aby bylo plánování sociálních služeb možno efektivně hodnotit, je zapotřebí prozkoumat, jak je na tom proces co se týče úspornosti, účinnosti, účelnosti, užitečnosti, udržitelnosti a relevance. Tato práce se dotýká každého z těchto kritérií.

V Metodickém pokynu NOK pro evaluace v programovém období 2014-2020 je uvedeno, že projekty by měly splňovat výše uvedená kritéria, aby byly vybrány v rámci jednotlivých výzev. Projekty, které budou dle NOK přednostně vybírány a hodnoceny, jsou ty, které budou:

- „**účelné** – budou směřovat k plnění cíle programu, přičemž hodnocení musí být nastaveno tak, aby byl zohledněn skutečný záměr projektu, nikoliv pouze jeho formální existence,
- účinné** – při daných vstupech bude zvolena taková cesta, která bude směřovat k maximálnímu dosažení efektů,
- úsporné** – dané efekty budou dosaženy za cenu v místě a čase obvyklou tj. zajištěním co největší průhlednosti celého procesu,
- udržitelné** – bude doloženo, že za daných podmínek budou výsledky intervencí udrženy minimálně po dobu stanovenou nařízením“³⁵

³⁵ Národní orgán pro koordinaci. Ministerstvo pro místní rozvoj. Metodický pokyn pro evaluace v programovém období 2014 - 2020. s. 17 [online]. Praha, 2014 [cit. 2015-05-28]. Dostupné z: http://www.strukturalni-fondy.cz/getmedia/a1e40780-9529-4464-91e1-d2b60c543bd6/MP_evaluace-v3_final.pdf.

3 Proces plánování sociálních služeb (výzkumná část)

Následující kapitola se věnuje hodnocení kvality procesu plánování sociálních služeb, které souvisí s procesem tvorby a realizace „**Strategického plánu Lokálního partnerství Jáchymov**“. Hodnocena bude kvalita plánování sociálních služeb, které v Jáchymově započalo roku 2010. Metodologie viz kapitola č. 2.

3.1 Kvalita procesu plánování sociálních služeb

Jako podklad k tomuto hodnocení byla vybrána „**Kritéria kvality plánování sociálních služeb**“³⁶ (viz Metodologie). Na následující straně naleznete nevyplněný souhrn hodnocených oblastí a kritérií, které dokument „Kritéria kvality plánování sociálních služeb“ obsahuje, a která byla v rámci výzkumu hodnocena. Číslo v závorce za jednotlivými kritérii ukazuje, zda bylo kritérium naplněno (1), naplněno částečně (0,5) nebo nebylo naplněno (0).

Vyplněná kritéria jsou **Přílohou č. 1** této diplomové práce. Doporučujeme přečíst si je nyní pro lepší pochopení následujícího vyhodnocení kvality procesu plánování nebo před SWOT analýzou, která z hodnocení jednotlivých kritérií vychází. Informace z vyplněných „Kritérií kvality plánování sociálních služeb“ mohou čtenáři napomoci k lepšímu pochopení některých zmiňovaných oblastí.

³⁶ MPSV CZ. Kritéria kvality plánování sociálních služeb. [online]. [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/6681/kriteria.pdf>

„Klíčová oblast č. 1

LEGITIMITA

Popis Proces plánování sociálních služeb je v území legitimní, pokud je schválen samosprávou.

Předmětem hodnocení je, zda:

- 1.1. Samospráva schválila usnesením vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb. (1)
- 1.2. Je schválen záměr tvorby Plánu rozvoje sociálních služeb a obsahuje prvky obsažené v popisu kritéria. (0,5)
- 1.3. Plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou. (1)

Klíčová oblast č. 2

POPIS AKTUÁLNÍ SITUACE

Popis Popis aktuální situace zahrnuje údaje o současných sociálních službách, analýzu existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb a analýzu potřeb.

Předmětem hodnocení je, zda:

- 2.1. Analýza existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb obsahuje všechny potřebné údaje. (0,5)
- 2.2. Zjišťování potřeb existuje, je kvalitní, opakovatelné a kontrolovatelné. (0)
- 2.3. Analýza zdrojů pro zajištění soci. služeb je vztažena ke zjištěným potřebám. (0,5)

Klíčová oblast č. 3

KVALIFIKACE A KOMPETENTNOST

Popis Osoby podílející se na koordinačních, metodických, konzultačních, facilitačních, analytických a vzdělávacích činnostech v rámci procesu plánování sociálních služeb (dále jen odborné činnosti) mají potřebnou kvalifikaci, znalosti a dovednosti.

Předmětem hodnocení je, zda:

- 3.1. Jsou stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost osob v organizační struktuře procesu. (0,5)
- 3.2. Je zajištěno vzdělávání účastníků procesu. (0,5)

Klíčová oblast č. 4

ŘÍZENÍ PROCESU PLÁNOVÁNÍ

Popis Proces plánování je efektivně a transparentně řízen. Je zajištěn přenos informací ve všech úrovních procesu plánování.

Předmětem hodnocení je, zda:

- 4.1. Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic. (0,5)
- 4.2. Jsou zpracována a schválena pravidla upravující postavení a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb. (0,5)
- 4.3. Členové pracovních skupin jsou obeznámeni s postupy práce a s formou výstupů pracovní skupiny, a zda podle toho postupují. (1)
- 4.4. Při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb je upřednostňováno konsensuální rozhodování. (1)
- 4.5. Je zajištěna obousměrná informovanost uvnitř systému. (1)

Klíčová oblast č. 5

ZAPOJOVÁNÍ

Popis Do procesu plánování sociálních služeb jsou aktivně zapojováni všichni aktéři (uživatelé, poskytovatelé, zadavatelé, další zainteresované skupiny a veřejnost).

Předmětem hodnocení je, zda:

- 5.1. Je doložen postup zapojování. (0,5)
- 5.2. Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a podílejí se na rozhodování. (0,5)
- 5.3. Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zapojeni do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb a veřejnost má možnost připomínkovat priority, opatření a aktivity. (0,5)

Klíčová oblast č. 6

PLÁN ROZVOJE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Popis Výstupem procesu plánování je Plán rozvoje sociálních služeb pro předem stanovené časové období.

Předmětem hodnocení je, zda:

- 6.1. Plán obsahuje uvedené náležitosti. (0,5)
- 6.2. Plán rozvoje sociálních služeb je v souladu s jeho záměrem (viz. kritérium 1.2.) (0,5)
- 6.3. Plán rozvoje sociálních služeb je v souladu s dokumenty nižší a vyšší úrovně. (0,5)
- 6.4. V Plánu jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb. (0,5)
- 6.5. Existují vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami. (1)

Klíčová oblast č. 7

INFORMOVANOST

Popis Občanům v území jsou průběžně dostupné informace týkající se plánování a poskytování sociálních služeb.

Předmětem hodnocení je, zda:

- 7.1. Existuje písemný postup informování občanů v území, obsahuje uvedené oblasti a je naplňován. (0)
- 7.2. Jsou doloženy způsoby, četnost a aktuálnost informování. (0)

Klíčová oblast č. 8

ZVYŠOVÁNÍ KVALITY PROCESU

Popis Proces plánování sociálních služeb je průběžně monitorován a vyhodnocován, zjištění z těchto činností jsou využívána ke zvyšování kvality procesu.

Předmětem hodnocení je, zda:

- 8.1. Existují postupy pro monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí v procesu plánování sociálních služeb a implementace Plánu. (0,5)
- 8.2. Postupy jsou realizovány v praxi a zjištění z nich jsou využívána ke zlepšování kvality procesu. (0,5)
- 8.3. V procesu je využívána externí podpora.³⁷ (0,5)

³⁷ Citováno z dokumentu MPSV CZ. Kritéria kvality plánování sociálních služeb. [online]. [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/6681/kriteria.pdf>

3.1.1 *Vyhodnocení kvality procesu dle Kritérií kvality plánování sociálních služeb*³⁸

- Nejčastější byla kritéria hodnocena jako „**částečně naplněna**“, konkrétně se jednalo o **17** kritérií z celkových 26.
- Kritéria, která byla „**naplněna**“, a tudíž hodnocena jako kvalitní, se vyskytla v **6** případech.
- Kritéria hodnocena jako „**nenaplněna**“ se objevila **3x**.

Nejlépe je na tom Jáchymov v hodnocení oblastí č. 4: **Řízení procesu** plánování, kde jsou plně naplněny 3 z 5 kritérií. Jako naplněné kritérium bylo hodnoceno i samotné **schválení Strategického plánu**. Kladně je také hodnocen Strategický **plán**, který **odpovídá potřebám** obyvatel a jsou v něm **v souladu priority, opatření a aktivity**.

Jako **nenaplněnou** hodnotíme celou oblast č. 7: **Informovanost** a kritérium, které bylo taktéž vyhodnoceno jako nenaplněné, se týká **zjišťování potřeb** obyvatel.

Všechna **ostatní** kritéria byla hodnocena jako „**částečně naplněna**“.

Z výše uvedených poznatků je na první pohled zřejmé, že plánování sociálních služeb **neprobíhalo kvalitně**.

Nebylo by přehledné do tohoto vyhodnocení shrnovat, které kritérium a proč nebylo vyhodnoceno kladně. Navíc je zapotřebí zkoumat také důvody, proč k některým pochybením došlo. Aby bylo někde pohromadě sepsáno, jak proces plánování sociálních služeb v Jáchymově probíhal, a aby bylo možno zaměřit se na rozvoj efektivity a odstraňování rizik při dalším plánování, byla pro tyto účely vytvořena SWOT analýza týkající se procesu plánování sociálních služeb v Jáchymově.

³⁸ MPSV CZ. Kritéria kvality plánování sociálních služeb. [online]. [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/6681/kriteria.pdf>

3.2 SWOT analýza procesu plánování sociálních služeb

Následující **SWOT analýza** vychází z předešlého hodnocení dle „Kritérii kvality plánování sociálních služeb“ (viz Příloha 1). Bere v úvahu i jiná zjištění, která jednotlivá kritéria rozšiřují o další důležité poznatky. Obsahuje též informace, které se do hodnocených oblastí nevešly, a které byly zjišťovány napříč celým průzkumem z dostupných materiálů a z rozhovorů s odborníky.

SWOT analýza je rozdělena na **8 základních klíčových oblastí**: Legitimita, Popis aktuální situace, Kvalifikace a kompetentnost, Řízení procesu plánování, Zapojování aktérů, Plán rozvoje sociálních služeb, Informovanost o procesu a Monitoring procesu a zvyšování kvality procesu. Tyto kategorie jsou totožné s těmi, které rozlišuje MPSV ve svém dokumentu. Stejně jako všechny jiné SWOT analýzy bude i tato rozdělena na 4 části (viz Metodologie) shrnující silné stránky procesu, slabé stránky procesu a příležitosti a hrozby, které mají potenciál v budoucnu zkomplikovat průběh plánování.

Tato SWOT analýza může sloužit jako ucelený podklad **pro zvýšení efektivity** v dalších procesech plánování sociálních služeb, jako podklad **pro porovnávání změny stavu** v budoucnu nebo **jako zpětná vazba** pro účastníky plánování.

SWOT ANALÝZA

„Proces plánování sociálních služeb“

SILNÉ STRÁNKY

Legitimita

- Radnice města se **zapojila do platformy** řešící sociální situaci občanů Jáchymova.
- Město mělo přístup k **pomoci Agentury pro sociální začleňování**.
- Nastavení **procesu plánování** dle osvědčených metodik Agentury pro sociální začleňování.
- **Rychlost zpracování** Strategického plánu a **schválení** Strategického plánu samosprávou. Je vidět, že ve chvílích, kdy je potřeba rychle jednat, jsou aktéři plánování schopni vynaložit dost energie na to, aby mohly připravované akce uskutečnit.

Popis aktuální situace

- Jáchymov je **zařazen mezi lokality** vystavené sociálnímu vyloučení. Z prvního pohledu se může zdát, že se jedná o slabou stránku, toto zařazení ale umožňuje Jáchymovu využít nástroje určené pro řešení této problematiky. Což znamená např. širší možnosti financování, poradenství, pomoc při koordinaci, vzdělávání. O Jáchymov se zajímají organizace zabývající se sociálním začleňováním, čehož je možné taktéž využít.
- Strategický plán **vychází ze situační analýzy**, kterou v roce 2010 zpracovala společnost Navreme Boheme, a která se dá považovat za ucelený a kvalitní pohled na sociální situaci v Jáchymově.
- Potenciální **potřeby obyvatel** města jsou pro potřeby Strategického plánu vcelku kvalitně vytipovány.

Kvalifikace a kompetentnost

- Na **koordinátora** plánování sociálních služeb jsou kladeny **vysoké nároky**.
- Agentura pro sociální začleňování a jiné subjekty **umožňují** účastníkům procesu plánování sociálních služeb **vzdělávání** v oblastech týkajících se plánování sociálních služeb. Agentura sdílí dobré praxe, nabízí metodiky, poradenství apod.

Řízení procesu plánování

- Zúčastněným aktérům byla **jasná pravidla jednání** a všechna ostatní ujednání týkající se účasti v procesu plánování sociálních služeb.
- Účastníci se dle těchto **pravidel řídí**.
- **Výstupy** jednotlivých pracovních skupin jsou **kompatibilní**.
- Rozhodnutí jsou přijímána na základě **konsenzuálního rozhodování**.
- Účastníci jsou **seznámeni** se způsobem **informování**.

Zapojování aktérů

- Aktéři se do procesu plánování sociálních služeb **zapojují dle** předem stanovených **postupů**.
- **Silní partneři** - Člověk v tísni, ZŠ a MŠ M.C.Sklodovské v Jáchymově. Fungující spolupráce mezi městem a Policií a spolupráce s Probační a mediační službou.

Plán rozvoje sociálních služeb

- Plán **odpovídá** aktuálnímu znění **záměru**.
- Strategický plán **pokrývá** vcelku kvalitně potenciální **potřeby** obyvatel Jáchymova.
- **Zabývá se opatřeními**, která jsou v návaznosti na zlepšení sociální situace obyvatel Jáchymova zapotřebí provést.
- Plán popisuje potřebu **pravidelného monitorování** a zvyšování efektivity a optimálního nastavení procesů.
- Existuje **logická a obsahová vazba** mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.

Informovanost o procesu

- Zúčastnění **aktéři jsou informováni** o procesech uvnitř pracovní skupiny, které se účastní.
- ZŠ a MŠ M.C.Sklodovské, Člověk v tísni a Agentura pro sociální začleňování **zveřejňují** na internetových stránkách většinu **materiálů** týkajících se procesů kolem zlepšování sociální situace obyvatel Jáchymova.

Monitoring procesu a zvyšování kvality procesu

- Členové Lokálního partnerství se usnesli na **monitorování a vyhodnocování efektivity** procesu plánování sociálních služeb průběžně během procesu a vždy na konci kalendářního roku. Tato ujednání ale zcela dodržena nebyla.
- Částečné využití **externí podpory, vzdělávání** (metodická podpora, poradenství, semináře) nabízené Agenturou pro sociální začleňování nebo jinými subjekty.
- **Evaluaci intervencí a plnění Strategického plánu** zpracovala Agentura pro sociální začleňování, a to jedenkrát po roce a na konci po proběhlých intervencích.
- Plán je **naplňován v jedné ze čtyř** oblastí (Vzdělávání a výchova).

SLABÉ STRÁNKY

Legitimita

- Samospráva Jáchymova a někteří další aktéři dosud neměli **zkušenost se zapojením** do podobných platforem (Jáchymov se neúčastnil komunitního plánování).
- **Motivace vedení** města řešit sociální situaci nebyla deklarovaná pravdivě, a proto se brzy rozplynula. Politiky zajímali především zápory projektu. Vedení města nemělo skutečný zájem řešit problematiku sociálního vyloučení. Do procesů plánování sociálních služeb se brzy po započetí **přestalo město angažovat**.
- Riskantním krokem bylo, že neinvestiční projekt (Strategický plán) byl **závislý na investičním** projektu, na který byla směřována veškerá pozornost.
- Strategický plán byl **dokončen příliš rychle** (kvůli investičnímu projektu). Nebyla možnost jej připomínkovat a přepisovat. Na strategickém plánu je znát jistá nezralost.
- Kvůli časové tísní jej samospráva **rychle schválila**. Nebyl dostatek času probrat obavy, nejasnosti, další nápady, připomínky apod. Již při schvalování byly vyjádřeny jisté obavy ohledně financování, závazků, povinností radnice města apod. Plán nebyl schválen jednohlasně.

Popis aktuální situace

- Nedostatečné **rozкрыtí problémů**.
- Malý **kontakt s terénem**
- Město nemá zpracovanou **analýzu poskytovatelů** sociálních služeb a **potřeb** obyvatel Jáchymova.
- Město **nezjišťuje potřeby** obyvatel. Nemá žádnou strategii pro takový monitoring.
- Zúčastnění aktéři se před započtím procesu **navzájem neznali**.

Kvalifikace a kompetentnost

- Jáchymov **nemá kompetence** v oblasti **státní správy** v přenesené působnosti.
- Většina zapojených aktérů **nemá dostatečné znalosti** v oblasti sociálních prací.
- **Chybí zkušenosti** s podobnými procesy (např. podávání žádostí o dotace na sociální služby). Neznalost příkladů dobré praxe.

Řízení procesu plánování

- V Jáchymově chybí organizace zabývající se sociálním začleňováním se sídlem v Jáchymově
- Neoptimální **nasazení** lokálního **konzultanta**. Na počátku procesu plánování sociálních služeb došlo ke **komplikované výměně koordinátora** (časová prodleva, diskontinuita), kterého zajišťovala Agentura pro sociální začleňování. Tato výměna způsobila oslabení vlivu Agentury v Jáchymově ihned na počátku, což následně způsobilo řadu dalších komplikací.
- Nejsou jasné **rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti** konkrétních osob.
- **Nejsou veřejně přístupné** materiály o počátečních ujednáních a o činnosti platformy během procesu plánování.

Zapojování aktérů

- Celým procesem se prolíná **pasivita vedení**, které je nemotivované řešit tuto problematiku. Starosta města se téměř od počátku nechával zastupovat místostarostkou Jáchymova. **Radnice města** nakonec z Lokálního partnerství **vypadla** úplně.
- Do Lokálního partnerství **nebyly zapojeni** někteří důležití aktéři (Lázně Jáchymov a Odbor sociálních věcí v Ostrově). Spolupráce s Lázněmi se ale začíná rýsovat.
- Část partnerů se nárazově schází a řeší zpožděné projektové záměry, ale již to **není koncepční**.
- **Neprovázanost** mezi jednotlivými pracovními skupinami a aktéry procesu plánování sociálních služeb.
- Nejsou zpracovány **kritické body** (případná selhání) a **postup**, jak se těmto rizikům vyhnout nebo možnosti řešení v případě jejich výskytu.
- Není zřejmé, jakou měrou se **podíleli** na procesu plánování samotní **uživatelé**, ale dle zjištěných informací lze soudit, že jejich **zapojení** bylo **nízké**.
- Nulová **informovanost** ohledně plánovaných akcí směrem od radnice k občanům.
- **Veřejnost není zapojena** do procesu přípravy Strategického plánu ani do jeho zpracování.

Plán rozvoje sociálních služeb

- **Není zpracován dle požadavků** Agentury pro sociální začleňování (některé důležité body v plánu chybí nebo nejsou dostatečně rozepsané).
- **Nižší kvalita** plánu.
- **Nevychází z analýzy potřeb** obyvatel města Jáchymov.
- Strategický plán je hodně **zaměřen na minulost** (historické souvislosti, dědictví minulosti, popis vývoje socio-demografického vývoje obyvatelstva apod.). Chybí v něm například informace, kde by měl být Jáchymov za např. 10 let a není zde zřejmá koncentrace na aktivity a přeměnu sociální situace plánovanou do budoucna.
- **Optimisticky** a **příliš ambiciózně** navržený plán práce vzhledem k jeho realizovatelnosti, neznalosti poptávky a omezeným kapacitám partnerů.
- Strategický plán, jeho vize a cíle jsou **široce koncipovány**.
- Formulován jako **seznam** projektových **žádostí**.
- Není popsáno, jak budou jednotlivé **kroky financovány**.
- **Závislost** na projektových zdrojích. Strategický plán byl z větší části závislý na projektovém financování, a to převážně na jednom velkém investičním projektu, který město nakonec nepodalo, což vedlo k **předčasnému ukončení** větší části **procesů** a k nemožnosti aplikování většiny plánovaných opatření.
- **Nepodařilo** se plnit plán ve **třech ze čtyř** plánovaných oblastí.

Informovanost o procesu

- Informovanost směrem **od radnice k občanům** je téměř **nulová**. Není zpracován a v praxi uplatňován postup informování veřejnosti, a tudíž nejsou zapracovány ani specifické potřeby některých obyvatel ve způsobu předávání informací.
- Informovanost **mezi pracovními skupinami** a aktéry procesu plánování sociálních služeb je obecně velmi **nízká**.
- **Materiály** týkající se procesu plánování sociálních služeb **nejsou veřejně dostupné** nebo jsou velmi těžce dohledatelné.

Monitoring procesu a zvyšování kvality procesu

- **Pasivita** vedení radnice.
- **Nedostatečné zjišťování** efektivity během procesu. Efektivita je zjišťována **pouze Agenturou pro sociální začleňování**, a to především po skončení intervencí.
- Evaluace intervencí **nebyla využita pro zvýšení efektivity** a kvality procesu plánování sociálních služeb.

PŘÍLEŽITOSTI

- **Využít** předchozí **zkušenosti**. Nechat se inspirovat **dobrou praxí** v oblasti plánování sociálních služeb.
- **Pokračování** v nastavených opatřeních, spolupráci.
- Možnost **využít hotové studie**.
- Možnost **využít** nabízené **vzdělávání** a externí podporu v oblasti plánování sociálních služeb.
- Využít **znalost situace** ve městě některými aktéry (členové LP, pracovníci sociálních služeb, zastupitelstvo, obyvatelé atd.)
- Využít **potenciál Lokálního partnerství**.
- Rýsuje se možnost **spolupráce s Lázněmi Jáchymov**.
- Využít Hovory s občany konané každé 3 měsíce a jiné komunitní akce k **rozšiřování informovanosti** veřejnosti v oblasti dění na poli sociálních věcí ve městě i mimo něj.
- Možnost **zapojit rodiče** dětí ze ZŠ a MŠ Jáchymov.
- **Angažovanost** některých **obyvatel, aktérů, poskytovatelů apod.** Využít tuto skutečnost k tomu, aby se v rámci zlepšování života ve městě obyvatelé zapojovali.
- Využití finančních **prostředků z operačních programů**.

HROZBY

- Radnice se **nepoučí z chyb** a nenechá se inspirovat **dobrou praxí** v řešení problematiky sociálního vyloučení.
- **Pasivní přístup** radnice města Jáchymov v oblasti zajišťování sociálních služeb.
- **Nejednotnost** v názorech, v přístupech, v očekáváních.
- **Nezapojení důležitých aktérů** do procesu plánování sociálních služeb (např. Odbor sociálních věcí v Ostrově, Lázně Jáchymov)
- **Střídání zástupců** v čele vedení radnice.
- Zadavatelé sociálních služeb a jejich poskytovatelů se **nebudou vzdělávat** v potřebných oblastech a nebudou využívat **externí podpory** jiných subjektů.
- **Špatně zpracovaný strategický plán** rozvoje sociálních služeb. Z **široce koncipovaného plánu** se může stát katalog, který nebude nikdo závazně dodržovat.
- **Závislost** na projektových zdrojích.
- Nejasné **rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti** zúčastněných aktérů.
- **Nezapojení uživatelů** do procesu plánování sociálních služeb.
- Nedostatečné **rozkrytí problémů** nebo výskyt nových **neočekávaných problémů**).
- Nedostatečné **zjišťování efektivity**.
- Malý **kontakt s terénem**. Nevznikne organizace zabývající se sociálním začleňováním, která bude mít sídlo v Jáchymově.
- Nebude nastaven pravidelný **monitoring potřeb** obyvatel Jáchymova.
- Neexistence pravidelného **monitoringu** plánování sociálních služeb a nezajištění **optimalizace procesů**.
- **Dublování aktivit** – komunitní plánování, Agentura pro sociální začleňování apod.
- **Neinformovanost** směrem k veřejnosti.
- **Neprovázanost** jednotlivých opatření. Vzájemná neinformovanost mezi partnery.
- **Lidský faktor. Personální nouze. Neoptimální nasazení** lokálního konzultanta. **Výměna konzultanta** je také vysokým rizikem. Může nastat diskontinuita a časová prodleva při jeho výměně.
- **Časová náročnost** procesu.
- **Legislativní změny** v sociální politice a souvisejících oblastech.
- U některých projektů **nejistota** dlouhodobé **udržitelnosti** z důvodů financování.

3.3 Doporučení k procesu plánování sociálních služeb

Ve chvíli, kdy je rozhodnuto, že začne proces plánování sociálních služeb, je nutno uvědomit si, jak by měl být tento proces rozfázován. Jako vodítko je možno využít jednoduché schéma, které zpracovalo Ministerstvo vnitra v Příručce pro sociální integraci (2009).



Schéma č. 5: Proces podpory sociálního začleňování³⁹

Je dobré vědět, jak má být proces prováděn a kam má směřovat, ale je též dobré si uvědomit, že během procesu mohou nastat ve všech fázích **chyby**, kterým je nutno **předcházet**.

Následující část práce nabízí opatření v procesu plánování sociálních služeb, jejichž implementace může vést ke zvýšení efektivity ve všech fázích celého procesu plánování. Pro přehlednost jsou rozdělena na fázi přípravnou, realizační, fázi konečnou a fázi po skončení. Na závěr kapitoly jsou uvedena též opatření týkající se samotného strategického plánu.

Tato opatření vycházejí ze zpracované SWOT analýzy a reflektují situaci odehrávající se od roku 2010 v Jáchymově. Při jejich zpracování byla brána v úvahu i zjištěná data před tímto obdobím a bylo přihlédnuto k osvědčeným metodám při plánování sociálních služeb.

³⁹ Přepřacováno z: ÚŘAD VLÁDY ČR. Příručka pro sociální integraci [online]. 2009 [cit. 2015-06-02]. Str. 9. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/soubor/dokumenty-cele-socialni-vyloucení-prirucka-pdf.aspx>

V přípravné fázi

- Pro kvalitní nastavení procesu plánování a implementaci sociálních služeb je možné **použít** některé z **ozkoušených metodik** a osvědčených **postupů**.
- **Najít konzultanta/koordinátora** pro sociální oblast – jsou na něj kladeny vysoké nároky. Při případné **výměně koordinátora** je potřeba zajistit jeho plynulou výměnu, např. zajistit souběžné působení původního i nastupujícího koordinátora při předávání práce.
- Využít **aktéry Lokálního partnerství**, kteří jsou stále aktivní. Zkusit znovu oslovit aktéry, kteří již s Lokálním partnerstvím nespolupracují.
- Je potřeba ohraničit **delší časový prostor** pro komunikaci, vysvětlování, zjišťování a získávání důvěry mezi jednotlivými aktéry.
- **Zvýšit kvalitu procesu** tvorby plánu rozvoje sociálních služeb.
- **Realizovat předvýzkum**, zjistit a testovat **ochotu města** spolupracovat. Testovat ochotu vedení města mohou samotní občané, když se zapojí do plánování.
- Ze strategického hlediska se vyplatí **pečlivá analýza pozic** a **postojů** možných zainteresovaných skupin. Stejně tak se vyplatí s předstihem **informovat** o uvažovaném záměru **širokou veřejnost** a od začátku zjišťovat její názor na celou záležitost. Z dlouhodobého hlediska bývá praktičtější skupiny s potenciálně negativním přístupem přizvat k hledání vhodného řešení, než pak reagovat na dodatečnou možnou kritiku.
- V celkovém harmonogramu procesu plánování je dobré ponechat **větší časovou rezervu** vzhledem k některým koordinačně a časově náročným procesům (jednání, informování, přenastavování apod.)
- **Zvážit přesahy** nejen z hlediska vzájemné návaznosti, ale také v souvislosti s existujícími personálními a dalšími zdroji a kapacitami.
- Je nutno **institucionalizovat komunikaci** partnerů.
- **Informovanost** a možnosti **zapojení** obyvatel, poskytovatelů i zadavatelů.

V realizační fázi

- Soustředit se na **realizační fázi** plánování a na **procesní stránku** plánování. Z výzkumu⁴⁰, který prováděla Agentura pro sociální začleňování je zřejmé, že lokality, které byly úspěšné právě v této fázi, byly na konci celého procesu hodnoceny jako úspěšnější při zavádění plánovaných opatření než ty, které byly na počátku procesu hodnoceny jako méně úspěšné. Jáchymov se sice v roce 2010 stal lokalitou, která měla jako první schválený Strategický plán, a proto se zařadila mezi lokality úspěšnější, avšak kvalita jeho zpracování je na nízké úrovni, což také způsobilo jeho následující ztroskotání
- Pracovat na **motivaci** a **vůli** pokračovat neustále.
- Využít **poradenství** a **externí podporu** v oblasti rozvoje sociálních služeb a projektového poradenství nebo jinou odbornou podporu ve specifických oblastech.

V konečné fázi

- Provádět **revize plánu**.
- Na základě zjištěných informací během revizí **zvyšovat efektivitu** a optimálně nastavovat proces implementace plánovaných opatření.
- Je třeba **mít na vědomí**, že bez ohledu na úspěšnost realizace projektového záměru, mohou projekt **komplikovat právě vnější okolnosti**, které oslabí předpokládaný a sledovaný účinek projektu.

Po skončení intervence

- **Monitorovat** situaci.
- Zhodnotit **efektivitu** plánovaných opatření.
- Zjišťování **spokojenosti** a **potřebnosti** sociálních služeb.
- Rozšiřovat spolupráci mezi dalšími aktéry (**networking**).

⁴⁰ AGENTURA PRO SOCIÁLNÍ ZAČLEŇOVÁNÍ. Evaluační zpráva lokality Jáchymov [online]. Dostupné: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/dokumenty/o-agenture/evaluacni-zprava-efektivita-intervence-agentury-pro->. [cit. 15. 6. 2015]

Plán rozvoje sociálních služeb

- Měl by **vycházet z kvalitních situačních analýz**, které se zabývají především současným stavem a vizemi do budoucna, nikoli (jako v případě Strategického plánu LP v Jáchymově) událostmi odehranými v minulosti. Historii lze chápat případně jen jako způsob, kterým se jednotlivci vztahují k aktuálnímu okamžiku a k tomu, jaká mají očekávání.
- Měl by porovnávat a vycházet z **různých zdrojů**.
- **Aktivní diskuze** mezi aktéry.
- **Realistický a konkrétní** strategický plán, který bude pokrývat reálné potřeby.
- Plán by měl být už od počátku koncipován tak, aby byl **udržitelný do budoucna**.
- Měl by být **modifikovatelný**.
- Plán by měl obsahovat **konkrétní dílčí cíle**, reflektovat **konkrétní problémy** a směřovat k viditelným výsledkům.
- Důležité je i určení **dílčích odpovědností**. Když bude plán určovat zodpovědnosti jednotlivých aktérů, bude sice procházet komplikovaněji, ale všechny kroky budou mít daleko větší pravděpodobnost k provedení.
- Všichni partneři si vezmou navrhnutá **opatření „za svá“**.
- Strategický plán by měl být koncipován s **jasným horizontem**.
- Plán by se **neměl stát cestou k projektům**, ale projekty v něm navržené by měly být cestou k uspokojování potřeb obyvatel Jáchymova.
- Měl by využívat co nejvíce příležitostí, které nejsou závislé na finanční podpoře.

4 Mapování sociální situace (výzkumná část)

Předešlá část práce předkládala možná opatření v oblasti procesu plánování sociálních služeb v Jáchymově. Aby však mohla být tato opatření považována za vhodně zvolená, je třeba na celou situaci pohlížet z širšího úhlu pohledu. Je nutné zjistit, jaké má Jáchymov vůbec **možnosti** a kde jsou jeho **omezení**. Teprve ve chvíli, kdy budou tyto informace známy, lze aplikovat taková opatření, která budou vyhovovat nejen procesu plánování sociálních služeb, ale také se díky nim může **zvýšit životní úroveň obyvatel** Jáchymova.

4.1 SWOT analýza sociální situace v Jáchymově

Aby mohla být tato zjištění srovnána a **vyvozena vhodná opatření** vzhledem ke zlepšení sociální situace obyvatel Jáchymova a efektivity procesu plánování sociálních služeb, byla opět využita SWOT analýza.

Následující **SWOT analýza** se zabývá různými oblastmi souvisejícími se sociální situací obyvatel Jáchymova. Pojednává o oblastech týkajících se Jáchymova, socio-demografické situace obyvatel, samosprávy města, obyvatel, sociálních služeb, informovanosti a zapojení a financování. Nutno podotknout, že je tato analýza dosti obsáhlá, co se množství informací týče. Jáchymov je lokalitou, která je velice zajímavá a netypická v mnoha ohledech. Je až ku podivu, s jakými situacemi se Jáchymov během sledovaného období potýkal a potýká neustále. Zároveň s tím je Jáchymov velkou výzvou, protože nabízí mnoho zajímavých příležitostí pro všechny možné okruhy lidí. I přesto, že bylo snahou obsáhnout všechny relevantní oblasti, je téměř jisté, že i přes obsáhlou SWOT analýzu v ní některá data obsažena nebudou. Stejně jako všechny podobné analýzy, může být i tato neustále rozšiřována o další úhly pohledu ze stran dalších pozorovatelů.

Stejně jako předchozí SWOT analýza může i tato sloužit jako ucelený podklad **pro porovnávání změny stavu** v budoucnu nebo jako podklad sloužící **k určení směru**, kterým by se mohla radnice města a ostatní aktéři ubírat, aby došlo ke zlepšení sociální situace místních obyvatel. Tato SWOT analýza může posloužit též **pro zvýšení efektivity** probíhajících procesů a k nastavení dalších **vhodných opatření**

SILNÉ STRÁNKY

Jáchymov

- **Atraktivita území** pro turisty, obyvatele, investory.
- Jáchymov disponuje prvními **radonovými lázněmi** na světě.
- Jáchymov nabízí **potenciál možného vyžití** v mnoha oblastech (př. historie, příroda, sport, kultura). Je **centrem cestovního ruchu** v každém roční období.
- Napojení na **dopravní tahy**. Jáchymov leží v příhraničí s Německem.

Socio – demografická situace obyvatel

- **Obměna obyvatelstva**. Poslední rok a půl se obyvatele, kteří žili v Jáchymově v sociálně vyloučených lokalitách, stěhují do okolních měst za lepšími příležitostmi. Je možné, že díky tomuto odlivu obyvatel a jiným okolnostem se do města přistěhují lidé, kteří navýší např. vzdělanostní strukturu Jáchymova, přinesou do města nové nápady a podnikatelské aktivity.

Samospráva města Jáchymov

- **Město podporuje některé skupiny** znevýhodněných občanů. Koná např. akce pro seniory (např. bál v hasičské zbrojnici), štedře **financuje** domov s pečovatelskou službou, školu a přispívá i na některé sociální služby. V zápise z jednání zastupitelstva je informace o finanční podpoře občanského sdružení Světlo Kadaň, které se zabývá prevencí drogových závislostí.
- Radnice města **spolupracuje s místní školou**.
- Město Jáchymov pořádá **pravidelné akce**. Letos je to např. setkání politických vězňů, Jáchymovská pouť, rozsvěcování Vánočního stromu, Otevírání mlýnků, jarmark, ples města Jáchymov, přednášky, výstavy, koncerty, prohlídky Špitálního kostela, pohádkový les, fotbalový a volejbalový turnaj, drakiáda, pochod o Jáchymovský tolar.
- Na internetu jsou **lehce dohledatelné informace** o akcích pořádaných městem.
- **Hovory s občany**. Akce, která se koná každé 3 měsíce.

Obyvatelé

- Někteří obyvatelé si uvědomují **sounáležitost s městem** nebo s regionem. V Jáchymově je vysoký potenciál lokálního patriotismu.
- Vzhledem k cílové skupině zde nezanedbatelně **působí** též farář Českobratrské církve evangelické p. Ogola a farář katolické církve p. Hric a jimi vedená **církevní společenství**.
- Obyvatelé Jáchymova se **chtějí na zlepšování kvality života** v Jáchymově **podílet**.

Sociální služby

- **Potřeby** místních obyvatel byly před zahájením procesu plánování sociálních služeb **známy**.
- **Základní škola** v Jáchymově nabízí předškolní vzdělávání. Základní škola je motivovaná pomoci občanům v nepříznivé sociální situaci. Zajišťuje aktivity podporující sociální začleňování. V rámci projektu “Podpora vzdělávání ve školách v oblasti ORP Ostrov” vznikl „Strategický plán rozvoje Základní školy M.C.Sklodowské a mateřské školy Jáchymov“⁴¹. Tento strategický plán je koncipován na dobu období 2015- 2018.
- Některé sociální služby odpovídají na potřeby zdejších obyvatel. V Jáchymově existuje **nabídka služeb** několika NNO zajišťujících částečnou podporu občanům při zvládnání těžkých životních situací. Jsou jimi např. Člověk v Tísni, Světlo-Kadaň o. s., Pomoc v nouzi o. p. s.

⁴¹ZŠ Jáchymov ve spolupráci s Člověkem v tísni. Strategický plán rozvoje Základní školy M.C.Sklodowské a mateřské školy Jáchymov na období 2015-2018 [online].
Dostupné: http://ostrov.cz/VismoOnline_ActionScripts/File.ashx?id_org=11588&id_dokumenty=5756 [cit. 15. 6. 2015]

Informovanost a zapojení veřejnosti

- Jáchymov **informuje** na svých **oficiálních internetových** stránkách o akcích, které jsou pořádány městem.
- Potřebu informovanosti se snaží pokrýt též některé **vznikající spolky**, jež zakládají nejrůznější **internetové** a **facebookové stránky**, na kterých se snaží obyvatelé informovat o všem, co se dozví.
- **Základní škola** a působící **sociální služby** se také snaží informovat obyvatele o možnostech pomoci v obtížných životních situacích.

Financování

- Jáchymov **financuje** vysokou částkou **dům s pečovatelskou službou**
- Silnou stránkou je nakonec i to, že byl Jáchymov v roce 2010 **zařazen mezi města ohrožená sociálním vyloučením**. Díky tomu se tehdy dostal ke spolupráci s Agenturou pro sociální začleňování. Zařazení do této kategorie umožňuje též **existenci více možností**, jak zde sociální práci **financovat**.

SLABÉ STRÁNKY

Jáchymov

- **Nevyužitý potenciál** města. Nevyužitý **potenciál kulturních památek**.
- **Malá atraktivita** pro společenské využívání veřejného prostoru, nedostatečné zázemí pro lázeňské hosty. Návštěvníci Jáchymova nemají moc možností, jak uspokojit své kulturní, sociální a spotřební potřeby (chybí síť obchodů, kaváren, barů apod.). Vzhledem k tomu, že se město začíná otevírat novým příležitostem vycházejících ze zvýšení cestovního ruchu v návaznosti na vznik nové lanovky na Klínovec, je potřeba nabídnout návštěvníkům a obyvatelům (i potenciálním obyvatelům) odpovídající vyžití
- **Nedostatek volnočasových aktivit** (obzvláště volnočasové aktivity pro děti). Volnočasové aktivit jsou zajišťovány především aktivními spolky, sportovními sdruženími, skautského oddílu a školou. Vedení města se na některých aktivitách podílí finančně (např. fotbalové družstvo), ale samo žádnou podobnou aktivitu neprovozuje.

Socio-demografická situace obyvatel

- V Jáchymově trvala do roku 2013 **dlouhodobě negativní socio-demografická** situace. Podíl osob ohrožených sociálním vyloučením tvořil dlouhodobě více než desetinu obyvatel. Od roku 2013 se tento podíl snižuje. V posledním roce a půl probíhá odliv obyvatel žijících v sociálně vyloučených lokalitách směrem do míst s větším počtem obyvatel a příležitostí. V případě Jáchymova se mnoho obyvatel aktuálně stěhuje do Ostrova. V Jáchymově zůstalo několik desítek občanů, kteří spadají do kategorie lidí ohrožených sociálním vyloučením.
- Nestabilita, **migrace** obyvatelstva. Tento fakt je mimo jiné způsoben i tím, že občané města cítí omezenou sounáležitost a vazbu s místem svého bydliště. Občané necítí/nevidí žádnou výhodu z toho, že bydlí v Jáchymově.
- Různorodá **skladba obyvatelstva** a z ní vyplývající problémy v integraci a spolupráci jednotlivých vrstev obyvatel.
- Nepříznivá **vzdělanostní struktura**. Na většinu kvalifikovaných míst v Jáchymově pracovníci dojíždí.
- Nízká **finanční gramotnost**.
- Nedostatečná **odborná kapacita** na řídicích funkcích.

- Chybějící **ekonomická aktivita** ve městě. Chybí strategie pro vznik podnikatelských aktivit, a tím i pracovních příležitostí.
- Vysoká **nezaměstnanost**. Jáchymov trpí nedostatkem kvalifikovaných pracovníků, kteří jsou schopni vytvářet nebo vyhledávat pracovní příležitosti, naopak je v Jáchymově vysoký podíl lidí s nedostatečnou kvalifikací.
- Nízký počet **pracovních příležitostí** s ohledem na skladbu obyvatelstva.
- Mnoho lidí z Jáchymova dojíždí pravidelně do **zaměstnání do jiného města**.
- Špatná **bytová situace**. Nedostupnost bydlení pro cílové skupiny.
- Nízká úroveň **bezpečnosti**.
- Slabá **dopravní obslužnost**. Špatná dopravní obslužnost z Jáchymova směrem do míst s vyšším počtem pracovních míst.

Samospráva města Jáchymov

- **Politický diskurz**.
- Pasivní **přístup radnice** k řešení problematiky sociálního vyloučení. Radnice není motivovaná spolupracovat se subjekty zabývajícími se sociálním začleňováním (nebo svou motivaci dosud aktivně nepředvedla). Je zřejmé, že radnice není ochotna přijmout odpovědnost za své občany, nepodporuje poskytování potřebných podpůrných a poradenských služeb.
- **Absence osoby**, která by se zabývala prací s cílovou skupinou.
- Neefektivní **spolupráce s vládními institucemi** v oblasti sociálního začleňování.
- Vedení města **nepolupracuje** v oblastech sociálního začleňování **s jinými městy**. Vedení radnice nezná dobrou praxi v oblasti sociálního začleňování ve svém ani v jiném městě.
- Chybí **zkušenost v oblasti plánování** sociálních služeb. Jáchymov se v minulosti nezapojoval ani do komunitního plánování.
- **Napětí mezi Jáchymovem a Ostrovem**. Napětí mezi těmito městy je cítit v mnoha sférách jejich „soužití“. Do Lokálního partnerství se například nepodařilo zapojit OSPOD v Ostrově.
- Samospráva města Jáchymov nepodporuje **rozvoj** existujících **sociálních služeb**.
- Radnice **nerealizuje dlouhodobé komunitní projekty**, pouze nárazově. Aktivity tohoto typu jsou zprostředkovávány jinými subjekty.
- Chybí **podpora malých podnikatelů** ze strany města.

Obyvatelé

- Chybí **zástupci z řad obyvatel**, kteří by chtěli problematiku sociálního vyloučení pomoci aktivně řešit. V Jáchymově chybí i zastoupení z řad uživatelů sociálních služeb. Objevují se tendence v rámci různých sdružení řešit/změnit/zlepšit život lidem žijícím zde, ale o zapojení do rozvoje sociálních služeb se nikdo z nich zatím nepustil.
- Nedostatek **dobrovolníků**, kteří by se do těchto aktivit mohli zapojovat.

Sociální služby

- Chybí **koncepce sociálních služeb**. Chybí komplexní přístup a koordinace služeb kompetentních institucí.
- Chybí **místní organizace** zabývající se sociálním začleňováním komplexně. Všechny organizace do Jáchymova dojíždí (mají sídlo v jiném městě). Taková organizace si mimo jiné hůře získává důvěru obyvatel, což také zamezuje kvalitnímu poskytování sociální služby. Poskytování takové služby je **časově omezené** (z finančního hlediska). Sociální služby, které poskytují své služby na území Jáchymova, jsou financovány ze zdrojů, které jsou vždy časově ohraničeny (nejčastěji na dobu jednoho ruku). Není tedy jisté, že nemohou být z tohoto důvodu omezeny ve své kvalitě.
- Nedostatečné **pokrytí sociálními službami**. Není zajištěna záchranná síť sociálních služeb. Spektrum existujících služeb je úzké. Chybí nebo je nedostatečné pokrytí službami zajišťujícími terénní sociální práci, sociální aktivizaci pro rodiny s dětmi, casemanagement. Chybí nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, komplexní domácí nepobytové sociální služby (př. osobní asistence, stacionář, respitní péče), služby zabývající se podporou zaměstnanosti znevýhodněných skupin obyvatel. Sociální služby působící v Jáchymově nebo jeho blízkém okolí jsou zaměřeny na osoby ohrožené sociálním vyloučením, osoby se zdravotním postižením, seniory a osoby s drogovou závislostí. Podle tohoto rozdělení je z charakteristik Jáchymova zřejmé, že určité potřeby obyvatel jsou díky nim pokryty. Tyto služby ale nemohou Jáchymovu věnovat větší kapacitu a efektivnost, pokud k tomu nebudou mít ve městě vhodné podmínky. Zatím je jejich potenciál potlačen. Sociální služby, které by občané potřebovali, jsou spíše nedostupné. S odlivem obyvatel ohrožených sociálním

vyločením se potřeba těchto služeb snížila, ale stále není zanedbatelná. Organizace Člověk v tísni díky tomuto snížení ruší svou kancelář v Jáchymově a bude své služby poskytovat pouze terénně. Toto může v případě nepodchycení vznikající situace zapříčinit zhoršení situace obyvatel Jáchymova, kteří se do obtížné životní situace **dostali**.

- Nedostatečná **kapacita aktivizačních služeb** pro rodiny s dětmi.
- Slabá **propojenost** dostupných **sociálních služeb**.
- Nedostatečná **podpora preventivních** činností. Chybí primární a dlouhodobá prevence. Je organizována pouze v rámci projektů školy a služeb Člověka v tísni.
- **Potřeby** místních **obyvatel** byly před zahájením procesu plánování sociálních služeb známy, avšak protože se zde obměnilo složení obyvatelstva a do města přicházejí lidé s jinými potřebami, **nejsou** potřeby obyvatel Jáchymova **aktuálně známy**.

Informovanost a zapojení veřejnosti

- Nízká **informovanost** a povědomí o službách mezi obyvateli Jáchymova ale i samotnými aktéry.
- Není zpracován **katalog sociálních služeb**, které by mohli místní občané využít.
- Nedostatečná **komunikace samosprávy s občany**. Radnice nevysvětluje široké veřejnosti kroky, které plánuje udělat. Aktivní jsou jen Hovory s občany, které probíhají jednou za čtvrt roku. Informovanost směrem od radnice k obyvatelům je celkově na nízké úrovni (obyvatelům chybí informace ohledně možností pomoci v obtížných životních situacích, nejsou informovaní o plánovaných změnách ve městě). Oficiální stránky Jáchymova jsou zaměřeny spíše na úřad a samosprávu, město a turistiku a volný čas, který je určen spíše pro návštěvníky Jáchymova. Na těchto stránkách se pro samotné obyvatele moc informací nenachází. Něco málo o sociálních službách si lze přečíst v jáchymovském Zpravodaji, který vychází jedenkrát za měsíc. Jedná se však o informace vytržené z kontextu a s minimálním přesahem a účinkem. K obyvatelům, kteří by případnou pomoc potřebovali, se například informace o nově působící organizaci buď nedostane, nebo je ve chvílích potřeby již těžce dohledatelná.
- Město Jáchymov **obecně málo zapojuje obyvatele** Jáchymova do aktivit radnice města.

Financování

- **Nedostatečné financování** sociálních služeb.
- Komplikace působí také **finanční zátěž**, kterou má Jáchymov z minulosti.
- Absence finančních prostředků města. Vedení Jáchymova nevyužívá **finančních prostředků** z projektů určených pro podporu (samospráva není při vyhledávání možností financování aktivní, žádosti o dotace podává radnice jen zřídka, tyto žádosti nebo projekty samotné mají nižší kvalitu). KV kraj přerozděluje finance směrem k obcím s rozšířenou působností, Jáchymov není krajem dotován.
- Špatně nastavený systém **rozdělování dotací** města sociálním službám, které na území působí.
- **Podfinancování** celého systému sociálních služeb.

PŘÍLEŽITOSTI

Jáchymov

- **Geografický** potenciál (využití příhraniční polohy, cestovního ruchu, dopravy, krajiny, apod.)
- **Historický** potenciál. Jáchymov je znám svou dramatickou a výjimečnou historií a ojedinělým urbanismem.
- **Přírodní** potenciál.
- **Sportovní** potenciál. Jáchymov je jediné lázeňské město, kde je možné v zimě lyžovat. Je to místo protkané cestami pro pěší a cyklistiku. Plánovaná je také výstavba cyklostezka Ostrov – Jáchymov.
- Potenciál **lázeňství**. Kromě zřejmých příležitostí jako je rekreace, rehabilitace, cestovní ruch apod. nabízí Lázně Jáchymov příležitost i městu Jáchymov například v podobě možnosti **spolupráce a financování**.
- **Rehabilitační** (zdravotní) potenciál.
- **Kulturní** potenciál. Lze využít památky, které Jáchymovským závidí celý svět. Významnou roli může hrát i složení obyvatel, které umožňuje zapojit do tohoto potenciálu i romskou kulturu. Jáchymov by mohl využít její skrytý potenciál a nalákat návštěvníky na nabídku služeb v rámci romského folklóru (hudba, tanec, kuchyně, historie, hodnoty a životní styl). Tato aktivita by podpořila pracovní příležitosti pro místní.
- Potenciál města jako **celoročního centra cestovního ruchu**. Tento potenciál lze využít pro nárůst pracovních příležitostí.
- **Vznik podnikatelské aktivity** založené na výše uvedených příležitostech, která by zaměstnávala lidi z cílové skupiny. **Sociální podnikání** v Jáchymově. Ke zvýšení atraktivitu města lze využít lokální zdroje potenciálních zaměstnanců/zaměstnavatelů. Město nemá využity potenciály, které vznikají už jen z podstaty toho, co Jáchymov nabízí sám (např. skibusy, kluziště, sjezdové závody, běhy, hasičské závody, TJ Jáchymov, další příležitosti viz výše).

Socio-demografická situace obyvatel

- Změna socio-demografické situace Jáchymova. Od roku 2013 probíhá **odliv obyvatel ohrožených sociálním vyloučením** směrem do měst s vyšším počtem obyvatel a příležitostí. Přibývají lidé, kteří přijeli využít potenciály města. Lze soudit, že se bude proměňovat vzdělanostní i věková struktura obyvatelstva.
- Zvýšení **sounáležitosti občanů** s místem svého bydliště a **ustálení** jeho obyvatel.

Samospráva města Jáchymov

- Samospráva se může **poučit** z dobrých a špatných **zkušeností, chyb** osobně nabytých nebo zprostředkovaných od jiných subjektů.
- Využití možností **vzdělávání** nebo **externí podpory** v procesu plánování sociálních služeb.
- Město zařazeno mezi města ohrožená sociálním vyloučením. Z tohoto zařazení již vyplývají určité povinnosti pro vedení města, ale zároveň s tím je možné využít **státní i mezinárodní podporu** při řešení této problematiky.
- Pomoc přichází z více stran. Je možné se opět zapojit do řešení situace za pomoci **Agentury pro sociální začleňování**, využít možnosti **komunitního plánování** ve spádových územních celcích.
- Možnost mezinárodních (mezi městských) setkání a výměna zkušeností.

Obyvatelé

- **Potenciál** zdejších **iniciativ, organizací, spolků** apod.
- Lze využít **lokální patriotismus** lidí. Obyvatelé by byli rádi zapojeni.
- Možnost **zapojit rodiče** dětí ze ZŠ a MŠ Jáchymov.

Sociální služby

- **Nastavení kvalitní sítě sociálních služeb.** Rozvinout stávající sociální síť. Síť služeb má potenciál odpovídat na většinu potřeb obyvatel Jáchymova. Pokud se podaří nastartovat jakékoli aktivity v Jáchymově pro cílovou skupinu, mohou být efektivnější a přesněji šité na míru skutečným potřebám. Tato příležitost pramení z mnoha skutečností například z toho, že Jáchymov tuto síť zatím vybudovanou nemá a může ji tedy nastavit kvalitněji už od samého počátku. Při tvorbě plánu se lze inspirovat vlastními dobrými (i špatnými) zkušenostmi i zkušenostmi jiných organizačních celků. V současné době je problematika sociální exkluze probírána napříč všemi odvětvími a je řešena v rámci všech územních samosprávných celků.

- **Využít potenciál organizací a spolků**, které v Jáchymově fungují a zapojit další existující subjekty do procesů plánování sociálních služeb.
- Možnost zapojit člena Lokálního partnerství, organizaci PECKA, do **zvyšování finanční gramotnosti** občanů Jáchymova. Tato společnost může zajišťovat kurzy finanční gramotnosti. Mohla zajistit i **vzdělávání zadavatelů a poskytovatelů**.
- **Rozvoj domu s pečovatelskou službou**.
- Možnost **spolupráce v rámci regionu** v oblasti využívání sociálních služeb – zvýšení efektivity jejich využívání.

Informovanost a zapojení veřejnosti

- Díky nízkému počtu obyvatel a malému prostoru lze v Jáchymově **nastavit funkční síť systému informování** všech občanů.
- Možnost zapojit obyvatele Jáchymova. Díky zájmu ze strany obyvatel existuje **možnost vyšší míry zapojení** veřejnosti do procesů.
- Využít potenciál všech zainteresovaných aktérů.
- Potenciál dobrovolných aktivit (dobrovolnictví).
- Využít možnosti, jak **město „rozmluvit“**, kterou Jáchymov díky své malé rozloze a nízkému počtu obyvatel umožňuje.
- **Networking**.
- **Synergický efekt**.

Financování

- Možnost **spolupráce spádových obcí** na finančním zajištění potřebných služeb.
- **Využívat** na financování některých oblastí **projektové dotace** a tímto ušetřené finance použít pro oblast sociální práce v Jáchymově.
- Možnost **využít další zdroje finančních prostředků** – fondy, granty, dotace, nadace, EU, MPSV, MHMP... Například MPSV dotuje službu Terénní sociální program, který je díky těmto dotacím pro města dlouhodobě udržitelný z hlediska financování.
- Při řešení problematiky zaměstnávání dlouhodobě nezaměstnaných lidí lze **využít dotací z projektů nebo programů** pro podporu zaměstnanosti.

HROZBY

- **Zhoršování sociální situace** obyvatel Jáchymova, což může zapříčinit nárůst drogových a alkoholových závislostí, nárůst trestné činnosti, prostituce apod.
- **Nezjištění aktuálních potřeb** obyvatel Jáchymova.
- **Nedostatečná podpora programů** pro volný čas, programů pro děti a mládež a komunitu obecně.
- **Ztráta vazeb** obyvatel k městu. Obyvatelé Jáchymova mohou propadnout **frustraci** z celého vývoje, což by mohlo vést k většímu **úbytku obyvatel**.
- **Odliv vzdělaných** mladých lidí za lepšími příležitostmi do velkých měst.
- **Odliv lázeňských hostů, turistů.** Návštěvníci Jáchymova nebudou mít možnosti, jak uspokojit své kulturní, spotřební a sociální potřeby.
- **Pasivní přístup** radnice k řešení problematiky sociálního vyloučení. Ve městě již není nikdo, kdo by aktivně této problematice věnoval. O zlepšení života zdejších lidí, se v posledních letech zasloužil především pan Musil, ředitel jáchymovské školy, který již bohužel není mezi námi... Společně s panem Musilem se do těchto procesů zapojoval i pan Němeček, ředitel sokolovské pobočky Člověk v tísni. Člověk v tísni ale aktuálně v Jáchymově zavírá svou kancelář a bude zde služby poskytovat jen terénně.
- Samospráva města nebo jiní zainteresovaní aktéři **nebudou deklarovat pravou motivaci** k plánovaným krokům.
- **Nezainteresovanost, nespolupráce** některých důležitých aktérů. Nedostatečná spolupráce a koordinace klíčových aktérů veřejné správy a ostatních subjektů při výkonu sociální práce. Např. neexistující nebo neefektivní spolupráce radnice města s vládními institucemi působícími v oblasti sociálního začleňování.
- **Politický diskurz.** V posledních 20 letech se v Jáchymově vystřídalo několik politických skupin. Přístup k řešení problematiky sociálního vyloučení se značně proměňoval a proměňuje, což způsobuje mimo jiné neplnění plánů, nepokračování v nastavených nebo připravených projektech, procesech.
- **Nedostatečná politická podpora** poskytovatelů sociálních služeb a ostatních aktérů v sociální oblasti.
- **Možný odpor vůči novým změnám** ze stran města, obyvatel i jiných zainteresovaných subjektů.

- Radnice města se **nezačne podílet na komunitním plánování** sociálních služeb v rámci svého regionu.
- Pokračující **napětí** mezi Jáchymovem a Ostrovem.
- **Zaostávání rozvoje** sociálních služeb v Jáchymově. **Pokles** jejich současné **kvality**. S odlivem obyvatel ohrožených sociálním vyloučením se z města stěhuje také kancelář Člověka v tísni, který zde těmto lidem pomáhal. Díky tomuto faktu se může stát, že obyvatelé, kteří v Jáchymově zůstali, nebudou mít na koho se obracet. Člověk v tísni zde bude sice terénně působit, ovšem tento způsob poskytování služby již nebude tak efektivní
- **Monopolní postavení** některých **poskytovatelů** sociálních služeb.
- **Značné zvýšení počtu uživatelů** sociálních služeb (i potenciálních). S ohledem na proměnu obyvatelstva se může stát to, že v Jáchymově začne být poptávka po službách, které nejsou dostupné.
- **Špatné nastavení** vnitřního a vnějšího **financování**. Nezajištění finančních zdrojů na plánovaná opatření. Relevantní aktéři (město, zadavatelé, poskytovatelé sociálních služeb) nebudou využívat rozšířených možností získávání finančních zdrojů.
- Vysoká náročnost některých projektů na jejich **udržitelnost**.
- Zvýšení **informovanosti** obyvatel **nevhodným způsobem** (nečitelné katalogy, neodpovídající, nedostatečné nebo nesrozumitelné informace).
- **Střety zájmů** a nevypočitatelný **lidský faktor**.
- Mění se **podmínky** ve **státní sféře**.

4.2 Doporučení v oblasti zvyšování kvality života lidí v Jáchymově

Stejně jako v části práce, která se týkala analýzy procesu plánování sociálních služeb, bude i na tuto analýzu navazovat souhrn vzešlých opatření, která mohou vést ke zvýšení kvality života lidí v Jáchymově a zefektivnění procesu plánování sociálních služeb. Protože se během tohoto šetření objevovala i témata, která dosud nikam nespadala, bude o tato opatření následující část rozšířena.

Opatření jsou rozdělena do kategorií, které se týkají se města **Jáchymov** obecně, vedení **radnice** města, **informovanosti**, **zapojování**, **sociálních služeb**, **zaměstnanosti** a **financování**.

Při vymýšlení vhodných opatření byla opět využita SWOT analýza a další zjištěné informace v rámci výzkumu. Stejně jako v předešlém případě bylo vycházeno ze situace před i po roce 2010 a byly brány v potaz i příklady dobré praxe a osvědčené metody.

Jáchymov

- Je potřeba podpořit obyvatele v **uvědomění své sounáležitosti** k regionu, částečně se tak zamezí migraci, a tím dojde k ustálení obyvatelstva. Jáchymov nabízí mnohé vyžití pro lidi s různými potřebami v oblasti rekreace. Tyto možnosti ale využívají spíše lidé, kteří v Jáchymově nežijí. Lidé si dokáží oblíbit místo, kde něco pěkného zažijí. Město Jáchymov má potenciál nabídnout svým občanům za výhodných podmínek některé formy vyžití. Lidé, se pak mohou cítit, že do města patří a že jim z toho plynou také nějaké **výhody**. Pro tyto příležitosti lze využít např. potenciál sjezdových tratí v Jáchymově, Aquacentrum Agrikola, Lázně. apod.
- **Zintenzivnit atraktivitu** Jáchymova pro turisty, obyvatele, investory a další. Jáchymov by mohl využít její skrytý potenciál romské kultury a nalákat návštěvníky na nabídku služeb v rámci **romského folklóru** (hudba, tanec, kuchyně, historie, hodnoty a životní styl).
- **Nastavení** kvalitních a přínosných **vztahů** mezi městem a obyvateli a jinými subjekty.
- Zlepšení podmínek pro **volnočasové aktivity** a zachování kulturního bohatství
- Prostupné, sociální bydlení.
- Pomohlo by **zřízení pozice** sociálního pracovníka nebo koordinátora **v sociálních otázkách** přímo v Jáchymově.
- Vytvořit **dokument** zabývající se **směřováním Jáchymova v sociální oblasti**, kterým by se řídily všechny politické skupiny napříč volebními obdobími.
- Zapojit **dobrovolníky**.

Vedení radnice města

- **Poznat** a uvědomit si **problém**.
- **Změnit priority** města s ohledem na skutečné potřeby jeho obyvatel. Mezi priority může patřit například zdravý rozvoj města, který nabízí možnosti mladým lidem a rodinám, budování kvalitního systému sociálních služeb. Může jít být také posun v ekonomické a demografické struktuře obyvatel díky zvýšení podílu ekonomicky aktivní a kvalifikované populace, která bude usilovat o trvalé usídlení v Jáchymově nebo vytváření možností pro tvorbu nových pracovních příležitostí a získávání finančních prostředků pro udržení a rozvoj sociálních služeb ve městě.
- Vedení města musí být **motivované** – znát problematiku, uvědomit si vážnost situace, uvědomit si, jak důležitou roli v tomto procesu hraje. Politické i úřednické osoby musí být připraveny věnovat potřebné zdroje, přijmout zodpovědnost.
- Vedení města by si mělo odpovědět na otázku: „**Kde chceme být za období například 10 let?**“ Na tuto otázku je pak potřeba **nastavit vhodný postup** vedoucí k jeho naplnění. Chceme např. ústup sociálně patologických jevů? Budeme muset řešit jak zvýšit kvalifikaci obyvatelstva, zvýšit zaměstnanost, zajisti volnočasové aktivity pro děti apod. Chceme, aby byli všichni aktéři připraveni na proces plánování sociálních služeb? Je potřeba zvýšit povědomí o připravovaném procesu, zvýšit informovanost, zjistit motivaci relevantních aktérů apod. „Při samotném sestavování dobré vize by měly být dodrženy následující znaky: **smysluplnost a přitažlivost** – musí zaujmout podřízené pracovníky a vyjadřovat jistou míru naléhavosti; **realnost** – musí být dosažitelná; **přitažlivost** – musí být v zájmu všech zainteresovaných subjektů; **srozumitelnost**, snadná zapamatovatelnost – musí být jasně a jednoduše formulovaná; **vyšší míra obecnosti** – musí vytvořit jistý prostor pro případné změny a zajistit flexibilitu při jejím dosahování.“⁴²
- Je nutné **aplikovat** integrační **opatření do politiky** města. Je potřeba, aby byli zastupitelé města ochotni dohodnuté výstupy či výsledky prosazovat jako politiku města.
- Aby se zamezilo diskontinuitě při obměně radnice, je možné vytvořit **dokument**, který bude **platný** pro všechny nově zvolené politiky **napříč působení vnějších vlivů**. Každé vedení města by jej mělo dodržovat. Je také důležité **zapojovat** širší spektrum

⁴² VEBER, Jaromír a kol. Management: Základy, moderní manažerské přístupy, výkonnost a prosperita, s. 126.

politických představitelů, a to nejen v rámci momentálního vedení města. Naplňování potřeb obyvatel Jáchymova by mělo představovat hlavní cíl směřování politiky města.

- Snažit se o **propojení státní správy a samosprávy**.
- **Propojit** aktivitu a potřeby **občanů** s rozhodováním **samosprávy** (průhlednost, důvěra).
- **Nadále spolupracovat** se subjekty, se kterými byl navázána spolupráce dříve.
- Vedení města by se mělo aktivně **vzdělávat** v oblastech plánování sociálních služeb a taktéž aktivně zjišťovat **možné formy pomoci** (podpora metodická, finanční, poradenství apod.).

Informovanost

- **„Rozmluvit“ město**. Je potřeba sdílet různé informace v různou dobu a na různých místech. V případě Jáchymova bychom rádi poukázali na některé možnosti k předávání informací místním. Některé z nich dosud využívány nebyly. Internet je jistě základ. Oficiální stránky by toho měly být důkazem, a tak by bylo dobré začít s nápravou nejdříve zde. Obyvatelé by jistě ocenili, kdyby jim Zpravodaj předával informace o nabídkách pomoci pravidelně, například ve formě rubriky, kde by se mohli vyjadřovat různí aktéři. **Vhodná forma** diskuze s obyvateli může být i Facebook. Samozřejmě je nutno nezapomenout na přímé diskuze s občany. Jáchymov disponuje mnoha místy, kam je možné vyvěsit sdělení ve fyzické podobě – následuje výčet objevených možností během výzkumu: *lékárna, veterinář, lékaři (praktický, dětský, zubař), policie, úřad, matrika, vývěsky, hřiště, kostely, hřbitov, tělocvična, TJ Jáchymov, skautský klub, požární zbrojnice, pošta, MŠ a ZŠ Jáchymov, kulturní dům, knihovna, mincovna, lázeňské domy, schránky obyvatel, český zahrádkářský svaz, informační a kulturní centrum, zastávky autobusů, dům s pečovatelskou službou, kontaktní pracoviště jiných sociálních služeb*. Lze využít také možnosti konání různých akcí – plesy (př. hasičský, ples města Jáchymov) nebo akce, které Jáchymov pořádá pro seniory a jiné cílové skupiny. Aktuálně lze též využít oslavy 500 let výročí Jáchymova.
- I zde by se do vymýšlení způsobů, koho, jak a o čem informovat, mohli **zapojit samotní občané**. Je možnost vytvořit např. knihu přání a stížností. Ve chvíli, kdy se občané zapojí, bude efekt šíření informací, kontroly a zpětné vazby vyšší a tím pádem dojde k lepší **synchronizaci všech kanálů**.
- **Zvýšit informovanost**, a to ve všech oblastech. Nejen v rámci předávání informací od radnice občanům a zpět, ale je nutno také zvýšit informovanost zodpovědných osob

v oblastech sociální práce a plánování sociálních služeb. Samozřejmě je dobré nezapomínat v rámci osvěty i na obyvatele Jáchymova.

- V případě informování občanů je dobré se ptát, jestli se informace může plánovaným způsobem **dostat ke všem občanům**. V některých případech, jako je např. informace předávaná skrze Zpravodaj, se třeba právě k rukám člověka v tíživé životní situaci, dostat nemusí.

Zapojování

- Zvážit možnost zapojit se do **komunitního plánování** v rámci spádového města **Ostrov**. Lze oslovit i komunitní plánování **KV kraje**. Nebo si vytvořit **vlastní** komunitní plánování sociálních služeb přímo v Jáchymově. Během výzkumu jsme se dozvěděli, že je vhodné, aby byl **členem** komunitního plánování **zaměstnanec města** a také na první pohled informaci nezásadní, ale vyplatí se prý vytvořit si vlastní logo komunitního plánování a používat jej na všechny dokumenty. Zakázka k vytvoření toho loga může putovat i k samotným občanům.
- Je možné opět **navázat spolupráci** mezi městem a **Agenturou pro sociální začleňování**. Koordinátorka výzkumů Agentury pro sociální začleňování nám sdělila: *„Spolupráce s ASZ by tu byla jistě prospěšná, nicméně předchozí snahy nebyly příliš úspěšné. Město může podat přihlášku ke spolupráci (další vlna přijímání by měla být podle mých informací už teď na podzim) a pokud bude vybráno tzv. Monitorovacím výborem, bude mu přidělen lokální konzultant a vše se může rozběhnout. Očekáváme nicméně poměrně značnou konkurenci, takže by bylo potřeba předložit nějaké věrohodné argumenty, proč by tentokrát byla spolupráce úspěšnější než před lety (jde zejména o zájem politiků o změnu).“*
- Maximální možná míra **zapojení všech zainteresovaných** osob. Zajistit spolupráci kompetentních partnerů ve městě, nejlépe zapojením všech aktérů **napříč pozicemi**. Zapojení většího počtu subjektů může zvýšit úroveň náročnosti projektu z hlediska jeho managementu, ale výrazně pomůže při hledání dalších směrů, nápadů a jiných pohledů na věc, které by jinak mohly zůstat opomenuty.
- Využít oslav dne **500 let výročí** založení Jáchymova v příštím roce k tomu, aby se **nastartovala komunikace** a začalo se mluvit o možnostech spolupráce mezi městem a obyvatelem. V těchto dnech existuje zvýšený potenciál příležitostí navázat spolupráci i mezi městem a jeho návštěvníky.

- Nastartovat **spolupráci mezi poskytovateli** sociálních služeb a zvýšit jejich **povědomí o sobě navzájem**. Zajistí se tím větší komplexnost a propojenost poskytovaných služeb. Uživatelé služby se k požadované pomoci dostanou pravděpodobněji, než kdyby služby nespolupracovaly, což se v případě Jáchymova stává.
- **Zapojit** do řešení sociální situace ve městě **Lázně Jáchymov**. Mohou se spolupodílet na zaměstnávání, financování, informování, networkingu apod. Zkusit opět oslovit Lázně Jáchymov s nabídkou spolupráce.
- Navázat **kontakty s městy**, kde se plánování sociálních služeb podařilo a nechat se inspirovat jejich praxí.
- Funkční **networking**. Navázání funkční spolupráce sítě aktérů je v celém procesu klíčové. Síť aktérů je dobré neustále rozšiřovat. Aktuálně je jistě vhodné nezanedbat příležitosti ve formě slavností 500 let od vzniku Jáchymova. Čekat na jinou příležitost a snažit se jindy? Nebo využít příležitosti, kdy se síť kontaktů sama v Jáchymově napne a bude se rozpínat dále? Oslavy výročí Jáchymova mohou pomoci rozvíjet potenciály města a nastartovat novou éru příležitostí pro zlepšení života v Jáchymově.
- **Nepřehltnit partnery**, aby nedošlo k jejich demotivaci nebo případnému vyhoření.
- Měly by být vyhledány další **místní subjekty**, které budou **schopné** v činnostech **pokračovat**, který může převzít koordinaci.

Sociální služby

- Zajistit a kontrolovat **provázanost sociálních služeb** nebo tuto oblast svěřit do rukou kompetentnímu subjektu, třeba sociální službě, která na území Jáchymova funguje.
- **Přizpůsobení služeb** obyvatelům. V tomto případě je myšleno přizpůsobení služby v ohledu časových možností. Služba by měla být v Jáchymově dostupná ve chvílích potřeby a ty se někdy nedají řídit otevírací dobou „pondělí až pátek, maximálně do pěti“.
- **Zvýšit povědomí** o sociálních službách. Bylo by dobré vytvořit například katalog sociálních služeb, které mohou využít lidé v Jáchymově. Tyto informace by měly být snadno dostupné i na internetových stránkách Jáchymova.
- Podpora a vznik služeb **sociální prevence** a **odborného sociálního poradenství** (např. dluhové poradenství)
- **Multioborová spolupráce** při řešení nepříznivé sociální situace obyvatel Jáchymova.

- Vznik/rozvoj sociálních služeb určené na **podporu dětí a rodin** (streetwork, služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, sociálně-aktivizační služby; case-management a jiné terénní a „komunitní“ preventivní programy).
- Mapování **potřeb poskytovatelů** sociálních služeb.
- Mapování aktuálních **potřeb obyvatel** Jáchymova s ohledem na obměnu struktury obyvatelstva.
- Zmonitorovat **zájem** obyvatel **o nové druhy** sociálních služeb (osobní asistence, respitní péče, sociální rehabilitace apod.).
- S ohledem na odchod Člověka v tísní **nezanedbat potřeby obyvatel**, kteří jeho služby využívali nebo by je využívat chtěli. **Informovat obyvatele** o možnostech kde lze Člověka v tísní oslovit, případně, na kterou jinou službu se může takový občan obrátit. I přesto, že se počet lidí ohrožených sociálním vyloučením snižuje, není vhodné snižovat nabídku podpory ze stran sociálních služeb. Je dobré zintenzivnit **individuální přístup** a zaměřit jej na všechny oblasti života těchto lidí.
- **Monitorovat** činnost **o. s. Světlo Kadaň**, jejíž činnost Jáchymov finančně dotuje. Vzhledem k informacím, které předkládá komunitní plán v Ostrově (období 2013-2017), se v Ostrově plánuje na toto období zvýšená kontrola této organizace. Kontrola má být zaměřená na efektivitu služby. V plánu je poznámka o tom, že v případě trvajících nespokojností, budou poptávat jinou službu. Doporučujeme městu Jáchymov činnost této organizace monitorovat taktéž.

Zaměstnanost

- Snaha **zaměstnávat místní** obyvatele.
- **Vyhledávání zaměstnaneckých subjektů**. Podpora podnikatelů ze strany města. Je možné rozšířit služby v oblasti ochrany přírody, lázeňství, správy městských lesů, komunálního odpadu, bytového fondu, turistiky, sportu apod.
- **Vznik podnikatelské aktivity**. Fantazii se meze nekladou. Lze například vyhlásit kreativní komunitní soutěž pro nalezení vhodného subjektu. Výherní nápad může být například za odměnu částečně dotován penězi zprostředkovanými vedením města Jáchymov čerpaných skrze projekty a programy vypisovanými pro podporu nezaměstnanosti nebo cílové skupiny obecně.
- Při konání kulturních či sportovních akcí by měli být oslovováni místní podnikatelé a živnostníci, aby se mohli na akcích podílet.

- Utváření a rozšiřování oblasti **podpory pracovních příležitostí** pro místní s důrazem na **rozvoj preventivních služeb** na rozvoj dovedností nezaměstnaných osob žijících v Jáchymově a zvyšování jejich **uplatnitelnosti** na trhu práce. V případě Jáchymova je vhodné myslet také na osoby vracející se z vězení. Možno zajistit služby podporovaného zaměstnávání nebo pracovní a sociální rehabilitace.
- Nadále provozovat **veřejnou službu a veřejně prospěšné práce**. Vhodné by bylo provázat jej s výše uvedenými službami zaměstnanosti a rozšířit je.
- Je možné vyhlásit kreativní komunitní soutěž pro **nalezení vhodného subjektu**, který by zaměstnával místní obyvatele.
- Podpora vzdělávání znevýhodněných skupin obyvatel.

Financování

- Je potřeba **získat více finančních prostředků** pro zajištění služeb. Např. zjistit možnosti finančních dotací na dům s pečovatelskou službou, aby se mohly ušetřené finance použít pro zabezpečení jiných sociálních služeb.
- Město se nesmí stát závislým na **časově ohraničené pomoci zvnějšku**.
- **Rozhodit síť** na hledání možných sponzorů. Je dobré zapřemýšlet také nad tím, čím **zvýšit ochotu sponzorů** uvolnit nějaké prostředky. Co může dát Jáchymov na oplátku? Je toho mnoho, opět stačí jen přihlédnout k tomu, co Jáchymov nabízí za příležitosti.
- Financování Strategického plánu nebo sociálních služeb obecně by nemělo **stát na jednom** či **několika** málo **velkých projektech**, jejichž neschválení paralyzuje naplňování plánovaných cílů. Ve chvíli, kdy je plán nebo sociální služba z většiny závislá na projektovém financování, je nutné, aby byl jejich realizací pověřen partner s jasnou a dostatečnou motivací. Plán je dobré dokrýt opatřeními, která mohou případný finanční výpadek nahradit, když jeden projektový finanční zdroj vypadne.
- **Vyhledat** možnosti **financování**, které **nejsou závislé** na projektových aktivitách. Je nutné zajistit dostatek času na vyhledávání těchto zdrojů.
- Využívat **grantové výzvy**.
- Zkusit **oslovit MAS Krušné hory**, zda by mohli pomoci se záležitostmi kolem financování projektů a získávání dalších zdrojů.
- Zvážit možnost využít vybírané **poplatky** za lázeňský nebo rekreační pobyt a poplatky z ubytovací kapacity **na financování sociálních služeb**, které dosud sloužily k financování úklidu města. Samotný úklid města lze řešit vytvořením pracovních míst pro občany dlouhodobě nezaměstnané buď v rámci pracovní rehabilitace, nebo v rámci otevřeného trhu práce.

5 ZÁVĚR

Tato práce vznikla za účelem monitoringu akcí zaměřených na řešení problematiky sociálního vyloučení v Jáchymově. Vzala si za cíl zhodnotit efektivitu procesu plánování sociálních služeb, který je spjat se Strategickým plánem Lokálního partnerství zaměřeným na sociální integraci obyvatel Jáchymova. Vzhledem k tomu, že je tato oblast širokospektrá a ovlivňuje z mnoha ohledů kvalitu života lidí, byla tato práce zaměřena i na sociální situaci samotných obyvatel. V této práci proto naleznete, jak zhodnocení kvality procesů plánování sociálních služeb, tak zmapování sociální situace obyvatel.

Jáchymov je zasažen dlouhodobou sociální a ekonomickou stagnací, která je charakteristická nepříznivým socio-demografickým vývojem. Žádná strategie, která zde byla za účelem změny implementována, se zatím neosvědčila.

Tento dokument dává možnost použít se z chyb a dobré praxe. Ukazuje na silné stránky, které je dobré i nadále rozvíjet a využívat je k hladkému průběhu plánovaných aktivit. Popisuje slabé stránky, které je zapotřebí posilovat a odstraňovat. Věnuje se příležitostem, které Jáchymov ve zkoumaných oblastech má. A odhaluje též hrozby, které je nutné eliminovat na minimum. Ze zjištěných poznatků jsou vyvozena opatření, která mohou díky silné provázanosti usnadnit aktérům další proces plánování sociálních služeb a mají potenciál též zlepšit kvalitu života lidí v Jáchymově.

Díky událostem, odehrávajícími se v posledních letech, se Jáchymov aktuálně nachází ve fázi, kdy dochází k obměně obyvatelstva. Tuto skutečnost je potřeba reflektovat a přizpůsobit jí následující aktivity, jejichž zaměření by mělo směřovat k uspokojování potřeb lidí žijících v Jáchymově. Vedení radnice města musí vzít v úvahu i zvýšený počet návštěvníků a zájemců o pobyt způsobený otevřením nové sedačkové lanovky z Jáchymova na Klínovec. Potřeby obyvatel, návštěvníků a města se budou rychle měnit a je potřeba na ně zavčas reagovat. Přemýšlet o tom, jak proces plánování nastavit, ve chvíli, kdy jsou potřeby lidí již viditelně neuspokojeny, je pozdě. Lepší je začít s předstihem a mít čas na optimální nastavení procesů, informování všech aktérů, hledání partnerů, způsobů financování apod.

Jáchymov stojí nyní na počátku nového období, díky čemuž si lze lépe vizualizovat jeho budoucí proměnu. Je důležité v těchto vizualizacích nezapomínat na potřeby lidí žijících v Jáchymově... i na ty, kteří žijí skrytě v lokalitách postižených sociálním vyloučením.

Přejeme hodně sil do zvládnání těchto přínosných aktivit.

6 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Seznam citovaných zdrojů

AGENTURA PRO SOCIÁLNÍ ZAČLEŇOVÁNÍ.

- *Agentura pro sociální začleňování v romských lokalitách [online]. Dostupné: www.socialni-zaclenovani.cz/. [cit. 15. 6. 2015]*
- *Evaluační zpráva lokality Jáchymov [online]. Dostupné: www.socialni-zaclenovani.cz/dokumenty/o-agenture/evaluacni-zprava-efektivita-intervence-agentury-pro-. [cit. 15. 6. 2015]*
- *Metodika koordinovaného přístupu k sociálně vyloučeným lokalitám. [online]. Dostupné: www.socialni-zaclenovani.cz/dokumenty/o-agenture/metodika-koordinovaneho-pristupu-k-socialne-vyloucenym-lokalitam-asz-2015/download*
- *Výroční zpráva o činnosti Agentury pro sociální začleňování v roce 2013 [online]. 2014. Dostupné: www.socialni-zaclenovani.cz/dokumenty/o-agenture/vyrocní-zprava-o-cinnosti-agentury-pro-socialni-zaclenovani-v-roce-2013/download. [cit. 15. 6. 2015], s.68*

BÍLKOVÁ, Lucie. *Sociální situace ve městě Jáchymov a potřeba sociálních služeb jeho obyvatel*. Ústí nad Labem, 2010 [cit. 2015-2-16]. Bakalářská práce. Univerzita Jana Evangelisty Purkyně.

DVOŘÁKOVÁ, T. a kol. Zadavatel: Krajský úřad KV kraje. *Analýza sociálně vyloučených romských lokalit v Karlovarském kraji [online]. 2013 [cit. 2015-05-28]. Dostupné: www.kr-karlovarsky.cz/krajsky-urad/cinnosti/Documents/ANALYZA_FINAL_FINAL.pdf*

KOŠTÁL, J., CHMELOVÁ, J., SLABA, J., ŠVORC, K. Závěrečná zpráva pilotní studie „Město Jáchymov – regionální centrum cestovního ruchu“. 2004.

LOKÁLNÍ PARTNERSTVÍ JÁCHYMOV. *Strategický plán sociální integrace na území města Jáchymov. [online]. 2011 [cit. 8. 5. 2015] Dostupné: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/dokumenty/dokumenty-pro-lokalitu-jachymov/strategicky-plan-lp-jachymov-2011-2013/download>*

MATOUŠEK, O. Slovník sociální práce. Praha: Portál s.r.o., 2003. 286s. ISBN80-7178-549-0

MAREŠ, P. *Sociální exkluze a sociální inkluze menšin a marginalizovaných skupin* ed. by T. SIROVÁTKA. 2004. Brno: Georgetown a. Masarykova Univerzita.

MIKŠÍČEK, P. *Znovuobjevené Krušnohoří. Založení města Jáchymov. [online]. [cit. 8. 5. 2015] Dostupné: www.znkr.cz/obec/24-jachymov/.*

MIKŠÍČEK, P. *Uranová horečka. In Znovuobjevené Krušnohoří. 5. vydání. Boží Dar: Služby Boží Dar s. r. o., 2009. ISBN 978-80-254-5727-6.*

MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ. *Strategie regionálního rozvoje ČR 2014–2020 [online]. 2013 [cit. 2015-06-02], www.mmr.cz/getmedia/08e2e8d8-4c18-4e15-a7e2-0fa481336016/SRR-2014-2020.pdf.*

MPSV ČR

- *Základní informace o komunitním plánování sociálních služeb: Plánování sociálních služeb.* [online] Aktualizace 2012 [cit. 2015-03-01]. Dostupné: www.mpsv.cz/cs/858
- *Komunitní plánování – věc veřejná (příručka)* [online] Aktualizace 2015 [cit. 2015-03-01]. Dostupné: www.mpsv.cz/cs/847
- *Základní informace o komunitním plánování sociálních služeb: Plánování sociálních služeb.* [online] Aktualizace 2012 [cit. 2015-03-01]. Dostupné: www.mpsv.cz/cs/858
- *Sociální začleňování.* [online]. 2012 [cit. 2015-06-29]. Dostupné: www.mpsv.cz/cs/9078
- *Sociální služby.* [online]. Aktualizace 2015 [cit. 2015-03-01]. Dostupné: www.mpsv.cz/cs/18661#sszp
- *Kritéria kvality plánování sociálních služeb.* [online]. [cit. 2015-04-18]. Dostupné: www.mpsv.cz/files/clanky/6681/kriteriia.pdf
- *Postup od vize k plánu rozvoje sociálních služeb.* [online]. [cit. 2015-04-18]. Dostupné: www.mpsv.cz/files/clanky/6483/Postup.pdf

NAVREME BOHEME, s.r.o. Zadavatel: Úřad vlády ČR Situační analýza: Jáchymov. [online]. Praha, 2010. [cit. 2015-05-28]. Dostupné: www.linguae-sro.cz/files/03_samostatna_priloha_situacni_analyza_navreme_boheme.pdf

Město OSTROV. *Komunitní plán sociálních služeb města Ostrov na roky 2013 - 2017* [online]. 2012. [cit. 2015-06-30]. Dostupné: old.ostrov.cz/uploads/media/Komunitni-plan-Mesta-Ostrov_01.pdf

PERLÍN, R., BIČÍK, I. *Strategický plán mikroregionu: metodická příručka pro zájemce o strategické plánování ve venkovských mikroregionech a obcích* [online]. 2006. [cit. 2015-06-02]. Dostupné: www.neolokator.cz/wp-content/uploads/2012/12/Perlin___strategicky_plan_mikroregionu_2_.pdf

PRŮŠA, Ladislav. *Ekonomie sociálních služeb. 2., aktualiz. a rozš. vyd.* Praha: ASPI, 2007, ISBN 978-80-7357-255-6.

TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky.* Vyd.1 Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-680-3.

ÚŘAD VLÁDY ČR. *Příručka pro sociální integraci* [online]. 2009 [cit. 2015-06-02]. Dostupné : www.mvcr.cz/soubor/dokumenty-cele-socialni-vyloucení-prirucka-pdf.aspx

ZATLOUKAL, Leoš. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování.* 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008, 255 s. ISBN 978-80-244-2128-5.

ZŠ JÁCHYMOV ve spolupráci s ČLOVĚKEM V TÍSNI. *Strategický plán rozvoje Základní školy M.C.Sklodovské a mateřské školy Jáchymov na období 2015-2018* [online]. Dostupné: ostrov.cz/VismoOnline_ActionScripts/File.ashx?id_org=11588&id_dokumenty=5756 [cit. 15. 6. 2015]

Legislativa

- Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích, ve znění pozdějších předpisů:
- Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 273/2001 Sb., o právech příslušníků národnostních menšin, ve znění pozdějších předpisů

Další využívané zdroje:

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Veřejná databáze ČSU* [online] Dostupné: vdb.czso.cz/vdbvo/uvod.jsp.

GABAL ANALYSIS & CONSULTING. *Mapa sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených romských lokalit v České republice* [online]. Dostupné: www.esfcr.cz/mapa/int_CR.html.

KV KRAJ. *Analýza sociálně vyloučených romských lokalit v Karlovarském kraji* [online]. Dostupné: www.kr-karlovarsky.cz/krajsky-urad/cinnosti/Documents/ANALYZA_FINAL_FINAL.pdf

MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7367-310-9.

MERTL, Jan. *Přístupy k hodnocení efektivnosti sociálních služeb v národním hospodářství: syntéza teoretických východisek a konceptů*. 1. vyd. Praha: VÚPSV, 2007. ISBN 978-80-87007-72-3.

MPSV ČR

- *Plánování sociálních služeb* [online]. Dostupné: www.mpsv.cz/cs/844
- *Jak zahájit proces komunitního plánování sociálních služeb*[online]. Dostupné: www.mpsv.cz/cs/853
- *Doporučený postup k realizaci činností sociální práce pro praxi krajských a obecních úřadů* [online]. Dostupné: www.mpsv.cz/files/clanky/21383/postup_1-2012.pdf
- *Co je komunitní plánování sociálních služeb a kdo jsou jeho hlavní aktéři* [online]. Dostupné: www.mpsv.cz/cs/850.
- *Popis aktuální sociální situace v obci/regionu* [online]. Dostupné: www.mpsv.cz/files/clanky/6482/Popis_aktualni_situace.pdf.
- *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online] Dostupné: iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1439145407788_1
- *Metodiky pro plánování sociálních služeb* [online] Dostupné na oficiálních stránkách MPSV
- *Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti*. Praha, 2006 [online]. Dostupné: www.mpsv.cz/files/clanky/3043/Analyza_romskych_lokalit.pdf

MINISTERSTVO VNITRA ČR *Příručka pro sociální integraci 2009* [online].
Dostupné: www.mvcr.cz/soubor/dokumenty-cele-socialni-vyloucení-přiručka-pdf.aspx

MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ. *Dohoda o partnerství pro programové období 2014–2020* [online]. Dostupné: www.mmr.cz/getmedia/40d6c28a-df6f-411d-99c4-efbc0b9a07a8/Dohoda_o_partnerství.pdf

PRŮŠA, L., *Model optimálního uspořádání sociálních a zdravotních služeb na regionální úrovni*, Praha: VÚPSV, 2006

ROSECKÝ, D., *Komunitní plánování sociálních služeb – Základní postupy* [online]. Dostupné: www.cpkp.cz/poradce/publikace/kom.plan.doc

RYCHLÍK, D. *Provozní standardy sociálních služeb I. Sociální práce*, 2009, roč. 9, č. 1, ISSN 1213-6204.

JOHNOVÁ, M., ČERMÁKOVÁ, K. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe* [online]. Dostupné: www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf. [cit. 6. 7. 2015].

ZPRAVODAJ MĚSTA JÁCHYMOV – dostupný na oficiálních internetových stránkách města Jáchymov

FACEBOOKOVÉ STRÁNKY: **J4L – Jáchymov pro život**
<https://www.facebook.com/jachymovprozivot>

Město Jáchymov
<https://www.facebook.com/jachymov.mesto>

Jáchymov v obrazech
<https://www.facebook.com/pages/Sdru%C5%BEen%C3%AD-nez%C3%A1visl%C3%BDch-kandid%C3%A1t%C5%AF-J%C3%A1chymov-v-obrazech/257177164476730>

ROZHOVORY s relevantními aktéry

Další užitečné zdroje:

- *Konference o nejlepších praxích v sociálním začleňování* [online]. Dostupné: www.socialni-zaclenovani.cz/agentura-poradala-konference-o-nejlepsich-praxich-v-socialnim-zaclenovani
- *Jak komunikovat téma sociálního začleňování - Příručka pro obce*
- *Strategie boje proti sociálnímu vyloučení na období 2011 – 2015 - Příručka pro obce 2012*
- *Strategie sociálního začleňování 2014 – 2020*, Praha, leden 2014 [online].
Dostupné: www.mpsv.cz/files/clanky/17082/strategie_soc_zaclenovani_2014-20.pdf
- *Databáze studií - soc. vyloučené lokality* [online]. Dostupné: www.esfcr.cz/file/9090/
- *Národní akční plán inkluzivního vzdělávání*

- *Koncepce a Strategie zaměstnanosti ČR do roku 2020*
- *Koncepce bydlení ČR do roku 2020*
- *Národní strategie ochrany práv dětí (priority na léta 2012 - 2018)*
- Akční plán k naplnění *Národní strategie ochrany práv dětí na období 2012 –2015*

Seznam tabulek a schémat

Tabulka č. 1: Fáze komunitního plánování podle MPSV ČR

- MPSV, Komunitní plánování - věc veřejná: Komunitní plánování sociálních služeb. [online]. Aktualizace 2015 [cit. 2015-03-01]. Dostupné: www.mpsv.cz/cs/847

Schéma č. 1: Vazby mezi plánovacími dokumenty v ČR

- MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ. *Strategie regionálního rozvoje ČR 2014–2020* [online]. 2013 [cit. 2015-06-02], www.mmr.cz/getmedia/08e2e8d8-4c18-4e15-a7e2-0fa481336016/SRR-2014-2020.pdf

Schéma č. 2: Financování sociálních služeb

- KV KRAJ. Krajský úřad *Návrh akčního plánu rozvoje sociálních služeb v KV kraji: SPRSS KV kraje na období 2014-2017*. [online]. 2015 [cit. 2015-06-02]. Dostupné: www.kr-karlovarsky.cz/krajsky-urad/cinnosti/Documents/prezentace_seminare_kveten2015.pdf

Schéma č. 3: Pohyby uvnitř lokality Jáchymov

- Situační analýza: Jáchymov. Navreme Boheme, s.r.o. Zadavatel: Úřad vlády ČR [online]. Praha, 2010, [cit. 2015-05-28]. Dostupné: www.linguae-sro.cz/files/03_samostatna_priloha_situacni_analyza_navreme_boheme.pdf

Schéma č. 4 : Hlavní evaluační kritéria

- Národní orgán pro koordinaci. Ministerstvo pro místní rozvoj. Metodický pokyn pro evaluace v programovém období 2014 - 2020. s. 18 [online]. Praha, 2014 [cit. 2015-05-28]. Dostupné: www.strukturalni-fondy.cz/getmedia/a1e40780-9529-4464-91e1-d2b60c543bd6/MP_evaluace-v3_final.pdf.

Seznam příloh

Příloha č. 1

- MPSV ČR. *Kritéria kvality plánování sociálních služeb*. [online]. [cit. 2015-04-18]. Dostupné: www.mpsv.cz/files/clanky/6681/kriteria.pdf

7 SEZNAM ZKRATEK

ČR	Česká republika
ČSÚ	Český statistický úřad
ESF	Evropský sociální fond
EU	Evropská unie
KPSS	Komunitní plánování sociálních služeb
KÚKK	Krajský úřad Karlovarského kraje
KV	Karlovy Vary
LP	Lokální partnerství
MAS	místní akční skupina
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MV	Ministerstvo vnitra
NNO	Nestátní nezisková organizace
SVL	Sociálně vyloučené lokality
TP	Terénní pracovník
TSP	Terénní sociální práce
ÚP	Úřad práce
VPP	Veřejně prospěšné práce
VS	Veřejná služba
ZŠ	Základní škola

PŘÍLOHA č. 1

KRITÉRIA KVALITY PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB⁴³

OBSAH

Klíčová oblast č. 1 LEGITIMITA	I
Klíčová oblast č. 2 POPIS AKTUÁLNÍ SITUACE.....	III
Klíčová oblast č. 3 KVALIFIKACE A KOMPETENTNOST	IV
Klíčová oblast č. 4 ŘÍZENÍ PROCESU PLÁNOVÁNÍ.....	V
Klíčová oblast č. 5 ZAPOJOVÁNÍ	VII
Klíčová oblast č. 6 PLÁN ROZVOJE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	IX
Klíčová oblast č. 7 INFORMOVANOST	XI
Klíčová oblast č. 8 ZVYŠOVÁNÍ KVALITY PROCESU	XIII

43 Kritéria kvality plánování sociálních služeb. MPSV. [online]. [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/6681/kriteria.pdf>

Klíčová oblast č. 1**LEGITIMITA**

Popis Proces plánování sociálních služeb je v území legitimní, pokud je schválen samosprávou.

Předmětem hodnocení je, zda:

1.1. Samospráva schválila usnesením vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb.

1.2. Je schválen záměr tvorby Plánu rozvoje sociálních služeb a obsahuje prvky obsažené v popisu kritéria.

1.3. Plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou.

1.1.	Samospráva schválila usnesením vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb.	
Kritérium, požadavek kvality	Vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb je schváleno samosprávou.	
Důkaz, indikátor kvality	<p><i>Záměr vytvořit Strategický plán rozvoje sociálních služeb předložila zastupitelům Jáchymova Agentura pro sociální začleňování při Úřadu vlády ČR (dále Agentura). Jáchymov byl vytipován jako lokalita ohrožena sociálním vyloučením a Agentura se zde proto rozhodla intervenovat.</i></p> <p><i>Lokální partnerství Jáchymov bylo ustaveno 23. června 2010. Toto partnerství se usneslo, že vytvoří „Strategický plán sociálního začleňování v Jáchymově“, a zároveň se zavázalo aktivně spolupracovat při procesu plánování sociálních služeb vycházející z tohoto plánu. Členem tohoto partnerství je také samospráva města.</i></p> <p><i>Základní osy Strategického plánu Lokálního partnerství Jáchymov vznikly v období červenec - listopad 2010, a to v partnerské spolupráci zástupců.</i></p>	
Hodnocení	Kritérium je naplněno.	Důkaz je kompletní.
Komentáře	<p><i>Agentura pro sociální začleňování v tomto ohledu intervenovala v Jáchymově efektivně. Využívala zavedenou metodiku, která byla ozkoušena v několika lokalitách.</i></p> <p><i>Lokální partnerství je první platforma na území Jáchymova, která se zabývá problematikou sociální exkluze.</i></p> <p><i>Celý proces plánování, a převážně jeho počátek, ale ovlivnila řada problematických faktorů, které se v případě Jáchymova postupem času dále kumulovaly.</i></p> <p><i>Mezi Lokální partnery se nepodařilo získat Lázně Jáchymov a Odbor sociálních věcí v Ostrově.</i></p>	

1.2.	Je schválen záměr tvorby Plánu rozvoje sociálních služeb a obsahuje prvky obsažené v popisu kritéria.	
Kritérium, požadavek kvality	<p>Záměr je schválen samosprávou a obsahuje minimálně:</p> <ul style="list-style-type: none"> - poslání a cíl procesu - územní dosah (vymezení spolupráce) - harmonogram časového a finančního určení procesu - organizační struktura - personální zajištění včetně vymezení pravomocí - definované výstupy procesu. 	
Důkaz, indikátor kvality	<p><i>Záměr tvorby Strategického plánu byl samosprávou znám a schválen, už jen z role toho, že město samo bylo součástí Lokálního partnerství, které jej zpracovávalo.</i></p> <p><i>Výše obsažené parametry jsou z větší části obsažené až ve Strategickém plánu sociálního začleňování, který vymezuje poslání, cíle, principy a priority této spolupráce, zabývá se i časovým harmonogramem. Částečně lze v dostupných dokumentech dohledat informace o organizační struktuře a personálním zajištění.</i></p> <p><i>Ostatní prvky, jako je vymezení pravomocí, konkrétní zodpovědné osoby nebo definované výstupy procesu nejsou ve veřejně přístupných materiálech dostupné.</i></p>	
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně.	Důkaz je částečný.
Komentáře	<p><i>Z průzkumu Agentury, který byl proveden v rámci hodnocení jejich intervencí v Jáchymově, lze vyčíst, že i během celého procesu bylo nečitelné, kdo má za co zodpovědnost a jaký by měl být výstup plánovaných kroků.</i></p>	

1.3.	Plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou.	
Kritérium, požadavek kvality	Plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou.	
Důkaz, indikátor kvality	<p><i>Definitivní podoba Strategického plánu byla schválena Lokálním partnerstvím 26. ledna 2011.</i></p> <p><i>Plán rozvoje sociálních služeb byl schválen na 3. veřejném zasedání Zastupitelstva města Jáchymov, které se uskutečnilo dne 9. února 2011.</i></p>	
Hodnocení	Kritérium je naplněno.	Důkaz je kompletní
Komentáře	<p><i>V případě Jáchymova se jedná o strategický plán, který je zaměřen především na oblast sociálního začleňování obyvatel. Tento dokument nese název „Strategický plán integrace sociálně vyloučených osob lokality Jáchymov“.</i></p>	

Klíčová oblast č. 2 POPIS AKTUÁLNÍ SITUACE

Popis Popis aktuální situace zahrnuje údaje o současných sociálních službách, analýzu existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb a analýzu potřeb.

Předmětem hodnocení je, zda:

- 2.1. Analýza existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb obsahuje všechny potřebné údaje.
- 2.2. Zjišťování potřeb existuje, je kvalitní, opakovatelné a kontrolovatelné.
- 2.3. Analýza zdrojů pro zajištění sociálních služeb je vztažena ke zjištěným potřebám.

2.1.	Analýza existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb obsahuje všechny potřebné údaje.	
Kritérium, požadavek kvality	Analýza existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb obsahuje zejména: <ul style="list-style-type: none"> - přehled sociálních služeb v obci/regionu - analýzu finančních toků v sociálních a službách - údaje ze stávajících Plánů sociálních služeb z vyšší a nižší úrovně, pokud existují. 	
Důkaz, indikátor kvality	<p><i>Za pomoci velké části Lokálního partnerství byly zpracovány analýzy partnerů a potřeby cílových skupin.</i></p> <p><i>V roce 2010 zde provedla společnost Člověk v tísní místní šetření.</i></p> <p><i>Na území Jáchymova nebyla vytvořena samostatná Analýza poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb, která by obsahovala všechny relevantní údaje.</i></p> <p><i>V roce 2010 byla společností Navreme Boheme zpracována Situační analýza Jáchymov, která by se dala považovat za ucelený pohled na sociální situaci v Jáchymově, avšak i tato analýza má drobné nedostatky, které její kvalitu snižují.</i></p> <p><i>V rámci setkávání pracovník skupin byly zpracovány a vyhodnoceny SWOT analýzy.</i></p> <p><i>Popis finančních toků na poskytování sociálních služeb v daném území není veřejně dostupný.</i></p>	
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně.	Důkaz existuje v písemné podobě.

2.2.	Zjišťování potřeb existuje, je kvalitní, opakovatelné a kontrolovatelné.	
Kritérium, požadavek kvality	Zjišťování potřeb existuje, je kvalitní, opakovatelné a kontrolovatelné.	
Důkaz, indikátor kvality	<p><i>V Jáchymově nebyl proveden ucelený průzkum potřeb obyvatel. Zpracovávané analýzy se zabývají daty veřejně dostupnými, případně rozhovory se zadavateli a poskytovateli. Názory, přání a rozhovory s uživateli nejsou v analýzách téměř zastoupeny.</i></p> <p><i>Popisy lokality vycházely především z Gabalovy analýzy (Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti, Praha 2006).</i></p> <p><i>Jáchymov nemá ucelenou strategii zjišťování potřebnosti sociálních služeb svých obyvatel.</i></p>	
Hodnocení	Kritérium není naplněno.	Důkazy nejsou k dispozici.

2.3.	Analyza zdrojů pro zajištění sociálních služeb je vztažena ke zjištěným potřebám.	
Kritérium, požadavek kvality	Analyza zdrojů pro zajištění sociálních služeb je vztažena ke zjištěným potřebám.	
Důkaz, indikátor kvality	<i>Analyza potřeb, které mohou být vyřešeny prostřednictvím sociálních služeb, není zpracována. Zvolený způsob zjišťování potřebnosti sociálních služeb vychází ze zkušeností relevantních aktérů s cílovou skupinou a znalosti lokality obecně.</i>	
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně.	Zjišťování neprobíhalo podle předem stanovené metodologie. Zdroje dat nejsou k dispozici.
Komentáře	<i>I přes to, že není zpracována Analyza potřeb, jsou díky obecné znalosti lokality zúčastněných aktérů potřeby obyvatel celkem kvalitně vytipovány.</i>	

Klíčová oblast č. 3 KVALIFIKACE A KOMPETENTNOST

Popis Osoby podílející se na koordinačních, metodických, konzultačních, facilitačních, analytických a vzdělávacích činnostech v rámci procesu plánování sociálních služeb (dále jen odborné činnosti) mají potřebnou kvalifikaci, znalosti a dovednosti

Předmětem hodnocení je, zda:

- 3.1. Jsou stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost osob v organizační struktuře procesu.
- 3.2. Je zajištěno vzdělávání účastníků procesu.

3.1.	Jsou stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost osob v organizační struktuře procesu.	
Kritérium, požadavek kvality	Jsou stanoveny minimální požadavky na kvalifikaci a kompetentnost pozic v organizační struktuře procesu plánování sociálních služeb. Tyto požadavky odpovídají vykonávaným činnostem na konkrétních pozicích.	
Důkaz, indikátor kvality	<i>Organizační struktura Lokálního partnerství je definována ve Strategickém plánu. Členové Lokálního partnerství musí mít splněné kvalifikační požadavky dle zařazení na své stávající pozici. Jinou kvalifikaci pro účast na procesu plánování mít nemusí. Jinak je tomu v případě koordinátora celého procesu vyslaného Agenturou, který je na tuto pozici přijímán na základě kompetentnosti a konkrétních kvalifikačních požadavků. Tento koordinátor má zákonnou povinnost vzdělávat se v relevantních oblastech. Agentura toto vzdělávání zprostředkovává.</i>	
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně.	V organizační struktuře jsou stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost pouze u některých odborných pozic.

3.2.	Je zajištěno vzdělávání účastníků procesu.	
Kritérium, požadavek kvality	Je zajištěno vzdělávání pro všechny účastníky procesu plánování.	
Důkaz, indikátor kvality	<p><i>Agentura se na začátku spolupráce zavázala poskytovat poradenství a podporu při celém plánovaném procesu.</i></p> <p><i>V průběhu plánování byla možnost navštívit některé ze seminářů konaných Agenturou. Těchto seminářů se někteří členové Lokálního partnerství zúčastnili.</i></p> <p><i>Je možné, že probíhalo vzdělávacích akcí více. Vycházíme z informací veřejně dostupných.</i></p>	
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně.	Systematické vzdělávání pro účastníky není zajištěno, dobrovolně se vzdělávat je však umožněno. Důkazy nemusejí být kompletní.

Klíčová oblast č. 4 ŘÍZENÍ PROCESU PLÁNOVÁNÍ

Popis Proces plánování je efektivně a transparentně řízen. Je zajištěn přenos informací ve všech úrovních procesu plánování.

Předmětem hodnocení je, zda:

- 4.1. Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic.
- 4.2. Jsou zpracována a schválena pravidla upravující postavení a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb.
- 4.3. Členové pracovních skupin jsou obeznámeni s postupy práce a s formou výstupů pracovní skupiny, a zda podle toho postupují.
- 4.4. Při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb je upřednostňováno konsensuální rozhodování.
- 4.5. Je zajištěna obousměrná informovanost uvnitř systému.

4.1.	Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic.	
Kritérium, požadavek kvality	Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic.	
Důkaz, indikátor kvality	<p><i>Organizační struktura Lokálního partnerství je definována ve Strategickém plánu.</i></p> <p><i>Organizační struktura a popis činností v pracovních skupinách je popsán v Jednácím řádu pracovních skupin.</i></p> <p><i>Částečně jsou v těchto dokumentech uvedeny také rozhodovací pravomoci a popis činností a zodpovědností.</i></p> <p><i>Ve strategickém plánu je popis činností a rozhodovací pravomoci popsán velmi obecně, bez konkrétních pravomocí.</i></p>	
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně.	Organizační struktura včetně popisu činností, rozhodovacích pravomocí a zodpovědností jednotlivých pozic jsou popsány částečně.

4.2.	Jsou zpracována a schválena pravidla upravující postavení a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb.	
Kritérium, požadavek kvality	Jsou zpracována, schválena a v praxi uplatňována pravidla upravující postavení, organizaci a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb (statuty, jednací řády, apod.).	
Důkaz, indikátor kvality	<i>Pravidla jednání pracovních skupin jsou zpracována, schválena a všem zúčastněným známa a v praxi částečně uplatňována.</i>	
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně.	Pravidla ustavující postavení, organizace a způsob jednání pracovních skupin jsou zpracována a schválena, ale nejsou zcela uplatňována v praxi.
Komentáře	<i>Jednací řád ani další schválené dokumenty týkající se jednání pracovních skupin a jednání členů Lokálního partnerství nejsou veřejně přístupné nezúčastněným osobám.</i>	

4.3.	Členové pracovních skupin jsou obeznámeni s postupy práce a s formou výstupů pracovní skupiny, a zda podle toho postupují.	
Kritérium, požadavek kvality	Jsou uplatňovány takové postupy, které zajistí kompatibilní výstupy pracovních skupin.	
Důkaz, indikátor kvality	<i>Výstupy jednotlivých pracovních skupin jsou kompatibilní. Členové pracovních skupin byli obeznámeni s formou a postupem jednání. Účastníci pracovních skupin se dle těchto pravidel řídí.</i>	
Hodnocení	Kritérium je naplněno.	Oba důkazy jsou naplněny.

4.4.	Při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb je upřednostňováno konsenzuální rozhodování.	
Kritérium, požadavek kvality	Při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb je upřednostňováno konsenzuální rozhodování.	
Důkaz, indikátor kvality	<i>Rozhodnutí byla přijímána na základě diskuze a následnou shodou zúčastněných. Konsenzuální rozhodování bylo domluveno během prvních setkání, kdy vznikala pravidla jednání pracovních skupin a Lokálního partnerství.</i>	
Hodnocení	Kritérium je naplněno.	Konsenzuální rozhodování ve skupinách je uplatňováno ve většině případů.

4.5.	Je zajištěna informovanost uvnitř systému.	
Kritérium, požadavek kvality	Je zajištěna informovanost uvnitř systému.	
Důkaz, indikátor kvality	<i>Způsob informování a předávání informací je popsán v základních dokumentech jednání pracovních skupin. Z rozhovorů s účastníky plánování je zřejmé, že jsou se způsobem informování seznámeni.</i>	
Hodnocení	Kritérium je naplněno.	Všechny důkazy jsou naplněny.

Klíčová oblast č. 5

ZAPOJOVÁNÍ

Popis

Do procesu plánování sociálních služeb jsou aktivně zapojováni všichni aktéři (uživatelé, poskytovatelé, zadavatelé, další zainteresované skupiny a veřejnost).

Předmětem hodnocení je, zda:

- 5.1. Je doložen postup zapojování.
- 5.2. Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a podílejí se na rozhodování.
- 5.3. Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zapojeni do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb a veřejnost má možnost připomínkovat priority, opatření a aktivity.

5.1.	Je doložen postup zapojování.	
Kritérium, požadavek kvality	Je zpracován a v praxi uplatňován postup zapojování, který obsahuje: <ul style="list-style-type: none"> - účel a způsoby zapojování - aktéři jsou informováni o možnostech svého zapojování do tvorby střednědobého Plánu rozvoje sociálních služeb - harmonogram činností zapojování - kritické body (selhání) a návrh jejich řešení - systém vnějšího připomínkování dokumentů. 	
Důkaz, indikátor kvality	<i>V praxi je uplatňován postup zapojování. Aktéři byli informováni prostřednictvím e-mailů od koordinátora. Harmonogram činností je obsažen v projektové dokumentaci i ve Strategickém plánu. Zapojování aktérů do tvorby plánu je popsáno nekonkrétně, je popsána spíše jen jako oblast možného zapojení. Účastníci měli možnost dokumenty připomínkovat. Nedohledali jsme důkaz o zpracování kritických bodů a návrhy k jejich řešení. Jediné, kde se hovoří o kritických bodech, je v rámci plánovaných opatření ve Strategickém plánu, kde jsou popsána možná rizika, ale není zde popsáno, jak se lze riziku vyvarovat případně jak s ním pracovat.</i>	
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně.	Postup zapojování obsahuje jen některé z bodů uvedených v 5.1. a zahrnuje zapojování jen některých aktérů.

5.2.	Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a podílejí se na rozhodování.	
Kritérium, požadavek kvality	Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a zapojeni do rozhodovacích procesů.	
Důkaz, indikátor kvality	<i>Dokumenty, dokládající zastoupení uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů v rámci organizační struktury a jejich podíl na rozhodování, jsme nedohledali, protože nejsou veřejně přístupné, ale jejich existence byla potvrzena v rozhovorech s poskytovateli. Není však zřejmé, jak se uživatelé podíleli na rozhodování a jaké bylo jejich zastoupení na jednáních.</i>	
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně.	Není zřejmé, jak jsou zastoupeni uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé a jakým způsobem se podílejí na rozhodování.
Komentáře	<i>Informovanost ohledně zapojování a jednání pracovních skupin směrem k veřejnosti je nulová. Dokumenty nejsou veřejně přístupné na internetu, aby si je mohli vyhledat ti, kdo se o toto problematiku zajímají (uživatelé, potenciální uživatelé, zadavatelé apod.).</i>	

5.3.	Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zapojeni do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb a veřejnost má možnost připomínkovat priority, opatření a aktivity.	
Kritérium, požadavek kvality	Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé se podílejí na přípravě a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb. Jsou vytvořeny podmínky, aby jednotlivé priority, opatření a aktivity Plánu mohly být připomínkovány veřejností.	
Důkaz, indikátor kvality	<i>Zapojení poskytovatelů a zadavatelů do přípravy a zpracování Strategického plánu je dohledatelné v zápisech z jednání pracovních skupin. Není zřejmé, jak byly do příprav a zpracování zapojeni uživatelé. Veřejnost není zapojena do připomínkování priorit, opatření a aktivit.</i>	
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně.	Bez komentáře
Komentáře	<i>Zapojení uživatelů do celého procesu přípravy a zpracování Strategického plánu je nízké. Vyplývá to z informací, které jsme během výzkumu získávali.</i>	

Klíčová oblast č. 6 PLÁN ROZVOJE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Popis Výstupem procesu plánování je Plán rozvoje sociálních služeb pro předem stanovené časové období.

Předmětem hodnocení je, zda:

- 6.1. Plán obsahuje uvedené náležitosti.
- 6.2. Plán rozvoje sociálních služeb je v souladu s jeho záměrem.
- 6.3. Plán rozvoje sociálních služeb je v souladu s dokumenty nižší a vyšší úrovně.
- 6.4. V Plánu jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb.
- 6.5. Existují vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.

6.1.	Plán obsahuje uvedené náležitosti 6.1.		
Kritérium, požadavek kvality	<p>Plán rozvoje sociálních služeb je písemně zpracován a obsahuje zejména tyto náležitosti:</p> <ul style="list-style-type: none">- popis stávajícího stavu a analýzu existujících zdrojů a potřeb v území, včetně ekonomického vyhodnocení - strategie a postupy zajištění a rozvoje sociálních služeb v území- způsob financování systému sociálních služeb v území- sledování a vyhodnocování plnění Plánu a způsob, jakým lze v Plánu provést změny- povinnosti a odpovědnosti zúčastněných (subjektů, osob, organizací) za realizaci Plánu a jeho dílčích částí.		
Důkaz, indikátor kvality	<p><i>Strategický plán obsahuje obecný popis stávajícího stavu, analýzu sociálně vyloučené lokality Jáchymov, SWOT analýzu.</i></p> <p><i>Není zpracována analýza potřeb obyvatel.</i></p> <p><i>Postupy jsou okrajově formulovány v opatřeních, která se plánují implementovat. Je zde uveden zodpovědný subjekt.</i></p> <p><i>Ve Strategickém plánu není konkrétně definován postup zajištění sociálních služeb. Není zde uvedeno, jak budou jednotlivé kroky financovány. Z informací získaných při výzkumu je zřejmé, že projekt byl téměř zcela závislý na investičním projektu, který nebyl v závěrečné fázi podán.</i></p> <p><i>V plánu je uvedena potřeba monitorovat a vyhodnocovat proces plánování v rámci dílčích schůzek Lokálního partnerství a na konci kalendářního roku by mělo probíhat vyhodnocování, díky kterému by se v dalším roce nastavil proces optimálněji. Zda k tomu docházelo, se během výzkumu nepodařilo zjistit.</i></p> <p><i>Vyhodnocování celého procesu po jeho skončení zpracovala Agentura pro sociální začleňování v rámci průzkumu zjišťování efektivity svých intervencí ve vyloučených lokalitách.</i></p> <p><i>Povinnosti a odpovědnosti za realizaci jsou v plánu definovány.</i></p>		
Hodnocení	<table border="1"><tr><td>Kritérium je naplněno částečně.</td><td>Bez komentáře</td></tr></table>	Kritérium je naplněno částečně.	Bez komentáře
Kritérium je naplněno částečně.	Bez komentáře		
Komentáře	<p><i>Radnice města Jáchymov chtěla podat investiční projekt, který měl financování aktivit vzešlých ze strategického plánu pokrývat. Závislost strategického plánu na investičním projektu je vysokým rizikem, protože ve chvíli, kdy potřebné finance do projektu nepřijdou, zhroutí se celé plnění plánu. Tak tomu bylo i v případě Jáchymova. Město projekt nakonec nepodalo a plán nemohl být tudíž díky nedostatku financí plněn tak, jak byl schválen.</i></p>		

6.2.	Plán rozvoje sociálních služeb je v souladu s jeho záměrem (viz. kritérium 1.2.).	
Kritérium, požadavek kvality	Plán odpovídá aktuálnímu znění záměru včetně schválených dodatků.	
Důkaz, indikátor kvality	<i>Strategický plán a jeho přílohy jsou v souladu se záměry (viz. kritérium 1.2.) V plánu chybí popis finančního zajištění.</i>	
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně.	Plán odpovídá aktuálnímu záměru částečně.
Komentáře	<i>Plán je koncipován hodně obecně a rozsáhle, je všeobjímající. Takový plán lze pak lehce dodržet, protože priority a směr směřování nejsou určeny konkrétně. Není znám výsledný efekt, a tudíž lze směřování i aktivity v této oblasti snadno snižovat. V plánu chybí například vize města za několik let.</i>	

6.3.	Plán rozvoje sociálních služeb je v souladu s dokumenty nižší a vyšší úrovně.	
Kritérium, požadavek kvality	V Plánu jsou obsaženy údaje potřebné pro účely plánování na vyšší i nižší úrovni v požadované formě a rozsahu.	
Důkaz, indikátor kvality	<i>Strategický plán je zčásti v souladu s požadavky Agentury pro sociální začleňování – nedrží se jeho osy zcela. Strategický plán se nezabývá propojením s jinými strategickými plány, ale není s nimi v rozporu.</i>	
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně.	Plán je částečně v souladu s požadavky souvisejících dokumentů.
Komentáře	<i>Jáchymov při tvorbě strategického plánu nespolupracoval s městem Ostrov, pod jehož správu Jáchymov spadá. Nezúčastnil se ani komunitního plánování v KV kraji.</i>	

6.4.	V Plánu jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb.	
Kritérium, požadavek kvality	V Plánu jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb.	
Důkaz, indikátor kvality	<i>V plánu nejsou odděleny sociální služby od služeb ostatních. Opatření plánovaná ve Strategickém plánu se ale sociální práce týkají až na pár výjimek všechna.</i>	
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně.	Bez komentáře

6.5.	Existují vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.	
Kritérium, požadavek kvality	Z Plánu jsou zřejmé logické vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.	
Důkaz, indikátor kvality	<i>Existuje logická a obsahová vazba mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.</i>	
Hodnocení	Kritérium je naplněno.	Z Plánu je zřejmá logická a obsahová vazba mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.

Klíčová oblast č. 7**INFORMOVANOST**

Popis Občanům v území jsou průběžně dostupné informace týkající se plánování a poskytování sociálních služeb.

Předmětem hodnocení je, zda:

- 7.1. Existuje písemný postup informování občanů v území, obsahuje uvedené oblasti a je naplňován.
- 7.2. Jsou doloženy způsoby, četnost a aktuálnost informování.

7.1.	Existuje písemný postup informování občanů v území, obsahuje uvedené oblasti a je naplňován.	
Kritérium, požadavek kvality	Je písemně zpracován a v praxi uplatňován postup informování, který obsahuje zejména: - účel poskytování informací - způsob poskytování informací - formy informování osob se specifickými potřebami komunikace - osoby odpovědné za poskytování informací - jak často jsou informace poskytovány - kde jsou informace dostupné - postup vyhodnocení srozumitelnosti a dostupnosti informací	
Důkaz, indikátor kvality	<p><i>Není písemně zpracován a v praxi uplatňován postup informování veřejnosti.</i></p> <p><i>Nejsou písemně určeny formy informování osob se specifickými potřebami komunikace ani postup vyhodnocení srozumitelnosti a dostupnosti informací.</i></p> <p><i>Nejsou určeny odpovědné osoby za informování.</i></p> <p><i>Informace o plánovaném a posléze probíhajícím plánování sociálních služeb a tvorbě strategického plánu jsou téměř nedostupné. Dají se zčásti dohledat jen na stránkách Agentury pro sociální začleňování (viz níže).</i></p>	
Hodnocení	Kritérium není naplněno.	Postup informování neexistuje v písemné podobě, není prováděn v praxi.

7.2.	Jsou doloženy způsoby, četnost a aktuálnost informování.	
Kritérium, požadavek kvality	<p>V území jsou průběžně zveřejňovány a aktualizovány minimálně tyto informace:</p> <ul style="list-style-type: none"> - základní informace o poslání, cílech a principech plánování sítě sociálních služeb v území - základní dokumenty (záměr viz. kritérium 1.2., pravidla upravující postavené a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb viz. kritérium 4.2.) - informace o průběhu celého procesu plánování sociálních služeb a jeho výstupech (včetně všech rozhodnutí, pozvánek na veřejná jednání a zápisů z nich) - informace o odpovědných osobách (pozice, kompetence, pravomoci, kontakty) - informace o možnostech zapojení se do procesu plánování - informace o stávajícím stavu sítě sociálních služeb v území (nabídka služeb, struktura poskytovatelů, jejich veřejné závazky, podmínky poskytování služeb, kvalita dostupných služeb) - základní informace o fungování a financování systému sociálních služeb v České republice, druhy sociálních služeb dle zákona 108/2006 Sb. 	
Důkaz, indikátor kvality	<p><i>O procesu tvorby a zpracování Strategického plánu a celého procesu plánování sociálních služeb se lze dočíst jen na internetových stránkách Agentury pro sociální začleňování. Zde je možné vyhledat plánovaná opatření, seznam členů Lokálního partnerství, Strategický plán, plánovaný postup v lokalitě Jáchymov, popis lokality, evaluační zprávy. Jedná je spíše o dokumenty týkající se popisu obecného dění v Jáchymově. Informace nejsou poskytovány pravidelně.</i></p> <p><i>Veřejně dostupné informace o procesu tvorby Strategického plánu týkající se jeho vzniku jsou obsaženy především ve Strategickém plánu samotném.</i></p> <p><i>O procesu tvorby Strategického plánu se veřejnost nemá moc šanci dozvědět. Jáchymov informoval o procesu plánování sociálních služeb okrajově ve Zpravodaji a pár informací ohledně procesu Strategického plánu lze vyčíst také z jednání zastupitelů města Jáchymov, které jsou veřejně přístupné na internetu.</i></p>	
Hodnocení	Kritérium není naplněno.	<p>Veřejnost není informována o většině z uvedených oblastí podle 7.2.</p> <p>Veřejnost není o procesu plánování sociálních služeb informována jinak než prostřednictvím Agentury pro sociální začleňování. Předkládané informace jsou spíše informativní a obecné. Pravidelné informování o probíhajících akcích neexistuje</p>

Klíčová oblast č. 8 ZVYŠOVÁNÍ KVALITY PROCESU

Popis Proces plánování sociálních služeb je průběžně monitorován a vyhodnocován, zjištění z těchto činností jsou využívána ke zvyšování kvality procesu.

Předmětem hodnocení je, zda:

- 8.1. Existují postupy pro monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí v procesu plánování sociálních služeb a implementace Plánu.
- 8.2. Postupy jsou realizovány v praxi a zjištění z nich jsou využívána ke zlepšování kvality procesu.
- 8.3. V procesu je využívána externí podpora.

8.1.	Existují postupy pro monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí v procesu plánování sociálních služeb a implementace Plánu.	
Kritérium, požadavek kvality	Postupy monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí existují v písemné podobě a obsahují zejména: <ul style="list-style-type: none">- způsoby monitorování a vyhodnocování- měřitelná kritéria monitorování a vyhodnocování- kdo je odpovědný za monitorování a vyhodnocování- co se bude dít se zjištěními.	
Důkaz, indikátor kvality	<i>Lokální partnerství se usneslo, že Strategický plán bude jednou za rok evaluován, přičemž se bude zaměřovat na hodnocení priorit a jednotlivých opatření v něm nadefinovaných. O tomto usnesení se píše ve strategickém plánu.</i> <i>Ve Strategickém plánu se hovoří též i o evaluaci na konci roku, díky které by se nastavila kvalitnější intervence do roku nadcházejícího.</i> <i>K evaluaci procesu plánování sociálních služeb na území Jáchymova se lze dostat skrze Agenturu pro sociální začleňování, která evaluace z jednotlivých lokalit zveřejňuje na svých stránkách.</i> <i>V rámci tohoto výzkumu nebyly nalezeny jiné důkazy hodnocení procesu plánování sociálních služeb (například evaluace provedené městem nebo jiným místním členem Lokálního partnerství)</i>	
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně.	Agentura pro sociální začleňování popisuje postupy monitorování a vyhodnocování pro některé klíčové oblasti a indikátory. Evaluace provedená městem nebo jiným místním členem Lokálního partnerství není dostupná.

8.2.	Postupy jsou realizovány v praxi a zjištění z nich jsou využívána ke zlepšování kvality procesu.	
Kritérium, požadavek kvality	Postupy (podle 8.1.) jsou realizovány v praxi a zjištění z nich využívána ke zlepšování kvality procesu.	
Důkaz, indikátor kvality	<p><i>Písemným důkazem je zejména Evaluační zpráva lokality Jáchymov provedená Agenturou pro sociální začleňování.</i></p> <p><i>Tato zpráva zkoumá proces plánování sociálních služeb v Jáchymově a zaměřuje se i na práci Agentury.</i></p> <p><i>Hodnotí celý proces po skončení.</i></p> <p><i>Zjištění vzešlá z této evaluační zprávy nejsou zatím využívána ke zlepšování kvality procesu plánování sociálních služeb.</i></p>	
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně.	Existují písemné důkazy, že postupy (podle 8.1.) jsou realizovány, ale zjištění z nich nejsou využívána ke zlepšování kvality procesu.

8.3.	V procesu je využívána externí podpora.	
Kritérium, požadavek kvality	Ke zvyšování kvality procesu je využívána podpora třetích stran.	
Důkaz, indikátor kvality	<p><i>Externí podpora je zajištěna metodickou podporou Agentury pro sociální začleňování a jí pověřeným odborným koordinátorem pro tuto problematiku.</i></p> <p><i>Město Jáchymov tuto podporu zpočátku využívalo.</i></p>	
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně.	Podpora třetích stran je částečně využívána, o této podpoře existují písemné důkazy na stránkách Agentury pro sociální začleňování.
Komentáře	<i>Město Jáchymov externí podporu Agentury pro sociální začleňování využívalo, ale jen zpočátku a ne v takové míře, která by byla v případě Jáchymova potřebná.</i>	