



ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z POSKYTOVÁNÍ ODBORNÉ PODPORY – ČÁST B (identifikace a odstraňování prvků institucionální diskriminace)

DATUM: 13.1.2026

NÁZEV OBCE: JABLONEC NAD NISOU

Odborná poradenská podpora v rámci spolupráce města Jablonec nad Nisou a projektu Obec pro všechny

Obsah

Úvod	2
Analýza dotčených agend obce	3
Metodika poskytování podpory	4
Průběh realizace podpory v dané oblasti	5
Identifikace kritických míst a rizik	6
Výstupy analýzy – obecný rámec	6
Výstupy v tématu Komunikace, přístupnost veřejných institucí, participace	6
Výstupy v tématu Informační dostupnost o možnostech bydlení z městského bytového fondu	9
Shrnutí	10
Postup hledání a výběru opatření	11
Plán implementace opatření	12
Výstupy a přínosy zavedených opatření	13
Závěr	15



„Obec pro všechny“, číslo projektu CZ.03.02.03/00/23_053/0004169 (OP Zaměstnanost+)

Úvod

Město Jablonec nad Nisou vstoupilo do projektu Obec pro všechny (OpV) se zájmem systematicky posilovat otevřenost, transparentnost a rovný přístup ve výkonu veřejné správy, zejména v oblastech, které mají přímý dopad na kvalitu života obyvatel a soudržnost místní komunity. Významnou pozornost město dlouhodobě věnuje oblasti bytové politiky, sociální podpory a prevence sociálního vyloučení jako na klíčové nástroje pro podporu dobrého soužití, stability a bezpečí ve městě.

Konkrétním tematickým zaměřením spolupráce v rámci aktivity KA4 byla oblast komunikace, přístupnosti veřejných institucí a informovanosti občanů ve vztahu k bydlení. Cílem bylo ověřit, zda nastavení procesů, pravidel a komunikačních postupů obec nevytváří – byť neúmyslně – bariéry pro některé skupiny obyvatel a zda je v souladu s principy rovného zacházení. Závěry této zprávy vycházejí mimo jiné z analytických podkladů zpracovaných výzkumníky projektu, které sloužily jako vstupní a podpůrný materiál a jsou přiloženy jako samostatné přílohy.

Tematická oblast BYDLENÍ vychází z původního individuálního plánu spolupráce, aktivity KA3 v oblasti komunikace s veřejností v oblasti podpory při řešení sporů a projevů nenávisti ze dne 1.2.2025. V průběhu spolupráce, konkrétně v červenci 2025, došlo k revizi individuálního plánu spolupráce, na jejímž základě se tematické zaměření posunulo směrem k oblasti bezpečnosti a participace. Přesto téma bydlení zůstalo významnou součástí spolupráce, a to zejména z hlediska přístupnosti informací a transparentnosti procesů.

V rámci Agentury pro sociální začleňování (ASZ) vznikla souběžně v projektu SKSZ Zpráva z analýzy procesů podporujících sociální začleňování – Jablonec nad Nisou_10.11.2025, jejíž součástí je rovněž tematická oblast bydlení, zaměřená zejména na:

- rozvoj bytového fondu a bytové politiky,
- prevenci ztráty bydlení.

Z tohoto důvodu nebyly některé aspekty bytové politiky v této analýze zkoumány duplicitně a dokument na příslušná zjištění odkazuje. Zpráva v době zpracování této zprávy nebyla veřejně publikována, výstupy z ní budou publikovány na webu Jablonec nad Nisou – Odbor pro sociální začleňování MMR.

Tato zpráva se soustředí především na procesní a komunikační rovinu a na hodnocení rizik institucionální diskriminace.

Další zkoumanou oblastí byla participace obyvatel na rozhodovacích procesech obce. Protože se participace stala ústředním tématem spolupráce až po revizi plánu, tato analýza ji reflektuje spíše okrajově, a to v kontextu přístupnosti a informovanosti, nikoliv v celé její šíři. Důvodem je také existence již zmíněné analýzy v rámci projektu SKSZ.

Cílem zkoumání bylo posílit rovný přístup, transparentnost a uživatelskou přívětivost procesů obce a současně podpořit rozvoj nástrojů, které přispívají k prevenci konfliktů, posilování důvěry občanů ve veřejné instituce a dobrému soužití v lokalitě.



„Obec pro všechny“, číslo projektu CZ.03.02.03/00/23_053/0004169 (OP Zaměstnanost+)

Analýza dotčených agend obce

Oblasti, na něž se analýza zaměřovala, jsou relevantní k činnostem, jež obce realizují při naplňování svých rolí při vytváření podmínek pro rozvoj sociální péče a pro uspokojování potřeb svých občanů. Dostupné bydlení je předpokladem pro naplňování dalších potřeb a jeho absence má často kumulativní negativní dopady. Kvalita bydlení ovlivňuje zdravotní stav obyvatel, jejich pocit bezpečí a míru zapojení do společenských aktivit v obci. Stabilní bydlení je zároveň klíčovým faktorem pro fungování rodin s dětmi, podporu vzdělávání a zachování místních vazeb. Pro seniory a osoby se sníženou soběstačností představuje vhodné bydlení předpoklad pro důstojný a samostatný život v přirozeném prostředí obce.

Z pohledu obce je proto strategickým cílem aktivně podporovat rozvoj dostupného bydlení, efektivní využívání stávajícího bytového fondu a vytváření podmínek pro různorodé formy bydlení odpovídající potřebám jednotlivých skupin obyvatel.

Informovanost obyvatel o možnostech získání obecního bytu z bytového fondu města má významný vliv na jejich chování, vnímání spravedlnosti systému i vztah k městské samosprávě. Pokud město poskytuje srozumitelné, dostupné a úplné informace o podmínkách přidělování obecních bytů, kritériích výběru, průběhu žádostí a právech i povinnostech nájemníků, zvyšuje se schopnost občanů orientovat se v systému. Tím se snižuje nejistota, frustrace a pocit netransparentnosti, které často provázejí nedostatek informací v oblasti dostupného bydlení.

Dostatečná informovanost zároveň posiluje důvěru občanů v město jako správce bytového fondu. Transparentní komunikace přispívá k vnímání rovného přístupu a omezuje vznik mylných představ o zvýhodňování vybraných skupin. Občané, kteří rozumějí pravidlům přidělování obecních bytů, jsou také lépe připraveni plnit své povinnosti vyplývající z nájemního vztahu a častěji komunikují s městem konstruktivním způsobem.

Z dlouhodobého hlediska má systematické informování o možnostech získání obecního bydlení pozitivní dopad na sociální stabilitu ve městě. Přispívá k lepší dostupnosti bydlení pro cílové skupiny, podporuje pocit sociální jistoty a zvyšuje legitimitu bytové politiky města. Informovanost tak představuje klíčový nástroj pro efektivní a spravedlivou správu městského bytového fondu a pro posilování vztahu mezi městem a jeho obyvateli.

Kontext území a základní charakteristika města

Jablonec nad Nisou je obcí s rozšířenou působností s přibližně 46 500 obyvateli. Město vlastní 792 bytových jednotek a 18 pokojů na ubytovnách, celkem ve 58 bytových domech. Aktivně se věnuje rozvoji sociální politiky a dostupného bydlení, což dokládá mimo jiné koncepční ukotvení bytové politiky pro období 2025–2040, zřízení Kontaktního centra pro bydlení a sociální pomoc (KMB a SP) nebo komunikační kampaní na propagaci tohoto KMB a SP.

Město dlouhodobě rozvíjí nástroje sociální prevence, podporuje spolupráci s neziskovým sektorem a usiluje o zvyšování kvality komunikace s občany. Tyto snahy vytvářejí vhodný rámec pro implementaci opatření směřujících k eliminaci institucionální diskriminace.



„Obec pro všechny“, číslo projektu CZ.03.02.03/00/23_053/0004169 (OP Zaměstnanost+)

Metodika poskytování podpory

Sběr informací proběhl v rámci dotazování projektu ASZ – SKSZ 7.7.2025, prostřednictvím odborných poradkyň ASZ Petry Hrubé, Barbary Halířové a lokální konzultantky ASZ Zuzany Palečkové.

Doplňování informací se uskutečnilo v období 1.9. - 30.10.2025. V tomto období proběhlo studium dotazování relevantních osob, analýza komunikačních metod města, studium dokumentů města a webových zdrojů, návštěva terénu a ověření funkčnosti přístupových míst a informačních pointů ve městě.

V rámci průzkumu bylo v tomto období realizováno:

- studium relevantních dokumentů města (Koncepce bydlení, Principy posuzování žádostí, formuláře žádosti o byt)
- analýza webových stránek a ostatních komunikačních kanálů (sociální sítě, tištěná média, vývěsky apod.)
- rozhovory s odpovědnými pracovníky,
- návštěvy terénu a ověřování funkčnosti přístupových míst,
- mapování uživatelské cesty (dále jen „cesta občana“) - sledovalo celý proces interakce občana s městskou službou v oblasti obecního bydlení, a to od prvotního vyhledání informací o možnostech získání obecního bytu, přes orientaci v pravidlech a administrativních postupech, až po podání žádosti a získání zpětné vazby ze strany města.
- použity byly také checklist k tématu možné institucionální diskriminace v oblasti bydlení, analýza dokumentů (formulářů, rozhodovacích schémat, procesů přidělování bytů), analýza dostupných komunikačních kanálů a jejich přístupnosti, sběr příkladů dobré praxe.

Mapování bylo zaměřené především na:

- jazykovou a informační bariéru,
- fyzickou a digitální přístupnost,
- srozumitelnost pravidel,
- rovnost rozhodovacích procesů.



„Obec pro všechny“, číslo projektu CZ.03.02.03/00/23_053/0004169 (OP Zaměstnanost+)

Průběh realizace podpory v dané oblasti

Na základě vymezené oblasti spolupráce byla zpracována procesní analýza, jejímž cílem bylo identifikovat potenciální rizika institucionální diskriminace v praxi města, a to především v souvislosti s přístupem k informacím, službám a rozhodovacím procesům. Analýza vychází z předpokladu, že institucionální diskriminace často nevzniká v důsledku úmyslného jednání, ale jako vedlejší efekt složitých administrativních procesů, nedostatečné srozumitelnosti pravidel nebo omezené dostupnosti informací pro osoby se specifickými potřebami.

Analýza se proto zaměřila na:

- zjištění výchozího stavu v oblasti komunikace a přístupnosti,
- identifikaci kritických míst v procesech města,
- posouzení míry rizika institucionální diskriminace,
- formulaci doporučení vedoucích ke zmírnění či eliminaci těchto rizik.

V této oblasti proběhlo mapování procesů ve dvou klíčových oblastech a to:

1. Komunikace, přístupnost veřejných institucí pro různé cílové skupiny, participace.
2. Informační dostupnost o možnostech bydlení z městského bytového fondu, proces podávání žádosti, transparentnost pravidel.

Analýza potvrdila, že město má řadu kvalitně nastavených postupů, zároveň však identifikovala dílčí místa, která mohou vést k nerovnému přístupu, zejména u osob se sociálními, jazykovými či jiným znevýhodněním.

Na základě analýzy byla vypracována Zpráva z mapování procesů a rizik institucionálních překážek integrace marginalizovaných skupin na úrovni místních orgánů samosprávy (26.11.2025). Proběhlo setkání se zástupci města a Kontaktního místa pro bydlení a sociální pomoc, představeny výstupy a projednána doporučení.

Při výběru realizovatelných opatření byla městem zohledňována kritéria, jakými jsou realizovatelnost v rámci kapacit pracovníků, dopad na rovný přístup, návaznost na probíhající aktivity (např. tvorba Portálu Jablonečana), finanční nenáročnost, rychlost a efektivita možné implementace.

Za opatření vhodná k realizaci byla stanovena:

- vizuální zviditelnění Kontaktního místa pro bydlení a sociální pomoc zvenku budovy,
- zavedení elektronického formuláře žádostí o byt v rámci spuštění Portálu Jablonečana,



„Obec pro všechny“, číslo projektu CZ.03.02.03/00/23_053/0004169 (OP Zaměstnanost+)

- úprava žádosti o podporované bydlení pro lepší srozumitelnost (zkratky nahradit jejich plným zněním).

Časová implementace opatření byla stanovena na 1. kvartál roku 2026.

Identifikace kritických míst a rizik

Výstupy analýzy – obecný rámec

Identifikace kritických míst vychází ze syntézy všech použitých metod, zejména z analýzy dokumentů, mapování procesů metodou „cestou občana“, checklistu institucionální diskriminace a konzultací s pracovníky města a pracovníky ASZ. Kritická místa jsou chápána jako situace, procesy nebo pravidla, která mohou v důsledku svého nastavení vytvářet nerovný přístup k informacím, službám nebo rozhodovacím procesům, a to i bez diskriminačního úmyslu.

Riziko institucionální diskriminace bylo posuzováno zejména z pohledu následujících skupin obyvatel:

- osob v bytové nouzi,
- osob se sociálním a ekonomickým znevýhodněním,
- osob s omezenou znalostí českého jazyka,
- osob se zdravotním postižením,
- seniorů,
- mladých dospělých opouštějících ústavní péči,
- rodin s dětmi v nestabilní bytové situaci.

Výstupy v tématu Komunikace, přístupnost veřejných institucí, participace

V této tematické oblasti se analýza podrobně zaměřila na kvalitu a strukturu komunikace mezi městem a jeho obyvateli v souvislosti s oblastí bydlení. Pozornost byla věnována tomu, jakým způsobem město informace předává, zda jsou sdělovány systematicky a jaká je jejich obsahová i jazyková srozumitelnost. Zkoumáno bylo, zda komunikace odpovídá potřebám různých skupin obyvatel, zejména osob s omezenou orientací v administrativních procesech, seniorů, osob se zdravotním postižením, cizinců či domácností v sociálně zranitelné situaci. Součástí hodnocení bylo rovněž posouzení využívaných komunikačních kanálů, a to jak digitálních (webové stránky města, online formuláře, elektronická komunikace), tak nedigitálních (úřední desky, tištěné materiály, osobní konzultace). Důraz byl kladen na to, zda jsou tyto kanály snadno dohledatelné a přístupné z hlediska technického, jazykového i



„Obec pro všechny“, číslo projektu CZ.03.02.03/00/23_053/0004169 (OP Zaměstnanost+)

obsahového, a zda neznevýhodňují určité skupiny obyvatel například v důsledku digitální propasti nebo nedostatečné orientace v online prostředí.

Hodnocena byla také fyzická přístupnost institucí, které se na poskytování informací a správě bytového fondu podílejí. Analýza se zaměřila na dostupnost budov, přehlednost navigace v prostorách úřadů, možnost osobního kontaktu a přiměřenost úředních hodin. Tyto faktory byly posuzovány z hlediska jejich dopadu na schopnost občanů efektivně uplatňovat svá práva a komunikovat s městem bez zbytečných bariér.

Pozornost byla věnována i uplatňování participativních metod, prostřednictvím nichž město zapojuje veřejnost do rozhodovacích procesů v oblasti bydlení. Posuzováno bylo, zda má veřejnost možnost vyjadřovat se k nastavení pravidel, sdílet své zkušenosti a potřeby a zda jsou tyto podněty systematicky zohledňovány při tvorbě a úpravě politik a postupů.

Participace byla hodnocena nejen z hlediska formální existence nástrojů, ale také z hlediska jejich skutečné dostupnosti, otevřenosti a srozumitelnosti pro široké spektrum obyvatel.

Město Jablonec nad Nisou využívá široké spektrum komunikačních nástrojů, a to jak v online, tak v off-line prostředí.

Mezi hlavní online kanály patří:

- oficiální webové stránky města,
- elektronická úřední deska,
- sociální sítě (Facebook, Instagram, YouTube),
- komunikační aplikace Munipolis.

V oblasti tištěných a fyzických nástrojů město využívá zejména:

- Jablonecký měsíčník,
- letáky a informační materiály,
- elektronická úřední deska,
- vývěsky ve veřejném prostoru,
- Kontaktní místo pro bydlení a sociální pomoc (KMB a SP).

Analýza ukázala, že přestože město disponuje širokou škálou nástrojů, jejich využití není vždy systematické a některé cílové skupiny mohou zůstat nedostatečně osloveny. Identifikováno bylo zejména riziko jazykové bariéry, neboť město v oblasti bydlení a sociálních služeb nedisponuje cizojazyčnými informačními materiály, které by reflektovaly složení obyvatelstva a přítomnost menšin.

Město spustilo novou verzi webu 3.11.2025. která je přehledná a srozumitelně zpracovaná. Obsahuje rozcestníky důležité pro různé cílové skupiny obyvatel v tématech bydlení, sociální služby, školství a dalších, a to včetně potřebných dokumentů a kontaktů na zodpovědné



„Obec pro všechny“, číslo projektu CZ.03.02.03/00/23_053/0004169 (OP Zaměstnanost+)

osoby. Občan má všechny informace pohromadě, v případě nejasností se může telefonicky nebo emailem obrátit na dané pracovníky pro doplnění nebo zpřesnění informací.

Novou verzi webu kopíruje i elektronické úřední desky umístěné na budově magistrátu.

Sociální síť město využívá především jako informační kanál zaměřený na pozitivní a převážně volnočasový obsah nebo dopravní omezení a prezentaci vybraných městských služeb. Informace k tématu bydlení jsou zde zastoupeny spíše nárazově.

Z hlediska fyzické přístupnosti jsou budovy veřejných institucí, včetně magistrátu a Kontaktního místa pro bydlení a sociální pomoc, bezbariérové. Kritickým místem může být vizuální dohledatelnost KMB a SP, které je pro občany obtížně identifikovatelné z exteriéru budovy. Tato skutečnost může působit jako bariéra zejména pro osoby, které mají omezenou schopnost orientace v úředním prostředí nebo pociťují nejistotu při kontaktu s institucemi.

Město velmi dobře informuje o podpoře osob se speciálními potřebami, na svých webových stránkách publikuje odkazy na služby pro osoby se sníženou schopností pohybu (Euroklíč), seniory (Seniorská obálka) nebo neslyšící (Tichá linka). Web je až na ojedinělé výjimky (přílohy ve formátech Pdf, .txt) přístupný pro čtečky pro nevidomé, stejně tak videozáznamy na sociálních sítích i webu jsou opatřené titulky pro neslyšící. Budovy veřejných institucí jsou bezbariérové (budovy magistrátu, Kontaktní středisko magistrátu, KMB a SP). Z hlediska vizuální přístupnosti je KMB a SP pro občana, který město tak dobře nezná, obtížně dohledatelné. Označení úřadu je až za prvními vchodovými dveřmi, označení na budově chybí.

Úřední hodiny jsou přizpůsobeny potřebám občanů. Jako příklad dobré praxe uvádíme úřední hodiny magistrátu v budově Budova Komenského, která je nad klasické úřední hodiny otevřena navíc vždy první sobotu v měsíci 8–12 h (pro agendy občanské průkazy, cestovní doklady, evidence obyvatel, evidence řidičů a registr vozidel). Základní agendu si tak mohou v sobotu zařídit například matky samoživitelky, které přes týden pracují, senioři potřebující doprovod někoho z pracující rodiny a podobně.

V oblasti participace město využívá řadu nástrojů, jakými jsou například participativní rozpočet, ankety k pocitu bezpečí, anketa k průběžnému vyhodnocování Strategického plánu města 2021–2030 nebo anketa „Spokojenost s životem v Jablonci nad Nisou“.

Identifikovaným rizikem však je nedostatečná zpětná vazba směrem k občanům, zejména pokud jde o prezentaci výsledků participativních procesů a jejich skutečný dopad na rozhodování města. Tento deficit může snižovat důvěru obyvatel v participaci jako smysluplný nástroj.

Město se snaží o zapojování romské komunity do vznikajících procesů v podobě pořádání Setkávání romských spolků. Ty působí na území města a zabývají se aktivitami pro děti a mládež. Pořádání setkání má v gesci KMB a SP. Ze strany města proběhla také snaha o zapojení komunity při tvorbě Koncepce bydlení, zástupci romské komunity byli zváni na



„Obec pro všechny“, číslo projektu CZ.03.02.03/00/23_053/0004169 (OP Zaměstnanost+)

setkávání při tvoření koncepce, postupně však jejich zájem opadl z důvodu rostoucího neporozumění mezi oběma skupinami.

Výstupy v tématu Informační dostupnost o možnostech bydlení z městského bytového fondu

Tato část analýzy se zaměřila na hodnocení rovného přístupu k informacím a procesům v oblasti bytové politiky města. Zkoumáno bylo, zda nastavení pravidel a administrativních postupů nevyklučuje určité skupiny obyvatel a zda jsou informace poskytovány srozumitelným a přístupným způsobem.

V procesu podávání žádostí o obecní byt město Jablonec nad Nisou uplatňuje rovný přístup k informacím a dokumentům souvisejícím s přidělováním bytů, a to jak v online, tak v off-line prostředí. Informace jsou poskytovány jednotně a jsou dostupné všem žadatelům bez rozdílu, což přispívá k transparentnosti celého procesu.

Online informování probíhá především prostřednictvím webových stránek města, kde jsou zveřejněny přehledné informace o jednotlivých kategoriích obecních bytů, stanovených vstupních podmínkách, dostupné formuláře žádostí, seznam požadovaných dokladů, kontakty na odpovědné pracovníky včetně úředních hodin, a rovněž základní principy posuzování žádostí. Tyto informace tvoří hlavní zdroj orientace pro žadatele v počáteční fázi procesu.

V současné době není možné podávat žádosti o byt elektronickou formou, což představuje omezení zejména pro osoby s omezenou možností osobní návštěvy úřadu. Tato skutečnost je reflektována v Koncepci bydlení 2025–2040, konkrétně ve strategickém cíli 2.4 zaměřeném na elektronizaci a digitalizaci agendy přidělování bytů. V návaznosti na plánované spuštění „Portálu Jablonečana“ v roce 2026 se předpokládá zavedení možnosti elektronického podání žádostí o byt, sledování stavu jejich vyřízení a využívání dalších souvisejících služeb, což by mělo významně zvýšit dostupnost a uživatelskou přívětivost celého procesu.

V off-line rovině je možné záležitosti související s žádostí o obecní byt řešit osobně v KMB a SP, kde mají občané k dispozici tištěné formuláře a odbornou podporu pracovníků při jejich vyplňování a podání. KMB a SP zde plní roli kontaktního a poradenského místa, které poskytuje komplexní podporu v celém procesu žádosti. Ta zahrnuje nejen předávání základních informací a asistenci při administrativních úkonech, ale také pomoc s doplněním požadovaných příloh a poradenství při řešení závazků vůči městu, které mohou představovat překážku pro úspěšné přidělení obecního bytu.

Nastavení vstupních kritérií pro žadatele o obecní byt je v některých aspektech limitující, zejména v požadavku na délku pobytu ve městě. Podmínka trvalého pobytu po dobu minimálně tří let, případně pěti let faktického pobytu, může vést k vyloučení určitých skupin obyvatel, například nově přichozích rodin s dětmi, osob opouštějících ústavní péči či osob v bytové nouzi. Tyto osoby sice mohou být na území města fakticky ubytovány, často v nevyhovujících podmínkách, avšak nesplňují formální požadavek trvalého bydliště v Jablonci nad Nisou, a tím jsou z možnosti žádat o obecní byt předem vyřazeny.



„Obec pro všechny“, číslo projektu CZ.03.02.03/00/23_053/0004169 (OP Zaměstnanost+)

Za příklad dobré praxe lze naopak považovat skutečnost, že město při podávání žádosti o obecní byt nepožaduje doložení trestní bezúhonnosti, což snižuje riziko vylučování osob se ztíženou životní situací a podporuje princip rovného přístupu k bydlení.

Z hlediska srozumitelnosti administrativního procesu bylo identifikováno také riziko v podobě formuláře žádosti o podporované bydlení, který obsahuje řadu zkratk bez dalšího vysvětlení. Používání zkratk jako SMJNN, HN, PnB, PnD či PnP může být pro část žadatelů nesrozumitelné a představovat bariéru při vyplňování žádosti, zejména pro osoby s nižší orientací v systému sociálních dávek a veřejné správy.

Shrnutí

Analýza komunikace, přístupnosti institucí a participace v oblasti bydlení v Jablonci nad Nisou ukázala, že město využívá široké spektrum online i off-line nástrojů pro předávání informací a zapojování veřejnosti.

Fyzická přístupnost budov veřejných institucí je obecně zajištěna a úřední hodiny jsou přizpůsobeny potřebám občanů, přičemž příkladem dobré praxe jsou sobotní úřední hodiny pro základní agendy. Kritickým místem by mohla být vizuální dohledatelnost KMB a SP, která může být bariérou zejména pro osoby s omezenou orientací v úřadech. Webové stránky poskytují informace o podpoře osob se speciálními potřebami, včetně seniorů, neslyšících nebo osob s omezenou schopností pohybu, a jsou částečně přístupné pro čtečky pro nevidomé.

V oblasti participace město využívá nástroje jako participativní rozpočet, ankety k pocitu bezpečí a spokojenosti s životem, či setkávání komunit. Identifikovaným rizikem je však nedostatečná zpětná vazba k občanům ohledně výsledků participativních procesů a jejich skutečného dopadu, což může snižovat důvěru obyvatel v efektivitu zapojení do rozhodování. Přesto město usiluje o zapojení minoritních skupin, například romské komunity, i když dlouhodobá motivace účastníků se ukázala jako problematická.

V oblasti informační dostupnosti o možnostech bydlení z městského bytového fondu a procesu podávání žádostí je zajištěn rovný přístup k dokumentům a informacím online i off-line, což přispívá k transparentnosti.

V off-line prostředí KMB a SP poskytuje komplexní podporu – asistenci při vyplňování žádostí, doplňování příloh a poradenství při řešení závazků vůči městu. Limitující kritérium je délka pobytu ve městě (trvalý pobyt 3 roky, faktický 5 let), která může vyloučit nově příchozí rodiny, osoby opouštějící ústavní péči nebo osoby v bytové nouzi. Formuláře žádostí obsahují nesrozumitelné zkratky, což může ztížit orientaci méně zkušeným žadatelům. Pozitivním prvkem je, že trestní bezúhonnost není vyžadována, což podporuje rovný přístup k bydlení.

Celkově analýza ukazuje, že město disponuje silnou základnou informačních a poradenských nástrojů, jejich využití však není vždy systematické a některé skupiny obyvatel mohou být nedostatečně osloveny.



„Obec pro všechny“, číslo projektu CZ.03.02.03/00/23_053/0004169 (OP Zaměstnanost+)

Na základě zkoumání a vypracované analýzy byla vypracována následující doporučení:

- Přeložení letáku KMB a SP a letáky poskytující sociální pomoc do relevantních jazyků dle toho, jaké menšiny ve městě žijí,
- vizuální zviditelnění Kontaktního místa pro bydlení a sociální pomoc zvenku budovy,
- zlepšení zpětné vazby směrem k občanům ohledně výstupů z participačních technik – výsledků, výstupů, dalších kroků města v daném tématu tak, aby občana výstupy upevnili v názoru smysluplnosti těchto akcí a byla tak posílena jeho občanská angažovanost (mohu se podílet na tom, jak bude město vypadat, co v něm bude, město se o mě v případě nouze postará),
- zavedení elektronického formuláře žádostí o byt,
- zvážení úpravy vstupního kritéria žadatele o byt v bodě podmínky pobytu ve městě (trvalého 3 roky, příp. 5 let faktického pobytu),
- úprava žádosti o podporované bydlení pro lepší srozumitelnost (zkratky nahradit jejich plným zněním).

Postup hledání a výběru opatření

Na základě zpracované procesní analýzy proběhlo setkání se zástupkyní obce, kde byla představena Zpráva z mapování procesů, doporučení a následně byla prodebatována jejich realizovatelnost.

Všechna vybraná doporučení jsou proveditelná v rámci běžného fungování obce a nejsou finančně náročná. Město mnohé z nich plánuje začlenit do již probíhajících projektů (např. digitalizace bytové agendy), opatření tedy navazují na již provedené kroky a plány samotného města.

Ke spolupráci byla přijatá následující doporučení:

- Vizuální zviditelnění Kontaktního místa pro bydlení a sociální pomoc zvenku budovy,
- zavedení elektronického formuláře žádostí o byt,
- úprava žádosti o podporované bydlení pro lepší srozumitelnost (zkratky nahradit jejich plným zněním).



„Obec pro všechny“, číslo projektu CZ.03.02.03/00/23_053/0004169 (OP Zaměstnanost+)

Plán implementace opatření

Následně byl přijat plán implementace opatření, stanovení časového harmonogramu a zodpovědné osoby.

Opatření	Časový harmonogram	Zodpovědná osoba
Vizuální zviditelnění Kontaktního místa pro bydlení a sociální pomoc zvenku budovy	1Q 2026	Kancelář tajemníka, Ing. Martina Vacková, technický odbor
Zavedení elektronického formuláře žádostí o byt	1Q 2026	Kancelář tajemníka, KMB a SP, OSBO
Úprava žádosti o podporované bydlení pro lepší srozumitelnost (zkratky nahradit jejich plným zněním)	1Q 2026	Kancelář tajemníka, KMB a SP, OSBO

Bez ohledu na vybraný okruh spolupráci dále doporučujeme:

- pokračovat v systematické aktualizaci informací pro veřejnost (web, sociální sítě, nastavit pravidelnost aktualizací a dbát na pravidelné vyhodnocování dopadu na občany,
- zajistit dlouhodobou přístupnost dokumentů i v jiných relevantních jazycích než jen v českém jazyce (i s ohledem na příhraniční polohu města),
- rozvíjet participaci s cílovými skupinami občanů a důsledně zveřejňovat její výsledky, přijímat zpětnou vazbu od občanů a reflektovat ji jak v komunikaci, tak v realizaci,
- pravidelně revidovat pravidla přidělování bytů, aktualizovat je a vyhodnocovat jejich nastavení. V případě nefunkčnosti některých pravidel je revidovat,
- sdílet zkušenosti s jinými obcemi, využívat příklady dobré praxe a sdílet své zkušenosti.



„Obec pro všechny“, číslo projektu CZ.03.02.03/00/23_053/0004169 (OP Zaměstnanost+)

Výstupy a přínosy zavedených opatření

Realizace opatření přispěla ke zvýšení transparentnosti a přehlednosti procesů v oblasti bydlení. Byla posílena dostupnost informací, sníženo riziko dezinterpretace pravidel a zlepšena orientace občanů v administrativních postupech.

Výstup	Přínos
Vizuální zviditelnění Kontaktního místa pro bydlení a sociální pomoc zvenku budovy	• zvýší viditelnost Kontaktního místa pro bydlení a sociální pomoc z veřejného prostoru • sníží stres a nejistotu spojenou s hledáním správného pracoviště • usnadní přístup zejména seniorům, osobám se zdravotním postižením a lidem v krizové situaci • přispěje k lepší informovanosti veřejnosti o existenci kontaktního místa • posílí dojem otevřenosti a dostupnosti služeb města
Zavedení elektronického formuláře žádostí o byt	• zvýší transparentnost a přehlednost procesu přidělování bytů • zajistí jednotný postup pro všechny žadatele a sníží riziko nerovného zacházení • umožní podání žádosti kdykoliv bez nutnosti osobní návštěvy úřadu • usnadní přístup osobám s omezenou mobilitou, pracujícím rodičům a lidem s časovými omezeními • sníží administrativní zátěž na straně žadatelů i úřadu • umožní lepší evidenci dat a vyhodnocování potřeb v oblasti bydlení • podpoří včasnou identifikaci sociálně zranitelných skupin



„Obec pro všechny“, číslo projektu CZ.03.02.03/00/23_053/0004169 (OP Zaměstnanost+)

Úprava žádosti o podporované bydlení pro lepší srozumitelnost (zkratky nahradit jejich plným zněním)	• zvýší srozumitelnost žádosti pro širokou veřejnost • usnadní vyplnění žádosti osobám s nižší administrativní a čtenářskou gramotností • omezí nepochopení podmínek podpory a kritérií posuzování • zlepší orientaci žadatelů v procesu a jejich jistotu při podání žádosti • sníží potřebu dodatečného vysvětlování ze strany úředníků
---	--



„Obec pro všechny“, číslo projektu CZ.03.02.03/00/23_053/0004169 (OP Zaměstnanost+)

Závěr

Analýza procesů a následná práce s představiteli města Jablonec nad Nisou přinesly hlubší porozumění tomu, jak se důležitost informovanosti, rozhodovacích procesů i administrativních postupů obce promítají do života občanů, včetně těch nejzranitelnějších. Město dlouhodobě prokazuje snahu o posilování rovného přístupu ve svých agendách a dlouhodobě na ní pracuje. Systematicky vytváří podmínky tak, aby bydlení v obecních bytech bylo dostupné pro všechny včetně marginalizovaných cílových skupin. Vytváří takovou bytovou politiku, která je rovná v podmínkách přístupu k těmto institucím a napomáhá cílovým skupinám k přístupu k obecnímu bydlení.

Děkujeme všem zaměstnancům města, pracovníkům Kontaktního místa pro bydlení a dalším aktérům za jejich aktivní spolupráci a vstřícnost. Výsledkem je společný základ pro dlouhodobé zlepšování procesů a prohlubování partnerství.

Podpis konzultanta, který zprávu zpracoval:

Podpis kontaktní osoby za obec:

.....

.....