



Príručka pre

# Zlepšenie životných podmienok Rómov na miestnej úrovni



THE WORLD BANK  
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP





# Príručka pre Zlepšenie životných podmienok Rómov na miestnej úrovni

Táto príručka vychádza zo správy vypracovanej tímom Svetovej banky v partnerstve medzi Svetovou bankou a Európskou komisiou (Generálnym riaditeľstvom pre regionálnu a mestskú politiku a Generálnym riaditeľstvom pre zamestnanosť, sociálne veci a inklúziu), ktoré spoločne financovali túto aktivitu. Táto príručka nemusí nutne odrážať názory Európskej komisie alebo Svetovej banky.

január 2015



SKRATKY .....	5
<b>1 ÚVOD .....</b>	<b>6</b>
1.1 Integrovaný prístup.....	7
1.2 Kľúčové usmernenia .....	8
1.3 Dôležitá účasť komunity.....	10
1.4 Štruktúra príručky .....	11
<b>2 Kroky pri kreovaní programov.....</b>	<b>12</b>
2.1 Identifikujte potreby a prekážky .....	13
2.2 Stanovte prioritné potreby a intervencie .....	13
2.3 Zmierňujte riziká na dosiahnutie účinných a udržateľných výsledkov ..	22
<b>3 Odporúčania ako zlepšiť kvalitu intervencií .....</b>	<b>26</b>
3.1 Zapojte miestne komunity.....	27
3.2 Riešte priestorovú segregáciu Rómov.....	32
3.3 Presídlenie plánujte starostlivo a zmierňujte negatívne dopady.....	35
3.4 Formalizujte vlastnícke práva k nehnuteľnosti .....	39
3.5 Monitorujte a vyhodnocujte intervencie s komunitou .....	41
<b>ĎALŠIE ČÍTANIE .....</b>	<b>47</b>

## SKRATKY

- CAG** akčná skupina rómskej komunity
- CFM** mechanizmus spätnej väzby od občanov
- EU** Európska únia
- M&E** monitoring a evaluace
- PE** participatívne hodnotenie
- PM** participatívny monitoring
- RAP** akčný plán pre presídľovanie



# ÚVOD

Mimoriadne veľký počet Rómov v Európe sa dnes stretáva s hlbokou chudobou, sociálnym vylúčením, a nevhodnými životnými podmienkami. Zlepšiť ich situáciu je kľúčovou podmienkou dosiahnutia cieľov stratégie Európa 2020.

Rámec Európskej únie (EÚ) pre vnútroštátne stratégie integrácie Rómov do roku 2020 vyzýva Európsku komisiu a členské štáty EÚ, aby využili existujúce stratégie a nástroje EÚ na zabezpečenie sociálno-ekonomickej inklúzie Rómov. Nabáda členské štáty EÚ, aby adekvátne použili domáce a európske zdroje na financovanie integračných potrieb Rómov.

Táto príručka poskytuje praktické rady orgánom na miestnej úrovni a občianskym združeniam, ktoré vypracúvajú a implementujú programy zamerané na zlepšenie životných podmienok Rómov s pomocou európskych, celoštátnych alebo komunálnych fondov. Treba s ňou narábať ako s nezáväzným referenčným zdrojom. Obsahuje návrhy praktických prístupov, techník a nástrojov pre realizáciu intervencií a zvýšenie ich účinku. Ponúka tiež nápady ako rozšíriť paletu zvažovaných intervencií a jej cieľom je byť inšpiráciou pre ďalšie inovácie.

# 1.1

## Integrovaný prístup

Táto príručka sa sústreďuje na štyri kľúčové oblasti inklúzie Rómov tak ako ich pomenúva Rámec EÚ pre vnútroštátne stratégie integrácie Rómov, t.j. vzdelanie, zamestnanosť, zdravotná starostlivosť a bývanie (vrátane základných služieb). K týmto štyrom oblastiam je nutné pristupovať integrovane, a to z niekoľkých dôvodov.

**PO PRVÉ**, každá z uvedených štyroch oblastí vplýva na zvyšné tri, takže riešenie jednej nemusí nutne viesť k efektívnym či udržateľným výsledkom. Ak napríklad znevýhodnení Rómovia ne získajú dostatočné vzdelanie, bude pre nich zložitejšie nájsť si zamestnanie. Nedostatočná starostlivosť o zdravie rómskych detí bude negatívne vplývať na ich vývoj, študijné výsledky a školskú dochádzku. Neadekvátne bývanie môže mať za následok oslabené zdravie, narušiť vzdelávací cyklus a znížiť produktivitu práce. Nízky príjem môže brániť rodinám zabezpečiť si dobré bývanie, prístup k preventívnej zdravotnej starostlivosti a vytvárať prostredie, v ktorom ich deti môžu študovať.

**PO DRUHÉ**, slabé výsledky naprieč všetkými štyrmi oblasťami môžu mať spoločnú príčinu. To znamená, že daný program môže ovplyvniť výsledky vo viac ako jednej oblasti. Tak napríklad výstavba ciest alebo zabezpečenie verejnej dopravy, ktorými sa zjednoduší spojenie s neďalekým mestom, môže uľahčiť prístup k vzdelávaniu, zdravotnej starostlivosti a pracovným príležitostiam.

**PO TRETIE**, slabý výsledok v ktorejkoľvek zo štyroch oblastí má často viacero príčin, ktoré je potrebné riešiť naráz, aby sa dosiahol pozitívny výsledok. Rôzne potreby a bariéry sa navzájom ovplyvňujú a spoločne posilňujú znevýhodnenie, čo si vyžaduje komplexnú reakciu. Ak má byť táto odpoveď efektívna a udržateľná, jedna kľúčová intervencia si môže vyžadovať dodatočné intervencie. Tak napríklad výstavba nového zdravotného strediska sama osebe nepostačuje na zlepšenie zdravotného stavu obyvateľov komunity. Je potrebné podniknúť aj ďalšie kroky: prijať

zdravotníkov, vyškoliť ich v špecifikách poskytovania zdravotnej starostlivosti znevýhodneným skupinám, vrátane Rómov. Rodiny v cieľových komunitách je potrebné informovať o dostupnosti a výhodách nového zariadenia, vyriešiť otázky spojené s dopravou respektíve prístupom k tejto službe. Možno budú potrební aj sociálni pracovníci respektíve komunikátori na sprostredkovanie dialógu medzi poskytovateľmi služieb a pacientmi na zvýšenie kvality a odberu služieb.

Pomocou integrovaných prístupov vieme zvýšiť efektivitu, účinnosť a udržateľnosť opatrení na riešenie problémov, ktorým čelia znevýhodnení Rómovia. Integrovaný prístup zahŕňa prepájanie viacerých aktivít, ktoré spoločne riešia kombináciu vzájomne prepojených bariér. Je možné využiť rôzne spôsoby ako napríklad:

- Kombináciou opatrení naprieč viac ako jednou zo štyroch kľúčových oblastí. Projekt môže prepojiť programy na bývanie a zdravotnú starostlivosť s cieľom zlepšiť zdravotný stav detí.
- Kombináciou tvrdých (materiálnych) a mäkkých (poskytnutie služieb) opatrení. Osobitne dôležité je zlepšiť schopnosti poskytovateľov služieb a ich mentálnu akceptáciu Rómov. Je možné napríklad kombinovať výstavbu

komunitného centra so školením sociálnych pracovníkov ako viesť programy pre mládež v takomto centre.

- Kombináciou krokov na riešenie dopytu a ponuky na oboch stranách bariéry. Tak napríklad v prípade polikliniky sa dajú podniknúť kroky na riešenie nedostatku zdravotníkov (ponuka) a chýbajúcej informovanosti pacientov (dopyt).
- Zdieľaním spoločných zdrojov na implementáciu združených opatrení. Ten istý sociálny pracovník môže napríklad pomáhať znevýhodneným Rómom v prístupe k sociálnym službám, a zároveň byť mostom spájajúcim rómske komunity, verejné orgány a nerómske komunity.

Integrovaný prístup však znamená viac než iba kombinovanie série opatrení. Je dôležité nastaviť si ciele a priority, aby sme sa vyhli spleti nekoherentných, roztrieštených aktivít. Keďže rómske komunity musia čeliť obrovskému množstvu výziev, pri zavádzaných intervenciách hrozí, že skončia ako odpadkový kontajner paralelných aktivít bez koordinácie či synergie. To môže viesť k neúčelnému využívaniu zdrojov a chabým výsledkom. Jasná definícia cieľov a priorít a zosúladenie konkrétnych opatrení s nimi sú preto kľúčové.

## 1.2

### Kľúčové usmernenia

Táto príručka odporúča štyri kľúčové usmernenia pre vytváranie intervencií, ktoré budú efektívne a udržateľné:

- Sústrediť sa na chudobných a znevýhodnených Rómov, nie na Rómov ako takých.
- Prispôbiť programy tak, aby reagovali na špecifické miestne potreby.
- Riešiť bariéry brániace poskytovaniu a využitiu služieb.
- Formulovať jasnú ústupovú stratégiu na zaručenie udržateľnosti výsledkov.



## SÚSTREDIŤ SA NA CHUDOBNÝCH A ZNEVÝHODNENÝCH RÓMOV

Nie všetci Rómovia sú chudobní alebo znevýhodnení. Intervencie by sa mali sústrediť na tie rómske domácnosti, v ktorých sa stretávajú so sociálnym vylúčením a kde žijú v chudobe, namiesto sústredenia sa na Rómov ako takých. V minulosti programy zahŕňali aj bohatších Rómov; napríklad sociálne bývanie bolo poskytované tým, ktorí si mohli dovoliť platiť nájomné aj energie. Takéto iniciatívy vynechávajú najviac znevýhodnených Rómov a spôsobujú ich ďalšiu marginalizáciu.

Pri sústreďovaní sa na chudobných a znevýhodnených Rómov je tiež dôležité riadiť sa princípom „explicitnosti, avšak nie exkluzívnosti“ Rómov, tak, aby občania, ktorí nie sú Rómami, ale čelia rovnakému znevýhodneniu, neboli diskriminovaní. To zabezpečí, že sa programové financie dostanú k tým skupinám, ktoré pomoc potrebujú najväčšmi, pri súčasnom odbúraní negatívneho vnímania Rómov ako tých, ktorí pohltia väčší podiel verejných zdrojov, než im prináleží.

## PRISPÔSOBIŤ PROGRAMY TAK, ABY REAGOVALI NA ŠPECIFICKÉ MIESTNE POTREBY

Najefektívnejšie programy sú také, ktoré sú ušité na mieru špecifických priorít a potrieb komunity. Program, ktorý je úspešný v jednej komunite, nemusí byť nutne vhodný pre inú. Dokonca aj rovnaký typ potrieb v dvoch odlišných komunitách môže mať rozdielne príčiny a preto si vyžaduje dve rôzne riešenia. Tak napríklad, v niektorých komunitách môže neuspokojivý zdravotný stav osôb byť zapríčinený chýbajúcim prístupom k zdravotným zariadeniam a zdravotníkom, kým v iných komunitách je hlavnou príčinou nedostatok čistej vody a chýbajúca kanalizácia. Ďalšie komunity sa zase boria so zdravotnými problémami špecificky prepojenými na nezdravý životný štýl. Aby program mohol byť účinný, musí byť prispôsobený potrebám a podmienkam špecifického miestneho kontextu.

## ŘEŠIT BARIÉRY BRÁNÍCÍ POSKYTOVÁNÍ A VYUŽITÍ SLUŽEB

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

## FORMULOVAT JASNÚ ÚSTUPOVÚ STRATÉGIU NA ZARUČENIE UDRŽATEĽNOSTI VÝSLEDKOV

Dopady konkrétnej intervencie nesmú zmiznúť súčasne s jej skončením alebo



ukončením jej financovania. Finančná a inštitucionálna architektúra pre fungovanie a udržovanie aktivít by mala zotrvať aj po vyčerpaní pôvodného finančného rámca. Finančné zdroje, administratívne kapacity, a infraštruktúra správnych orgánov by mali zostať k dispozícii tak, aby miestne služby a zariadenia mohli byť spravované miestnymi subjektmi a využívané miestnymi obyvateľmi. Intervencie by mali pamätať na vytváranie týchto kapacít tak, aby boli sebestačné. V opačnom prípade sa miestne komunity stanú závislé na intervencii a keď

sa skončí, riskujeme stratu všetkého, čo sme dosiahli.

Finančná udržateľnosť si môže vyžadovať ďalšie dotácie z prostriedkov vlády alebo rozpočtov samospráv. Znevýhodnení občania sa totiž môžu ocitnúť v situácii, v ktorej budú musieť využívať sociálnu podporu, v krátkom i strednom horizonte, na platby za služby, ktoré využívajú. Ústupová stratégia môže preto zahŕňať kroky, ktoré zabezpečia dostupnosť a alokáciu príslušných finančných zdrojov.

## 1.3

### Dôležitá účasť komunity

Aby sa tieto kľúčové princípy uviedli do života, je potrebné zaangažovať miestnu komunitu pri projektovaní a implementácii programov. Členovia miestnej komunity najlepšie vedú, čo potrebujú, prečo to potrebujú, kde sú prekážky, čo sa dá urobiť, čo je dostupné pre klientov, a čo je udržateľné. Účasť na projekte zvyšuje pocit jeho osvojenia v komunite ako aj ochotu obyvateľov zúčastňovať sa na programe, a tým sa zvyšujú šance, že sa ho podarí udržať dlhodobo. Takáto aktívna úloha tiež prispieva k sociálnej inklúzii znevýhodnených rómskych komunit. Súčasne je dôležitá aj účasť nerómskych komunit, aby sa zabezpečila ich podpora pre program, zamedžilo sa stigmatizovaniu Rómov, a sprostredkovala sa vzájomná interakcia a spolupráca medzi Rómami a osobami nerómskeho pôvodu na základe spoločných záujmov.

Na tento účel je užitočné uzavrieť partnerstvo s občianskymi organizáciami, ktoré už majú vytvorené vzťahy dôvery v znevýhodnených rómskych komunitách. Subjekty z občianskeho sektora môžu zohrať dôležitú rolu v oslovovaní a zapájaní týchto komunit, keďže hlboko zakorenená nedôvera voči štátu často bráni znevýhodneným Rómom aktívne sa zúčastňovať na oficiálnych projektoch. Podobne aj rómski mediátori a iní pracovníci v komunite môžu pomôcť identifikovať, plánovať a zavádzať do praxe intervencie na úrovni komunity. Pomáhajú preklenúť komunikačnú bariéru medzi miestnymi orgánmi na jednej strane a Rómami na druhej, a tým vylepšujú formát intervencií a ich využívanie tými, pre ktorých sú určené.

# 1.4

## Štruktúra príručky

Táto príručka popisuje jednotlivé kroky pre formulovanie účinných a udržateľných intervencií, s následnými radami založenými na príkladoch z praxe ako zlepšiť ich kvalitu a využitie.

### V plánovacej fáze má príručka pomôcť miestnym subjektom:

- Zhodnotiť prioritné potreby komunity v štyroch kľúčových oblastiach: vzdelávanie, zamestnanosť, zdravotná starostlivosť a bývanie (str. 13).
- Identifikovať možné programy na riešenie týchto potrieb (str. 13).
- Identifikovať a reagovať na riziká efektívnosti a udržateľnosti dopadov, vrátane problémov s kapacitou,

dostupnosti a účasti komunity (str. 22).

### Príklady z praxe:

- Zapojenie miestnych komunit počas doby trvania intervencie (str. 27).
- Zmiernenie negatívnych dopadov a zvýšenie pozitívnych účinkov presídlenia (str. 35).
- Formalizovanie práv k nehnuteľnosti v nelegálnych osadách (str. 39).
- Monitorovanie a vyhodnocovanie pokroku a výstupov prostredníctvom participatívnych mechanizmov (str. 41).



**2**

# **KROKY PRI KREOVANÍ PROGRAMOV**



Táto časť sa venuje trom základným krokom, ktoré miestni plánovači a členovia komunity musia urobiť pri vytváraní intervencií: identifikovať potreby a prekážky,

vyselektovať a prideliť prioritu potrebám a programom vo väzbe na limitované zdroje, a, v neposlednom rade, zmierniť riziká ohrozujúce účinnosť a udržateľnosť výsledkov.

## 2.1

### Identifikujte potreby a prekážky

Prvým krokom je identifikovať potreby a vyhodnotiť prekážky, ktoré bránia ich uspokojeniu. Tak napríklad, nedostatočný prístup komunity k službám zdravotnej starostlivosti môže byť dôsledkom viacerých prekážok: existujúce zdravotné strediská nie sú ľahko dostupné, príslušníkom komunity chýbajú osobné doklady, alebo služby

zdravotnej starostlivosti nie sú ušité na mieru príslušnému kontextu komunity (napr. poskytovatelia služieb nehovoria jazykom komunity). Inými slovami: pri kreovaní intervencií nepostačuje identifikovať len potreby; musíte vyhodnotiť aj prekážky, ktoré bránia komunitám v prístupe k zdrojom na uspokojenie týchto potrieb.

## 2.2

### Stanovte prioritné potreby a intervencie

Vo chvíli, keď ste identifikovali potreby a prekážky, nasledujúcim krokom je rozhodnúť, ktoré potreby sú pre komunitu najdôležitejšie, identifikovať potenciálne intervencie, ktoré by mohli tieto prioritné potreby riešiť, a potom zvoliť programy, ktoré stojí za to aplikovať a stanoviť im prioritu. Je dôležité uvedomiť si, že často sú na výber rôzne možnosti na uspokojenie tej istej potreby, a že je možné integrovať viacero programov na riešenie kombinácie potrieb a prekážok špecifickej pre danú komunitu.

V Tabuľke 1 sú popísané rôzne typy intervencií, ktoré je možné použiť na

riešenie špecifických potrieb. Každá komunita je však iná a tabuľka je tak iba pomôckou, ktorá má slúžiť miestnym orgánom a zainteresovaným subjektom ako inšpirácia na zváženie a porovnanie možných intervencií. Úmyslom je podnietiť komunitu, aby prichádzali s inováciami a prispôbovali si programy tak, aby čo najlepšie vyhovovali miestnemu kontextu.

Znevýhodnené komunity zvyčajne trpia celým radom znevýhodnení, ktoré nemožno riešiť naráz vzhľadom na obmedzené zdroje. Plánovači na miestnej úrovni tak musia zvažovať kompromisy pri rozhodovaní sa,

ktorým potrebám priradiť ktoré intervencie. Minúť viac peňazí na jednu intervenciu môže znamenať, že v inom programe budú chýbať. Stanovovanie priorít a programov by malo brať ohľad na množstvo premenných, vrátane hodnoty a dôležitosti pre danú komunitu, mieru uskutočniteľnosti a úspornosť. Kľúčové sú odpovede na dve otázky:

Po prvé: aký je vzťah a potenciálna synergia medzi rôznymi potrebami, ktoré boli identifikované? Niektoré potreby sú úzko prepojené a je možné ich riešiť spolu. Identifikovaním a stanovením priority radu súvzťažných potrieb a radu programov, ktorými je možné riešiť tieto potreby naráz, dokážu plánovači vygenerovať synergie a vyhnúť sa spleti vzájomne nesúvisiacich programov. Tak napríklad je možné skombinovať programy pouličného osvetlenia, ktorého cieľom je bezpečnosť na ceste do práce a z nej, komunitného zariadenia pre starostlivosť o deti a odborného vzdelávania pre dospelých tak, aby ponúkli prácu ženám a zároveň zlepšili výsledky vzdelávania detí.

Po druhé: ktoré programy prinesú požadované výsledky najefektívnejšie, berúc do úvahy kontext komunity? Je potrebné zvážiť niekoľko faktorov:

- **Úspornosť.** Tam, kde sa s viac ako jedným potenciálnym programom dajú dosiahnuť rovnaké výsledky, je užitočné zapojiť hľadisko úspornosti. Aké dopady vygeneruje ten-ktorý program pri rovnakom objeme peňazí? Hoci úspornosť vo veľkej

miere závisí od kontextu a je veľmi zložitá presne odhadnúť dopad jednotlivých intervencií, miestne orgány vedia zhodnotiť dopady podobných celoštátnych alebo regionálnych programov na porovnanie s očakávanou úspornosťou.

- **Pokrytie.** Ktorý program zasiahne najväčší počet klientov pri danej investícii zdrojov? Napriek tomu, že niektoré programy majú väčší dopad na jednotlivca či domácnosť než iné, a môžu byť teda technicky vzaté úspornejšie, nemusia byť vhodnou voľbou, ak sa dajú implementovať len na malom počte klientov.
- **Jednoduché kroky.** Je užitočné zvážiť možnosti, ktoré sa ľahko zavádzajú do praxe a prinášajú v krátkodobom horizonte značné výhody. Zabezpečenie osobných dokladov, akými sú napríklad rodný list, alebo potvrdenie o pobyte, sú nízkonákladové zásahy, ktorými sa dajú odstrániť niektoré prekážky v prístupe k sociálnym službám. Naopak, zabezpečenie sociálneho bývania pre chudobné domácnosti si zvyčajne vyžaduje nákladné, dlhotrvajúce dotačné programy, aby sa dosiahla požadovaná udržateľnosť.
- **Radenie.** Všade tam, kde sa zvažujú viaceré programy, je dôležité zoradiť ich správnym spôsobom na základe odpovedí na otázky, čo musí najprv fungovať, aby ten-ktorý program mohol byť čo najefektívnejší.



**Tabuľka 1. Vzorové intervencie na riešenie špecifických potrieb**

POTREBA	ČO JE MOŽNÉ UROBIŤ
<p><b>Prístup k základným službám v komunite</b></p> <p>Ľudia v komunite nemajú prístup k spoľahlivému zdroju vody, bezpečnému systému odvádzania splaškov, dodávke elektrickej energie, tepla, odvozu odpadkov.</p>	<p><b>Modernizácia vo vidieckom/čiastočne vidieckom prostredí</b></p> <p>Zahrňa rozšírenie siete základných služieb do prostredia s nízkou hustotou osídlenia, typického pre vidiek alebo čiastočne vidiecke prostredie. Medzi príslušné opatrenia radíme napríklad rozšírenie existujúcej siete dodávok vody. V oblastiach, kde je takéto rozšírenie príliš nákladné, prípadne nemožné (napr. neexistujúca sieť), si môže riešenie vyžadovať investíciu do decentralizácie systému. Hygienické riešenia zahŕňajú modernizované latríny alebo septiky, pričom je potrebné dbať na environmentálne podmienky akými sú riziká povodní alebo vysoká hladina spodných vôd. V praxi sa osvedčilo angažovanie komunít do realizácie samotných prác, prípadne dozoru nad nimi.</p> <p><b>Modernizácia v mestskom prostredí</b></p> <p>Zahrňa rozšírenie základných služieb do prostredí so strednou a vysokou hustotou osídlenia, zvyčajne typických pre mestá. Zvyčajne sa využívajú centralizované riešenia, v ktorých sa existujúce služby samosprávy rozšíria, aby pokrývali aj okolie. To znamená, že miestne orgány musia pracovať v úzkej súčinnosti s poskytovateľmi služieb. Keďže pri rozširovaní základných služieb môže vyvstať otázka finančnej dostupnosti, miestne orgány by mali zvážiť alternatívy ku klasickým poplatkom (napr. dotované tarifné schémy a dotované prípojky) ako aj spôsoby ako ich dotiahnuť až k adresátom projektu. Hoci mnohé projekty rátajú s využitím dotácií na elektrické a vodné prípojky, nie všetky berú do úvahy tarifné dotácie pre skupiny s nízkymi príjmami. Tento typ nastavenia projektu je možné doplniť o aktivity zamerané na zabezpečenie adekvátneho bývania, zlepšenie bezpečnosti, zosieťovanie prostredia a poskytovanie sociálnych služieb.</p>
<p><b>Bezpečné miesto</b></p> <p>Ľudia v komunite sú vystavení násilnému prostrediu, riziku prírodnej katastrofy, alebo ľudskou rukou vytvorenému nebezpečenstvu, prípadne nie je k dispozícii čisté a bezpečné verejné priestranstvo, ktoré by mohli využívať všetci členovia komunity.</p>	<p><b>Programy verejnej bezpečnosti na predchádzanie zločinnosti a násiliu</b></p> <p>Tieto programy pomáhajú komunitám s vysokou mierou kriminality a ohrozenia verejnej bezpečnosti (napr. lúpeže, prepady, vydieranie). Medzinárodné skúsenosti ukazujú, že modernizácia mestského prostredia, ktorá fyzicky skvalitní životné podmienky v chudobných štvrtiach, má za následok zníženie miery zločinnosti a násilia. Programy obsahujúce základné služby a programy s jednoduchým dizajnom ako napríklad pouličné osvetlenie, verejné telefóny, priemyselné kamery (CCTV) a lepšie plánovanie ciest dokážu vytvoriť bezpečnejší mestský priestor a zvýšiť integráciu vnútri komunity. Rovnako tak aj občianske bezpečnostné hliadky, či programy mediácie a nenásilného riešenia konfliktov. Tieto programy by mali byť sprevádzané prevenčnými programami, ktoré sa zaoberajú riešením príčin zločinnosti a násilia, ako napríklad programy rodičovskej výchovy, predškolského vzdelávania, kultúrne programy, školenia pracovných návykov s rizikovými skupinami adolescentov, programy mimoškolských aktivít a vzdelávacie programy pre riešenie konfliktov.</p>

Tabuľka 1. Vzorové intervencie na riešenie špecifických potrieb

POTREBA	ČO JE MOŽNÉ UROBIŤ
<p>(pokračovanie z predchádzajúcej strany)</p> <p><b>Bezpečné miesto</b></p> <p>Ľudia v komunite sú vystavení násilnému prostrediu, riziku prírodnej katastrofy, alebo ľudskou rukou vytvorenému nebezpečenstvu, prípadne nie je k dispozícii čisté a bezpečné verejné priestranstvo, ktoré by mohli využívať všetci členovia komunity.</p>	<p><b>Presídlenie a obnova živobytia</b></p> <p>Keď sa komunity nachádzajú v oblastiach, ktoré sú náchylné na prírodné katastrofy (zosuvy pôdy, povodne, zemetrasenia) alebo sú vystavené nebezpečenstvám vytvoreným ľudskou rukou, je potrebné aplikovať environmentálne programy na zmiernenie týchto rizík. V mnohých prípadoch to zahŕňa presídlenie domácností do bezpečnejších oblastí a vyčlenenie pôvodných pozemkov na iné účely, ako napríklad parky, aby sa zabránilo domácnostiam v návrate, alebo inej rodine, aby sa usídlila na nebezpečnom mieste. Presídľovanie komunit však môže spôsobiť stratu živobytia a drasticky znížiť príjem domácnosti, ktorý môže byť ťažko stráviteľný pre znevýhodnené skupiny. Z tohto dôvodu sa k presídľovaniu musí pristupovať opatrne, s programami, ktorých cieľom je udržať alebo zlepšiť živobytie. Navyše, keďže presídlenie si často vyžaduje nové bývanie, miestne orgány môžu využiť možnosti pre zabezpečenie adekvátneho bývania uvedené nižšie. Pozri tiež časť 3.3 "Presídlenie plánuj pozorne a zmiernuj negatívne dopady" (na strane 35).</p>
<p><b>Dostupnosť komunity a dobré prepojenie</b></p> <p>Ľudia v komunite majú problém dostať sa domov, do obchodov, do zamestnania, škôl a zdravotných zariadení kvôli zlému stavu ciest prípadne preto, že nemajú prístup k spoľahlivej verejnej doprave za prijateľnú cenu.</p>	<p><b>Zlepšiť prepojenosť s existujúcimi obchodmi a sociálnymi službami</b></p> <p>Na tento účel slúžia opatrenia na rekonštrukciu prístupových ciest, resp. na zlepšenie pokrytia a spoľahlivosti verejnej dopravy. Plánovači by mali vziať do úvahy vzorce mobility danej komunity, najmä pracovné profily, a reagovať na špecifické potreby. Pri budovaní alebo rozširovaní ciest je potrebné vyhnúť sa narušeniu už existujúcich husto zastavaných oblastí.</p> <p><b>Pritiahnuť obchody a verejné služby bližšie ku komunite</b></p> <p>Hoci je dôležité zlepšovať prepojenie k existujúcim obchodom a sociálnym službám, občas sa ukáže ako nutné rozšíriť sieť obchodov a služieb tak, aby priamo zasiahla znevýhodnené komunity. V prípade sociálnych služieb je to možné dosiahnuť pomocou poskytovania prechodných služieb (ako napríklad mobilné jednotky zdravotnej starostlivosti alebo mobilné služby zamestnanosti) alebo výstavbou permanentnej infraštruktúry, v závislosti od hustoty populácie a požadovanej frekvencie využívania služieb. Tam, kde v komunite nie sú školy, zdravotnícke zariadenie alebo iná sociálna infraštruktúra, sú rozpadnuté alebo príliš malé, je riešením ich vystavať, zrekonštruovať, modernizovať alebo rozšíriť. Priestor na poskytovanie takýchto služieb sa tiež dá vytvoriť v multifunkčnom komunitnom centre, kde sa služby zamestnanosti, zdravotnej starostlivosti, vzdelávania, starostlivosti o deti a ďalšie poradenské a rekreačné aktivity poskytujú pod jednou strechou. Alternatívou je modernizovať vybavenie v mobilných jednotkách verejných služieb. Investície do sociálnej infraštruktúry a vybavenia musia ísť ruka v ruku s investíciami do budovania kapacity poskytovateľov služieb.</p>



**Tabuľka 1. Vzorové intervencie na riešenie špecifických potrieb**

POTREBA	ČO JE MOŽNÉ UROBIŤ
<p><b>Priestorová integrácia</b></p> <p>Rómske komunity sú geograficky segregované od zvyšku populácie, čo vedie k negatívnym dopadom v prístupe ku kvalitným službám (napr. vzdelávanie, zdravotná starostlivosť) a obmedzeným možnostiam zamestnania.</p>	<p><b>Odstránenie segregácie</b></p> <p>Tento program je aplikovateľný tam, kde je priestorová segregácia v susedstve, osade alebo na mikro-regionálnej úrovni. Cieľom odstránenia segregácie je zmiešať chudobnejšie a bohatšie sociálne skupiny tým, že sa diverzifikuje prostredie a znevýhodnené rodiny sa rozptýlia naprieč mestským priestorom. K integrácii znevýhodnených komunit prispieva tiež zlepšenie prepojenosti prostredia, ako je popísané vyššie. Pozri tiež časť 3.2 „Ako riešiť priestorovú segregáciu Rómov“ (na strane 32).</p>
<p><b>Adekvátne bývanie</b></p> <p>Výrazný počet bytových jednotiek je preľudnených, nie sú dostatočne tepelne izolované alebo vetrané, rozpadávajú sa a vyžadujú si závažné opravy.</p>	<p><b>Vylepšenie podmienok bývania</b></p> <p>Toto riešenie prichádza do úvahy v prípadoch, kde je možné opraviť existujúce bytové štruktúry, kde miesto, na ktorom stoja, je bezpečné a komunita sa nechce sťahovať. K dispozícii je rad programových možností s rôznymi úrovňami angažovanosti súkromného a verejného sektora, ako aj samotnej komunity. Projekty s vysokou mierou zapojenia komunity môžu priniesť vhodnejšie riešenia bývania, vyžadujú si však markantnú podporu vo forme technickej asistencie. V prípadoch, kde sú bytové jednotky mimoriadne preľudnené, opravu existujúcich príbytkov je vhodné kombinovať s výstavbou ďalších bytových jednotiek (pozri ďalej). Modernizáciu bývania je vhodné sprevádzať aktivitami smerujúcimi k zlepšeniu prístupu k základným službám, istote bývania, bezpečnosti a prepojenosti komunity.</p> <p><b>Výstavba nových domov</b></p> <p>Tam, kde je nedostatok priestorov na bývanie, čoho výsledkom je preľudnenosť existujúcich bytov alebo naopak bezdomovectvo; kde sú existujúce bytové štruktúry bežne poškodené resp. miesto, na ktorom stoja, nie je bezpečné, vzniká potreba postaviť nové bytové jednotky. Ak je lokalita považovaná za nebezpečnú, nové byty musia byť postavené v bezpečnej oblasti a musí dôjsť k presídleniu domácností. Pozri tiež časť 3.3 „Presídlenie plánuj starostlivo a zmierňuj negatívne dopady“ (str. 35). Výstavbu nových bytových jednotiek je možné realizovať s nízkym alebo vysokým zapojením komunity. Svojpomocne postavené bytové jednotky je možné „ušiť na mieru“ preferenciám domácností, vyžadujú si však značnú podporu vo forme technickej asistencie. Výstavbu môžu sprevádzať aktivity smerujúce k zlepšeniu prístupu k základným službám, istote bývania, bezpečnosti a prepojenosti komunity.</p> <p><b>Zabezpečiť, aby existujúce bytové jednotky boli dostupné komunite sprostredkovaním medzi dopytom a ponukou</b></p> <p>Ďalšou možnosťou tam, kde sú bytové štruktúry bežne poškodené resp. miesto, na ktorom stoja, nie je bezpečné, je</p>

Tabuľka 1. Vzorové intervencie na riešenie špecifických potrieb

POTREBA	ČO JE MOŽNÉ UROBIŤ
<p>(pokračovanie z predchádzajúcej strany)</p> <p><b>Adekvátne bývanie</b></p> <p>Výrazný počet bytových jednotiek je preľudnených, nie sú dostatočne tepelne izolované alebo vetrané, rozpadávajú sa a vyžadujú si závažné opravy.</p>	<p>sprístupniť rómskej populácii existujúce bytové jednotky. Takéto projekty zvyčajne obsahujú istú formu štátnej pomoci, či už vo forme nájomných poukazov alebo pomoci pri odkúpení. Miestne orgány môžu využiť fungujúce programy štátneho sociálneho bývania na zabezpečenie bytových jednotiek pre znevýhodnené skupiny. Tento typ projektu môžu sprevádzať aktivity smerujúce k zlepšeniu prístupu k základným službám, istote bývania, bezpečnosti a prepojenosti komunity.</p>
<p><b>Osobné doklady</b></p> <p>Ľudia v komunite nemajú osobné doklady, ako napr. rodný list a adresu bydliska, potrebné na prístup k sociálnym službám, úveru či bankovým transakciám.</p>	<p><b>Zabezpečiť osobné doklady</b></p> <p>Je možné vytvoriť program na uľahčenie občianskej registrácie. Ak je poplatok za registráciu prekážkou pre domácnosti, problém sa dá vyriešiť dotáciami.</p>
<p><b>Istota bývania</b></p> <p>Ľudia v komunite, ktorí nemajú úradne potvrdené vlastnícke práva k nehnuteľnosti, musia byť chránení pred nezákonným vystahovaním.</p>	<p><b>Legalizácia práv vlastníctva nehnuteľností</b></p> <p>Schémy legalizácie sa využívajú tak v mestských ako aj vidieckych aglomeráciách v komunitách, kde nie sú legalizované práva vlastníctva nehnuteľností. Programy sa rôznia v závislosti na celoštátnych aj miestnych nariadeniach, ale zvyčajne zahŕňajú:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Všeobecné posúdenie situácie pozemkového vlastníctva, zahŕňajúc prieskum v teréne, aby všetky strany zúčastnené v procese mohli pochopiť skutkový stav a identifikovať riešenia. Aktivity tiež zahŕňajú osvetovú kampaň, zavedenie mechanizmov verejných konzultácií, identifikáciu právnych a administratívnych postupov pre postúpenie zákonných práv a širokú komunikáciu smerom k verejnosti s cieľom zabezpečiť dobrú informovanosť o nákladoch a výhodách legalizačného programu.</li> <li>• Programy zamerané na získanie listov vlastníctva zvyčajne zahŕňajú osvetovú kampaň, katastrálny prieskum, zabezpečenie technickej pomoci pre oprávnených príjemcov, verejné vystavenie výsledkov katastrálneho prieskumu a vydanie listov vlastníctva. Pri práci so znevýhodnenými komunitami musia miestne orgány vytypovať mechanizmy na prekonanie špecifických bariér. Medzi tieto prekážky patria chýbajúce osobné doklady, chýbajúce dôkazy o vlastníctve, spory o skutočné vlastnícke práva obyvateľov nehnuteľností, a negramotnosť.</li> </ul> <p>Pozri tiež časť 3.4 „Formalizácia vlastníckych práv k nehnuteľnostiam“ (na strane 39).</p>

**Tabuľka 1. Vzorové intervencie na riešenie špecifických potrieb**

POTREBA	ČO JE MOŽNÉ UROBIŤ
<p><b>Početnosť poskytovateľov sociálnych služieb a rovnosť zaobchádzania</b></p> <p>Je nedostatok poskytovateľov sociálnych služieb (učiteľov, zdravotníkov), ktorí by boli vyškolení v poskytovaní adekvátnych služieb znevýhodneným skupinám, vrátane Rómov. Výsledkom je, že poskytovatelia sociálnych služieb často nezaobchádzajú so znevýhodnenými skupinami rovnako ako s inými.</p>	<p><b>Školenie učiteľov</b></p> <p>Práca s deťmi zo znevýhodneného sociálno-kultúrneho prostredia si vyžaduje vyšší stupeň pedagogickej prípravy a znalosť inkluzívnych metód vzdelávania. Výučbu znevýhodnených rómskych detí možno zlepšiť pomocou doplnkového školenia učiteľov o interaktívnych didaktických postupoch, medzikultúrnom a inkluzívnom vzdelávaní a školských návykoch detí, spolu s lekciami o rómskej histórii, jazyku a kultúre.</p>
	<p><b>Školenie poskytovateľov zdravotnej starostlivosti</b></p> <p>Zorganizovať doplnkové školenie pre zdravotníkov na rozšírenie ich znalostí a pochopenia rómskych pacientov. Kurzy o kultúrnej rozmanitosti a citlivom prístupe k menšinám, ako aj praktický nácvik pomáhajú podporovať úctu k Rómom.</p>
	<p><b>Školskí asistenti</b></p> <p>Pomáhajú preklenúť komunikačnú bariéru a zlepšiť vzťahy medzi školou a rómskymi komunitami. Zohrávajú dôležitú úlohu v znižovaní počtu tých žiakov, ktorí predčasne ukončia školskú dochádzku, ako aj tých, ktorí ju vynechávajú úplne; pomáhajú zlepšovať študijné výsledky rómskych žiakov, obmedziť záškoláctvo, bojovať proti segregácii rómskych študentov v triedach, zlepšiť prístup učiteľov k Rómom a propagovať celkový rozvoj rómskych komunít. Pri angažovaní školských asistentov je dôležité vyhnúť sa tomu, aby dostali na starosť všetky aktivity týkajúce sa Rómov, viedlo by to totiž len k prehĺbeniu priepasti medzi učiteľmi a rómskymi komunitami, pre ktoré poskytujú služby.</p>
	<p><b>Zdravotní asistenti</b></p> <p>Slúžia ako most medzi rómskymi komunitami a profesionálnymi poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti. Miestni zdravotní asistenti prispievajú k zmene sociálneho správania, ktoré Rómom bránilo využívať služby zdravotnej starostlivosti tým, že odstraňujú sociálne stigmy spojené s prístupom k poradenským službám, službám reprodukčného zdravia, či testovaniu na sexuálne prenosné ochorenia. Zdravotní asistenti spolupracujú s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti na odstraňovaní diskriminačných vzorcov správania a používania nevhodných výrazov. Pomáhajú lekárom lepšie pochopiť Rómov a efektívnejšie viesť dialóg s rómskymi pacientmi, zvyšujúc tak kvalitu poskytovanej starostlivosti.</p>
	<p><b>Komunitní sociálni pracovníci</b></p> <p>Znevýhodnené komunity môžu mať úžitok z prítomnosti komunitných sociálnych pracovníkov priamo v teréne, kde komunikujú s členmi komunity a monitorujú ich potreby a problémy na každodennej báze. Najmä vtedy, ak majú trvalý pobyt priamo v komunite, dokážu otvárať komunikačné kanály</p>

Tabuľka 1. Vzorové intervencie na riešenie špecifických potrieb

POTREBA	ČO JE MOŽNÉ UROBIŤ
<p>(pokračovanie z predchádzajúcej strany)</p> <p><b>Početnosť poskytovateľov sociálnych služieb a rovnosť zaobchádzania</b></p> <p>Je nedostatok poskytovateľov sociálnych služieb (učiteľov, zdravotníkov), ktorí by boli vyškolení v poskytovaní adekvátnych služieb znevýhodneným skupinám, vrátane Rómov. Výsledkom je, že poskytovatelia sociálnych služieb často nezaobchádzajú so znevýhodnenými skupinami rovnako ako s inými.</p>	<p>medzi príslušníkmi komunity na jednej strane a poskytovateľmi služieb a miestnymi orgánmi na strane druhej. Pomáhajú zvyšovať relevanciu programov zberom informácií o existujúcich podmienkach a potrebách. Pokračujúca priama komunikácia s členmi komunity, miestnymi organizáciami občianskej spoločnosti a predstaviteľmi samosprávy je dôležitá aj na monitorovanie pokroku a úpravu programov. Keď komunitní sociálni pracovníci pochádzajú priamo z komunit, pre ktoré poskytujú služby, chápu miestny kontext lepšie a môžu stavať na vzťahoch dôvery, ktoré si vybudovali v minulosti. Je dôležité, aby komunitní sociálni pracovníci absolvovali príslušné školenia.</p> <p><b>Podpora vzdelávania, vrátane mimoškolských aktivít</b></p> <p>Komunity môžu v spolupráci so školami iniciovať dodatočné aktivity alebo učebné texty, s cieľom priblížiť vzdelávanie rómskych detí väčšmi k životu v rodinách a komunitách. Môže ísť o pomoc deťom v družine s písaním domácich úloh, spolu s oddychovými aktivitami (šport, hudba, kreslenie). Tiež je možné uviesť učebné texty zvyšujúce povedomie o rómskej kultúre a identite.</p> <p><b>Zamestnanie vo verejných službách</b></p> <p>Tam, kde projekt na miestnej úrovni zahŕňa vytváranie nových pracovných miest pre prevádzkovanie alebo údržbu verejných služieb či infraštruktúry, v prvom rade by mali byť najímaní a zaskoľovaní ľudia z miestnej komunity. Nielenže sa tak vytvárajú ďalšie pracovné miesta pre Rómov, ale zlepšuje sa aj interakcia medzi poskytovateľmi sociálnych služieb a ich rómskymi klientmi, rovnako ako aj kvalita služieb poskytovaných rómskym komunitám.</p>
<p><b>Zručnosti, informovanosť, povedomie a schopnosti členov komunity</b></p> <p>Ľudia nemajú zručnosti, znalosti alebo schopnosti, ktoré by mohli využiť na trhu. Ľudia nevyužívajú istý typ sociálnych služieb, pretože im chýba dostatočné povedomie a informácie o hodnote a dostupnosti týchto služieb.</p>	<p><b>Školenie a výcvik zručností</b></p> <p>Školenia na zvýšenie kognitívnych a nekognitívnych zručností a zamestnateľnosti nezamestnaných. Programy zvyšujúce úroveň zručností (ako napríklad odborný výcvik) môžu zahŕňať osobnostné kurzy založené na motivácii (sebadôvera, medziľudské vzťahy, naplnenosť života), pracovné návyky, sociálne zručnosti, a zručnosti pri hľadaní zamestnania. Tieto kurzy je možné doplniť mentorstvom, stážami, učňovskou praxou, alebo prácou na dohodu, aby frekventanti kurzu získali počiatočné skúsenosti. Kurzy a technická asistencia tiež pomáhajú podnikateľom získať zručnosti a znalosti potrebné na založenie spoločnosti/živnosti (získať povolenia, účtovníctvo, marketing).</p> <p><b>Komplexné služby zamestnanosti</b></p> <p>Poradenstvo, mentorstvo a pomoc pri hľadaní práce sú nástroje na prácu s tými, ktorí hľadajú zamestnanie, ale chýbajú im dostatočné informácie alebo zručnosti. Takéto služby zahŕňajú</p>

**Tabuľka 1. Vzorové intervencie na riešenie špecifických potrieb**

POTREBA	ČO JE MOŽNÉ UROBIŤ
<p>(pokračovanie z predchádzajúcej strany)</p> <p><b>Zručnosti, informovanosť, povedomie a schopnosti členov komunity</b></p> <p>Ľudia nemajú zručnosti, znalosti alebo schopnosti, ktoré by mohli využiť na trhu. Ľudia nevyužívajú istý typ sociálnych služieb, pretože im chýba dostatočné povedomie a informácie o hodnote a dostupnosti týchto služieb.</p>	<p>informácie o voľných miestach a pomoc pri hlásení sa do zamestnania (napr. životopis a vstupné pohovory). Keďže diskriminácia je často prekážkou pre zamestnávanie Rómov, služby zamestnanosti môžu tiež fungovať ako sprostredkovateľ medzi zamestnávateľmi a potenciálnymi rómskymi zamestnancami.</p> <p><b>Zapojenie rodičov</b></p> <p>Dobré študijné výsledky žiakov majú priamy súvis s angažovaním sa rodičov v každodenných aktivitách dieťaťa. Rodičovská podpora v predškolskom veku aj v prvých rokoch školskej dochádzky má kľúčový vplyv na budúcnosť dieťaťa. Iniciatívy na zvýšenie rodičovského záujmu o aktivity vlastných detí zahŕňajú účasť na rodičovských združeniach, rodičovské podporné skupiny, poradenstvo, účasť rodičov na rôznych školských aktivitách (napr. aj pri pomáhaní učiteľom v triedach) a vzdelávacie aktivity pre deti vedené rodičmi. V prostredí, kde nie je dostatočné pokrytie predškolskými zariadeniami, môžu byť rómski rodičia vyškolení, aby viedli vzdelávacie aktivity pre deti mladšie ako 6 rokov.</p> <p><b>Zvyšovanie povedomia</b></p> <p>Kľúčom môže byť príprava aktivít alebo materiálov s cieľom informovať Rómov o zdravom životnom štýle, úskaliach rizikového správania a dôležitosti využívania služieb zdravotnej starostlivosti, ako sú napríklad tehotenské kontroly či očkovanie. Takéto informácie je možné poskytovať ako súčasť širšej osvety o životných návykoch. Je vhodné využiť služby zdravotných asistentov, aby komunikovali s Rómami a rozšírili ich informovanosť o zdravom spôsobe života a zdravotnej starostlivosti.</p>
<p><b>Príjem</b></p> <p>Ľudia nie sú schopní zlepšiť si bývanie, založiť firmu, využívať služby vzdelávania alebo zdravotnej starostlivosti pre chýbajúci príjem alebo úspory.</p>	<p><b>Služby zamestnanosti a pracovné príležitosti</b></p> <p>Programy zamestnanosti pri verejných prácach a programy nadobúdania zručností môžu pomôcť zvýšiť príjem cieľových znevýhodnených skupín a komunit.</p> <p><b>Mikrofinancovanie</b></p> <p>Možnosťou je vytvoriť programy na poskytovanie drobných pôžičiek pre majiteľov domov a bytov na zlepšenie ich bývania, prípadne pôžičiek miestnym nádejným podnikateľom na pokrytie vstupných investícií (napr. prenájom budovy, vybavenie, suroviny, iné vstupy).</p> <p><b>Štipendijné programy</b></p> <p>Tieto programy sú na miestnej úrovni určené pre stredoškolákov a vysokoškolákov. Štipendia možno poskytovať na základe hybridného modelu, ktorý kombinuje sociálne a prospechové kritériá s cieľom zasiahnuť zraniteľných alebo znevýhodnených študentov, ktorí spĺňajú dané kritériá. Pri vysokoškolákoch môžu štipendijné programy pokrývať školné a prípadne aj životné náklady.</p>



## 2.3

# Zmierňujte riziká na dosiahnutie účinných a udržateľných výsledkov

Plánovači programov na miestnej úrovni musia identifikovať potenciálne riziká vyplývajúce z dopadov jednotlivých intervencií, a to pokiaľ ide o ich účinok, ako aj o ich udržateľnosť, a naplánovať aktivity na vyrovnanie sa s týmito rizikami.

Aby boli programy účinné, musia zasahovať korene príčin problémov. To znamená nielen zvýšiť kvalitu a pokrytie infraštruktúrou a službami, ale tiež odstrániť bariéry, ktoré bránia v prístupe k nim osobám, pre ktoré sú určené. Kreovanie každého programu musí sprevádzať otázka: „Prídu, ak to postavíme?“ Bariéry na strane dopytu zahŕňajú povedomie a schopnosť vnímania klientov, finančnú dostupnosť a nákladovosť, ako aj sociálne normy a riziká (bezpečnosť, dôstojnosť, reputácia, atď.). Všetky uvedené potreby je nutné zvážiť a riešiť. Pre mnohé rómske komunity je typická extrémna chudoba, a tak len jednoduchý fakt výstavby novej infraštruktúry alebo služieb nemusí zákonite vyústiť aj do ich využívania. Ak si ľudia nie sú vedomí výhod daných služieb, alebo ak prístup k nim je príliš nákladný, nebudú ich môcť využívať. Dokonca aj vtedy, ak je samotná služba poskytovaná zdarma, ľudia ju nemusia využívať ak sú vedľajšie náklady s ňou spojené priveľké (napr. doprava, vymeškaný čas v zamestnaní, ktorý predstavuje výpadok v príjme alebo v starostlivosti o rodinu). Odstrašujúcim faktorom môže byť aj strach z neslušného alebo ponižujúceho zaobchádzania zo strany poskytovateľa služby.

V mnohých prípadoch sa programy vytvárajú len s rozpočtom na úvodnú fázu, bez starostlivého zváženia prevádzkových podmienok a opakovaných nákladov (prevádzkových i na údržbu) v ďalšom období, čo následne znamená, že výsledky nie sú udržateľné. Programy je potrebné

vytvárať tak, aby obsahovali aj realistický ústupový scenár.

Účinnou cestou ako zvýšiť udržateľnosť výsledkov programu je stavanie na už existujúcich vládnych programoch. Poskytovatelia služieb často musia čeliť dodatočným výzvam, ak realizujú program v marginalizovaných komunitách. Medzi tieto výzvy radíme vysoké náklady na prevádzku i údržbu a nízku mieru návratnosti. Tieto anti-stimuly dokážu odstrašiť poskytovateľov služieb ako aj verejných dodávateľov energií od toho, aby ďalej poskytovali služby v danom prostredí, osobitne v momente, keď sa z fondov EÚ prestanú financovať ich služby. Cestou ako znížiť uvedené riziká je pokračovať v už existujúcich programoch, ktoré sa ukázali ako životaschopné aj pri absencii fondov EÚ. Navyše, využívanie existujúcich programov je úsporné, vzhľadom na to, že umožňuje zdieľanie zdrojov a expertíz. Skúsenosti ukazujú, že je jednoduchšie zabezpečiť účinné a nepretržité poskytovanie služieb v oblastiach vzdelávania, zdravotnej starostlivosti, a starostlivosti o deti, ak už sú integrované v bežnom systéme poskytovania verejných služieb danej samosprávy, na regionálnej alebo celoštátnej úrovni.

Tabuľka 2 predstavuje rad otázok, ktoré môžu pomôcť miestnym orgánom zhodnotiť potenciálnu účinnosť a udržateľnosť programu už v prípravnej fáze. Pre každý typ rizika sú v tabuľke 2 uvedené možnosti potenciálnych aktivít zmierňujúcich riziká, ktoré je možné zahrnúť do samotných programov. Sú to však len príklady dostupných variantov. Po zvážení špecifického programu a miestneho kontextu sa miestne orgány môžu rozhodnúť aplikovať alternatívne varianty, ktoré budú lepšie reagovať na príslušné riziká.

Tabuľka 2. Ako dosiahnuť, aby intervencia bola účinná a udržateľná

OTÁZKA	ČO UROBIŤ	PRÍKLADY
<p>Je cieľová skupina oboznámená s intervenciou? Boli ľudia informovaní a chápu aktivity, ktoré sa majú zavádzať do praxe?</p>	<p>Včas zvýšiť povedomie o intervencii (aktivitách, účele, mieste, časovom harmonograme, nákladoch, sociálnych a environmentálnych dôsledkoch) ešte v začiatkoch intervenčného cyklu a podporovať participáciu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Osvetové kampane</li> <li>• Verejné pohovory (vrátane tých, ktoré sú realizované prostredníctvom komunitných pracovníkov)</li> </ul>
<p>Je si cieľová skupina vedomá výhod prístupu k aktivitám, službám alebo zariadeniam, ktoré intervencia prináša? Vedia ľudia ako by im aktivity, služby alebo zariadenia mohli pomôcť?</p>	<p>Zvýšiť povedomie o výhodách prístupu k príslušným aktivitám, službám alebo zariadeniam.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Osvetové kampane</li> <li>• Aktivity aktívnej pomoci realizované sociálnymi pracovníkmi a mediátormi</li> </ul>
<p>Sú iné než cieľové skupiny populácie (napr. nerómska populácia) oboznámené s intervenciou? Boli informovaní a chápu aktivity, ktoré majú byť zavedené do praxe?</p>	<p>Včas zvýšiť povedomie o intervencii (aktivitách, účele, mieste, časovom harmonograme, nákladoch, sociálnych a environmentálnych dôsledkoch) ešte v začiatkoch intervenčného cyklu a podporovať participáciu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Osvetové kampane</li> <li>• Verejné pohovory (vrátane tých, ktoré sú realizované prostredníctvom komunitných pracovníkov)</li> </ul>
<p>Je pravdepodobné, že cieľová skupina bude schopná platiť za služby alebo zariadenia, ktoré intervencia prináša?</p>	<p>Postarať sa, aby boli služby dostupné pre cieľovú skupinu. Zabezpečenie udržateľnosti prevádzky a údržby služieb a zariadení si zvyčajne vyžaduje výber poplatkov za ich užívanie. Avšak tam, kde klienti majú problémy s platením týchto poplatkov sa musí nájsť spôsob ako buď znížiť tieto poplatky, alebo pomôcť klientom s ich platením. To sa dá urobiť zredukovaním nákladov prvotných investícií, nákladov na prevádzku a údržbu, a</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zapojenie miestnej pracovnej sily do aktivít projektu, ako sú napríklad modernizácia infraštruktúry, ktorá vytvára dočasné pracovné miesta a rozvíja zručnosti pre získanie zamestnania v budúcnosti</li> <li>• Vyškolenie miestnej cieľovej skupiny tak, aby mohli byť zamestnaní na prevádzkovanie a správu služieb alebo zariadení v budúcnosti</li> <li>• Intervencie do zamestnanosti a generovania príjmu, ako sú</li> </ul>

Tabuľka 2. Ako dosiahnuť, aby intervencia bola účinná a udržateľná

OTÁZKA	ČO UROBIŤ	PRÍKLADY
<p>(pokračovanie z predchádzajúcej strany)</p> <p>Je pravdepodobné, že cieľová skupina bude schopná platiť za služby alebo zariadenia, ktoré intervencia prináša?</p>	<p>opatreniami na zvýšenie príjmu danej skupiny obyvateľstva. Ďalšou z možností je dotovanie poplatkov, ale v takom prípade je potrebné nájsť trvalý zdroj financovania, aby bola zabezpečená udržateľnosť. Cielené subvencie sú zvyčajne úspornejšie než celoplošné.</p>	<p>odborné vzdelávanie, pomoc pri hľadaní zamestnania, zaučenie v praxi, a vzdelávanie druhej šance</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pomoc ľuďom získať prístup k sociálnym dávkam, na ktoré majú nárok</li> </ul>
<p>Ak budú služba alebo zariadenie poskytnuté prostredníctvom intervencie využívané kolektívne skupinou, alebo budú musieť byť spravované kolektívne (napr. prostredníctvom združenia vlastníkov bytov alebo združením susedov), má daná komunita dostatočné organizačné schopnosti na realizovanie príslušných krokov kolektívne?</p>	<p>Zlepšiť schopnosť miestnej populácie kolektívne spravovať a udržiavať službu alebo zariadenie. Podporiť zapojenie populácie do aktivít, s cieľom zvýšiť jej pocit osvojenia služieb a dopyt po zodpovednosti poskytovateľov služieb. Zapojenie rodičov do školských aktivít prostredníctvom rodičovských združení môže, napríklad, zlepšiť študijné výsledky žiakov a zároveň posmeliť rodičov, aby sa viac zúčastňovali na živote v komunite. Sociálni pracovníci a mediátori tiež zohrávajú dôležitú úlohu v napomáhaní miestnej komunite jasne formulovať svoje požiadavky.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technická pomoc a právna podpora pre vytvárajúce sa a fungujúce združenia alebo výbory klientov</li> <li>• Využitie moderátorov, animátorov, mediátorov a sociálnych pracovníkov na výpomoc pri organizovaní stretnutí a napomáhaní rozhodovania</li> <li>• Kurzy pre združenia alebo výbory klientov (napr. v účtovníctve, základnej finančnej gramotnosti a rozhodovacích procesoch)</li> </ul>
<p>Bude cieľová populácia schopná bezpečne využívať službu alebo zariadenie v čase a za cenu, ktoré sú pre ňu praktické? Budú sa po príchode cítiť bezpečne?</p>	<p>Zvýšiť dostupnosť a bezpečnosť služby alebo zariadenia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zabezpečenie dostupnej dopravy (napr. autobusov) na prístup k službe alebo zariadeniu</li> <li>• Zabezpečenie mobilných služieb (napr. mobilných kliník), aby sa služby dostali bližšie k rodinám</li> <li>• Zavedenie bezpečnostných opatrení (napr. pouličné osvetlenie, komunitné hliadky, priemyselné kamery)</li> </ul>



**Tabuľka 2. Ako dosiahnuť, aby intervencia bola účinná a udržateľná**

OTÁZKA	ČO UROBIŤ	PRÍKLADY
<p>Bude mať cieľová skupina čas využívať službu alebo zariadenie? Nebudú musieť klienti obetovať svoje aktivity generujúce príjem, aby využívali službu alebo zariadenie? Budú služba alebo zariadenie dostupné v období roka/týždňa/dňa, ktoré je praktické pre cieľovú skupinu?</p>	<p>Urobiť službu alebo zariadenie dostupnými v časovom intervale, ktorý vyhovuje cieľovej skupine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nastaviť prevádzkové hodiny tak, aby kopírovali vzorec života cieľovej skupiny (môže si to vyžiadať nadčasy)</li> <li>• Zlúčiť služby s cieľom redukovať čas potrebný na prístup k nim (napr. spojiť predškolské vzdelávanie s kvalifikačným/ celoživotným vzdelávaním rodičov tak, aby rodičia absolvovali kurzy, kým ich deti absolvujú predškolské vzdelávanie)</li> </ul>
<p>Bude sa cieľová populácia cítiť pohodlne pri využívaní služby alebo zariadenia? Bude chránená ich dôstojnosť a reputácia?</p>	<p>Rozvíjať ohľaduplnosť u poskytovateľov služieb.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tréning zručností v komunikácii s inou kultúrou pre poskytovateľov služieb (napr. učitelia, zdravotníci, policajti)</li> <li>• Využitie sociálnych pracovníkov a mediátorov</li> </ul>
<p>Má cieľová skupina všetky osobné doklady (napr. občiansky preukaz, potvrdenie o trvalom bydlisku a list vlastníctva) potrebné na preukázanie nároku na služby, zariadenia alebo náležitosti zavedené intervenciou?</p>	<p>Napomôcť registrácii osobných dokladov a majetkových práv cieľových skupín, aby sa zabezpečilo, že investície im budú na úžitok, osobitne v nelegálnom prostredí.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proaktívna podpora pre vydávanie osobných dokladov a potvrdení majetkových práv (napr. potvrdenie o práve držby tam, kde nemožno získať formálne práva vlastníctva)</li> </ul>
<p>Patria príjemcovia intervencie do homogénnej populácie, ktorá nie je z minulosti zaťažená pocitmi krivdy alebo nedôvery medzi skupinami vo vnútri?</p>	<p>Sprostredkovať zmierenie, vzájomné porozumenie, dôveru, a prispôsobenie sa/ toleranciu rozmanitosti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spoločné aktivity ako napríklad tie, ktoré si vyžadujú zdieľanie zodpovednosti za udržiavanie komunitného zariadenia</li> <li>• Rekreačné aktivity, ktoré spájajú ľudí</li> <li>• Antidiskriminačné kampane</li> </ul>

# 3

## ODPORÚČANIA AKO ZLEPŠIŤ KVALITU INTERVENCIÍ

# 3.1

## Zapojte miestne komunity

- ▶ Konzultácie s miestnymi komunitami môžu vyústiť do ich podpory pre intervencie.
- ▶ Na zber informácií a rád od členov komunity je možné použiť rôzne metódy konzultácií.
- ▶ Mechanizmy občianskej spätnej väzby pomáhajú udržiavať otvorené komunikačné kanály s miestnou komunitou alebo skupinou príjemcov.

Zapojenie komunity cestou konzultácií a mechanizmov občianskej spätnej väzby zlepšuje efektívnosť intervencií. Umožňuje tým, pre ktorých je intervencia určená a iným členom komunity zdieľať názory a informácie s tými, ktorí projektujú a spúšťajú príslušné intervencie. Úspešné zapojenie:

- pomáha lepšie zacieliť a zosťrojiť intervenciu;
- zvyšuje povedomie a osvojenie si intervencie ako aj využívanie jej výhod medzi členmi komunity;
- napomáha zodpovednosti a fungovaniu miestnych orgánov, znižujúc riziko sprenevery a korupcie.

Účasť členov miestnej komunity je kľúčovým predpokladom úspechu integrovaných intervencií, pretože oni najlepšie vedia, čo je potrebné, prečo je to potrebné, aké sú prekážky, čo sa dá urobiť, čo je pre klientov dostupné a čo je možné udržať.

Účasť na projekte posilňuje pocit osvojenia a zmysluplnosti intervencie tým, že identifikuje priority jednotlivých subjektov a ich schopnosť poskytovať a udržiavať danú službu. Prispieva tiež k sociálnej inklúzii znevýhodnených rómskych komunit prostredníctvom ich posilnenia v spoločnosti. Účasť nerómskych komunit

je takisto kľúčová na zabezpečenie ich podpory pre daný program, vyhnutie sa stigmatizovaniu Rómov a na oživenie spolupráce medzi Rómami a nerómskou populáciou na základe spoločných záujmov.

Miestne orgány by mali zapojiť členov komunity tak v prípravnej ako aj v realizačnej fáze programov. Vo chvíli, keď program beží, členovia komunity v ňom môžu zostať zapojení prostredníctvom participatívneho monitoringu a vyhodnocovania. Pozri tiež časť 3.5 „Monitorujte a vyhodnocujte programy spolu s komunitou“ (str. 41).

Výraz „členovia komunity“ zahŕňa širokú škálu miestnych subjektov, vrátane priamych a nepriamych klientov, ako aj tých, ktorých intervencia zasiahne, respektíve majú o ňu záujem.

Pomocou ROMACT programu ako je popísaný v rámčeku nižšie dokážete tiež podporiť miestne orgány pri zapájaní členov komunity.

Program **ROMACT** pomáha miestnym orgánom naštartovať komplexný proces zhodnotenia potrieb Rómov; vytvoriť a implementovať ciele politiky, plány a projekty na riešenie týchto problémov; a integrovať potreby inklúzie Rómov do mainstreamovej politiky.



Miestne orgány môžu začať identifikáciou koreňov marginalizácie miestnej rómskej komunity a zhodnotením toho, čo je potrebné urobiť. Tento proces, ktorý je príspevkom k samosprávnemu Akčnému plánu miestneho rozvoja, sa realizuje v partnerstve s miestnou rómskou komunitou, zastúpenou Akčnou skupinou

rómskej komunity (CAG). CAG je zložená z miestnych Rómov, ktorí sú oddaní myšlienke popasovať sa s výzvami stojacimi pred ich komunitou, a ktorí sú ochotní vstúpiť do dialógu s miestnymi orgánmi. CAG sa stal partnerom miestnych orgánov.

[www.coe-romact.org](http://www.coe-romact.org)

## VYUŽÍVAJTE PALETU METÓD POHOVOROV

Proces pohovorov pomáha identifikovať jednotlivé záujmy v centre diania s cieľom vytvoriť dobre informovanú stratégiu alebo projekt, ktorý má dobré šance byť zavedený do praxe a získať podporu od skupiny, pre ktorú je určený. Pohovory sú v prvom rade spôsobom ako získať informácie, rady a názory od komunity. Môžu sa tiež stať vhodnou príležitosťou na zdieľanie dostupných informácií s členmi komunity.

Proces pohovorov sa môže realizovať v rôznych formátoch, v závislosti od cieľovej skupiny. Pri oslovení rôznych subjektov ako sú napríklad priami klienti, experti,

partneri z občianskej spoločnosti či zo súkromného sektora je vhodné použiť niekoľko typov pohovorov. Rozpočet a časový harmonogram môže obmedziť výber možností a je potrebné včas ich brať do úvahy, aby sa umožnilo optimálne využitie zdrojov na proces pohovorov. Tabuľka 3 popisuje niektoré metódy pohovorov a formáty, ktoré je možné pri nich využiť.

Na organizovanie a moderovanie týchto pohovorov je vhodné najatť si skúsených moderátorov work-shopov, sociálnych pracovníkov alebo mediátorov v komunitách.

**Tabuľka 3. Alternatívne formáty pre pohovory s miestnymi komunitami**

FORMÁT	POPIS	CIEĽOVÁ SKUPINA
<b>Verejná spätná väzba prostredníctvom pripomienkového konania</b>	Jednou z možností je verejné pripomienkové konanie. Výzva na pripomienkové konanie by mala jasne definovať ľahko dostupnú metódu zasielania pripomienok, napr. e-mailom, cez sociálne siete, listami alebo telefonicky a vymedziť rozumný časový rámec pre ich zasielanie. Plánovači a tí, ktorí budú intervenciu realizovať, musia odpovedať na pripomienky. Syntéza pripomienok a odpovedí na ne by mala byť zverejnená: napríklad pripomienky a odpovede na ne sa dajú zverejňovať raz týždenne alebo raz za dva týždne v médiách, ktoré sú členom komunity a cieľovej skupine dostupné, a na populárnych webových stránkach.	Vytypovaní klienti z radov Rómov, a tam kde je to vhodné aj iné zainteresované subjekty ako sú susedné (nerómske) komunity a miestne orgány.
<b>Pohovory</b>	Pohovory je možné realizovať telefonicky alebo osobne na získanie spätnej väzby od zainteresovaných subjektov vo vzťahu k otázkam relevantným pre daný projekt.	Kľúčové spojky alebo lídri z rómskej občianskej spoločnosti.

**Tabuľka 3. Alternatívne formáty pre pohovory s miestnymi komunitami**

FORMÁT	POPIS	CIEĽOVÁ SKUPINA
<b>Semináre</b>	Stretnutie alebo séria stretnutí zorganizovaných za účelom diskusie o jednotlivých témach relevantných k plánovaným alebo už fungujúcim intervenciám. Semináre by mali obsahovať brainstorming na danú tému, analýzu problémov a úspechov z minulosti, víziu do budúcnosti, alebo šírenie osvety o aktivitách a očakávaných výsledkoch.	Vytypovaní klienti z radov Rómov, a tam kde je to vhodné aj iné zainteresované subjekty ako sú susedné (nerómske) komunity a miestne orgány.
<b>Zhromaždenie alebo zasadnutie komunity</b>	Veľké fórum alebo zhromaždenie komunity je možné využiť na spoločné informovanie veľkej skupiny členov komunity transparentným spôsobom. Takéto zhromaždenie si vyžaduje starostlivú prípravu, aby sa diskusia sústredila len na konkrétnu tému. Vyžaduje sa dobre pripravený a jasne komunikovaný scenár, aby každý účastník mal možnosť povedať svoj názor.	Verejnosť a vytypovaní klienti z radov Rómov, a iné zainteresované subjekty ako sú susedné (nerómske) komunity a miestne orgány.
<b>E-diskusie</b>	Internetové diskusie je možné viesť prostredníctvom e-mailovej komunikácie, blogov alebo na webovej stránke. Výhodou je nízka nákladovosť a potenciálna schopnosť zasiahnuť široké publikum. Nevýhodou je potenciálne vylúčenie niektorých členov cieľovej skupiny so žiadnym alebo len veľmi obmedzeným prístupom na internet, prípadne sú počítačovo negramotní. Elektronické diskusie by sa preto mali používať len ako doplnkový nástroj k iným metódam získavania spätnej väzby.	Verejnosť a klienti z radov Rómov, iné zainteresované subjekty a prípadne experti.
<b>Nepretržitá komunikácia prostredníctvom komunitných sociálnych pracovníkov</b>	Prítomnosť stálych komunitných sociálnych pracovníkov priamo v teréne dokáže sprostredkovať každodennú komunikáciu medzi členmi komunity, poskytovateľmi sociálnych služieb, miestnymi orgánmi a inými subjektmi. Sociálni pracovníci zhromažďujú najčerstvejšie informácie o stave existujúcej infraštruktúry, služieb a rozvojových možnostiach prostredníctvom aktívneho a nepretržitého dialógu s členmi komunity.	Verejnosť a vytypovaní klienti z radov Rómov, a iné zainteresované subjekty ako sú susedné (nerómske) komunity a miestne orgány.

## VYTVORTE MECHANIZMY SPÄTNEJ VÄZBY OD OBČANOV

Vo fáze zavádzania intervencie do praxe je kľúčové udržať otvorené kanály na získavanie spätnej väzby od členov miestnej komunity. Dá sa to dosiahnuť prostredníctvom vytvorenia efektívneho mechanizmu spätnej väzby od občanov (CFM).

Kvalitne nastavený a dobre implementovaný CFM zvyšuje účinnosť intervencie tým, že generuje záujem o intervenciu a jej ciele. Fakt, že miestne orgány dostávajú praktické návrhy, sťažnosti a informácie o pociťovaných krivdách, im umožňuje väčšiu angažovanosť, transparentnosť a adekvátnejšiu reakciu smerom ku klientom, ako aj lepšie zhodnotenie efektívnosti interných organizačných procesov. CFM tiež napomáhajú brániť sprenevere a korupcii a zmiernujú aj ďalšie riziká spojené s projektom.

Existuje šesť základných princípov CFM:

### 1. Férovosť

Sťažnosti a podnety sa prijímajú v dôvernom režime, vyhodnocujú nestranne a riešia transparentne.

### 2. Objektivita a nezávislosť

CFM funguje nezávisle od všetkých zúčastnených strán s cieľom garantovať férovosť, objektivitu a nestrannosť.

### 3. Jednoduchosť a dostupnosť

Postupy pre podávanie sťažností a podnetov a ich riešenie sú jednoduché a občania im ľahko dokážu porozumieť. CFM je dostupné všetkým subjektom, dokonca aj v odľahlých oblastiach, bez ohľadu na jazyk, ktorý používajú, úroveň vzdelania a príjem.

### 4. Vnímateľnosť a účinnosť

CFM je nastavený tak, aby zároveň prijímal sťažnosti a podnety a reagoval na ne. Zamestnanci, ktorí preberajú sťažnosti a návrhy, sú vyškolení tak, aby na ne reagovali rýchlymi a účinnými krokmi.

### 5. Rýchlosť a proporionalita

Všetky sťažnosti a návrhy, či už jednoduché alebo komplikované, sa riešia čo najrýchlejšie. Podniknuté kroky sú rýchle, rozhodné a korektné.

### 6. Participatívnosť a sociálna inklúzia

Všetky subjekty, vrátane médií, sú vyzvané, aby svoje sťažnosti dali do pozornosti miestnych orgánov. Osobitná pozornosť sa venuje tomu, aby chudobné a marginalizované skupiny mali prístup k CFM.

Nevyhnutné kroky na vytvorenie účinného CFM sú zhrnuté v Tabuľke 4.

Tabuľka 4. Vytvorenie účinného mechanizmu spätnej väzby od občanov

Analyzujte a prispôbte existujúce postupy	Väčšina krajín má vládou stanovené postupy, ktoré definujú zodpovednosť pre nápravu krívd a riešenie konfliktov medzi občanmi na jednej strane a miestnymi orgánmi na strane druhej. Všade, kde je to možné, by miestne orgány mali stavať CFM na týchto už existujúcich postupoch.
Odhadnite objem klientov a zhodnoťte, aké zdroje budú potrebné	Je dôležité odhadnúť, koľko ľudí pravdepodobne využije CFM, aby ste mohli nastaviť zdroje—ľudské, finančné aj technické, ktoré je potrebné zapracovať do projektu a rozpočtu.
Stanovte štandardné operačné postupy a vývojové diagramy, ktoré zjednotia postup pri riešení spätnej väzby od občanov, vrátane sťažností	Účinný CFM musí minimálne obsahovať popis postupov stanovených pre riešenie sťažností. Vývojové diagramy sú účinným nástrojom, ktorý ilustruje ako sa bude odvíjať proces spätnej väzby od občanov.



**Tabulka 4. Vytvorenie účinného mechanizmu spätnej väzby od občanov**

<p>Vytvorte a zverejnite princípy CFM</p>	<p>Kľúčom k celkovému úspechu CFM je záväzok. Tento záväzok možno potvrdiť zverejnením stratégie CFM a vyhlásením, že miestne orgány vítajú sťažnosti ako príležitosť na zlepšenie existujúceho stavu. Účinná stratégia štandardne komunikuje paletu princíпов, ktorými sa CFM riadi, rozsah a typ sťažností a podnetov, ktoré sa v jej rámci riešia a štandardnú úroveň riešenia pre danú oblasť.</p>
<p>Určite zodpovednosť za podnety od občanov a vyškolenie personál v riešení sťažností</p>	<p>Miestne orgány musia mať dostatočnú schopnosť implementácie CFM. Personál musí byť zaškolený v tom, ako riešiť sťažnosti a podnety a musí chápať, prečo je CFM dôležitý. Takisto občanov možno zaškoliť, aby sami podnikali niektoré aktivity súvisiace s podnetmi. Napríklad zopár členov komunity možno vyčleniť ako určitých hovorcov, ktorí sprostredkujú sťažnosti príslušným subjektom prípadne podnikajú prvotné kroky na riešenie podnetov. Proces výberu by mal byť demokratický a vyselektovaní pracovníci musia byť na túto úlohu zaškolení.</p>
<p>Vyžývajte občanov, aby využívali CFM</p>	<p>Ani ten najdokonalejší CFM nedokáže byť účinný, ak o ňom občania nevedia a nechápu, ako funguje. Je dôležité pripraviť vopred materiály na komunikáciu o CFM, vysvetľujúce jeho postupy, úrovne a pracovníkov, ktorým je potrebné jednotlivé typy sťažností adresovať, pravidlá a ďalšie relevantné informácie. Minimálne je potrebné zverejniť postup platný pre spätnú väzbu od občanov a kontaktné čísla alebo e-mailovú adresu, kam zasielať sťažnosti. Tieto informácie by mali byť verejnosti ľahko dostupné na viditeľnom a vhodnom mieste a bezodplatne. Je tiež dôležité ubezpečiť sa, že sa informácie dostanú k tým najzraniteľnejším skupinám klientov.</p>

#### **Príklad mechanizmu spätnej väzby od občanov**

Vo chvíli, keď sú hotové plány na intervenciu, sa členom komunity poskytnú jasné a spoľahlivé informácie o opatrení, o jeho očakávaných dopadoch a navrhovaných stratégiách pre zmiernenie negatívnych dopadov. Tieto informácie sa verejnosti sprístupnia na viditeľnom a vhodnom mieste, a pre členov komunity sú bezodplatné. Procesy spätnej väzby od občanov a kontaktné čísla a e-mailové adresy určené na podávanie sťažností sú viditeľne vyznačené.

V hociktorej etape procesu sa môžu dotknuté osoby sťažovať priamo určenému pracovníkovi. Pre verejnosť sú na tento účel vyhradené osobitné telefónne číslo, e-mailová adresa, poštová adresa a schránka na sťažnosti.

Miestny orgán vyvinie maximálne úsilie na vyriešenie sťažnosti v lehote troch dní od jej podania. Ak sťažnosť nie je možné uspokojivo vyriešiť, miestny orgán zvolá občiansku komisiu pozostávajúcu z (a) zástupcu miestneho orgánu, (b) poskytovateľa služby/zmluvného dodávateľa a (c) zástupcu komunity. Komisia sa oboznámi s prípadom a vynesie rozhodnutie v lehote dvoch týždňov.

Ak sa prípad nevyrieši ani na úrovni občianskej komisie, môže byť postúpený ktoroukoľvek zo zúčastnených strán buď na príslušný orgán na celoštátnej úrovni (napr. orgán štátnej správy) alebo na súd.

## 3.2

# Riešte priestorovú segregáciu Rómov

- ▶ Odstránenie segregácie a nesegregovanie sú dve rôzne veci.
- ▶ V segregovaných prostrediach je možné financovať tak opatrenia na odstránenie segregácie ako aj tie brániace segregácii.
- ▶ Je potrebné vyhýbať sa projektom, ktoré generujú zvýšený záujem o ďalšiu fyzickú izoláciu zanedbaných rómskych komunít.

Priestorová alebo rezidenčná segregácia Rómov často iba upevňuje marginalizáciu tým, že vytvára znevýhodnenia, ako napríklad horší prístup k základnej infraštruktúre, verejným službám a ekonomickým príležitostiam. Segregované prostredia sa môžu ďalej rozširovať, keď nové generácie mladých ľudí zostávajú v komunite a zakladajú si nové rodiny. Mnohí z nich nenájdu príležitosť zúčastňovať sa na širšom sociálnom a ekonomickom živote mimo segregovaného prostredia, čo znamená, že sa segregácia dedí z jednej generácie na druhú.

Niektoré opatrenia, ktoré sa zameriavajú na zlepšenie životných podmienok Rómov môžu tiež viesť k ďalšej segregácii. Tak napríklad rómske rodiny sa presídľujú z nelegálnych osád existujúcich v nebezpečných podmienkach do oblasti, kde bolo vybudované nové sociálne bývanie výlučne pre rómske rodiny. Toto opatrenie má na jednej strane za následok zlepšenie

bývania pre dané rodiny, na druhej strane však vyúsťuje do ich ďalšej koncentrácie a fyzickej izolácie od zvyšku spoločnosti. Takéto opatrenia môžu z dlhodobého hľadiska rómskym rodinám poškodiť, a dokonca aj výhody plynúce z lepšieho bývania nebudú udržateľné, ak segregácia bráni obyvateľom zúčastňovať sa na širších ekonomických a sociálnych aktivitách.

Táto časť sa sústreďuje na priestorovú alebo rezidenčnú segregáciu Rómov, pri ktorej sú Rómovia a nerómske obyvateľstvo od seba fyzicky oddelení v rôznych prostrediach. Je to odlišné od segregácie pri poskytovaní služieb, ako napríklad pri vzdelávaní či poskytovaní zdravotnej starostlivosti. Hoci priestorová segregácia môže viesť k segregácii pri poskytovaní služieb, nie je vždy jej príčinou, a odstránenie segregácie v poskytovaní služieb (napr. v školách) si nemusí nutne vyžadovať odstránenie rezidenčnej segregácie.

### ROZLIŠUJTE ODSTRÁNENIE SEGREGÁCIE A NESEGREGOVANIE

Odstránenie segregácie je krok alebo proces, ktorý vyúsťuje do ukončenia existujúceho rozdelenia dvoch skupín—napríklad Rómov a osôb nerómskeho pôvodu. Ak napríklad

znevýhodnení Rómovia žijú v izolovanom prostredí a majú len obmedzený styk s nerómskym obyvateľstvom, na odstránenie segregácie môže byť potrebné podniknúť



kroky, aby Rómovia žili v susedstve nerómskych občanov, alebo aby rómske deti študovali v rovnakých školách ako nerómske. Kým prvá spomenutá možnosť hovorí o odstránení priestorovej segregácie, druhá je o odstránení segregácie pri poskytovaní služieb.

Odstránenie priestorovej segregácie sa môže odohrať na úrovni komunity alebo na úrovni domácnosti. Cieľom prvej možnosti je odstrániť segregáciu celého prostredia, rozpustením neformálnych osád a presídlením obyvateľov do zmiešaných prostredí, druhá možnosť sa koncentruje na pomoc individuálnym rodinám presunúť sa do integrovaného prostredia.

## PODPORUJTE ODSTRAŇOVANIE PRIESTOROVEJ SEGREGÁCIE POMOCOU KRÁTKODOBÝCH A DLHODOBÝCH AKTIVÍT

Odstraňovanie segregácie nie je konečný cieľ, ale prostriedok na prekonávanie bariér prístupu k službám, obchodom a priestorom, ktorým čelí marginalizovaná skupina, čím jej členovia získavajú viac príležitostí zúčastňovať sa na živote spoločnosti. Účinné a udržateľné odstraňovanie segregácie sa začína fyzickým presťahovaním ľudí (Rómov alebo osôb nerómskeho pôvodu), aby vytvorili zmiešané, integrované prostredie. Ak však má odstránenie segregácie naplniť svoj cieľ, je potrebné viac než iba samotné fyzické presťahovanie.

Ak nie sú členovia segregovanej rómskej komunity a okolitej nerómskej spoločnosti pripravení žiť spoločne vedľa seba, budú sa len ťažko prispôsobovať zmene. Navyše, presídlenie môže narušiť živobytie Rómov tým, že im obmedzí prístup k existujúcej sociálnej sieti a zdroju príjmov. V jednom i druhom prípade tak odstránenie segregácie nedosiahne požadovaný cieľ, ba dokonca môže mať negatívne dopady.

Odstránenie segregácie si tak vyžaduje integrovaný prístup, ktorý v čase trvania intervencie kombinuje tvrdé a mäkké opatrenia naprieč rôznymi sektormi. Niektoré opatrenia si môžu vyžadovať dlhý čas a náklady, preto je potrebné starostlivé plánovanie. Nižšie uvádzame kľúčové prvky, ktoré je potrebné zväžiť pri odstraňovaní segregácie.

Nesegregovanie znamená aplikovanie intervencií bez toho, aby sa posilňovala už existujúca segregácia alebo vytvárala nová. Intervencia môže napríklad rozšíriť základnú službu akou je dodávka vody do segregovaného prostredia na nesegrovanom základe—to znamená bez zvýšenia koncentrácie Rómov alebo ich ďalej izolácie. Nesegregovanie samo osebe nemá za následok odstránenie priestorovej segregácie, ktoré si vyžaduje iný typ intervencií. Ale oba prístupy, odstránenie segregácie aj nesegregovanie, dokážu zlepšiť životné podmienky ľudí v segregovaných prostrediach.

### Osveta a pohovory

Pre Rómov aj osoby nerómskeho pôvodu, ktoré majú byť predmetom odstraňovania segregácie, je dôležité byť informovaní o procese ešte pred jeho začiatkom. Ak ľudia chápu ako sa proces odstraňovania segregácie udeje a čo je jeho zamýšľaným výsledkom, vo väčšine prípadov sa ich podpora intervencií zvýši. Nedostatok informácií je živnou pôdou pre obavy, neistotu a podozrievanie, ktoré vedie k odporu. Odstránenie segregácie nebude úspešné ak subjekty nepochopia jeho výhody a nepodporia ho. Osveta a pohovory sú kľúčové pre zabezpečenie toho, aby subjekty boli informované, poskytovali spätnú väzbu, zúčastňovali sa na procese a prijali ho za svoj.

### Zabezpečenie podpory sociálnych sietí

Presídlená rómska rodina riskuje stratu pozitívnych sociálnych vzťahov s ostatnými rómskymi rodinami, ktoré si vybudovala v starom prostredí. Mnohé rómske rodiny spolupracujú a vzájomne podporujú široké siete rodín a priateľov, a tieto sociálne väzby vytvárajú podpornú sieť v ťažkých časoch. Strata prístupu k nim môže viesť k nižšej odolnosti rodiny na šoky ako sú strata príjmu či zdravotné problémy.

Pri odstraňovaní segregácie je dôležité minimalizovať naštrbenie existujúcich sietí a napomáhať vytváraniu nových. Zlepšenie

prístupu Rómov k tradičným sociálnym službám dokáže v mnohých prípadoch čiastočne nahradiť siete vzájomnej podpory, napriek tomu by však intervencie mali napomáhať vytvárať pozitívne sociálne vzťahy v novej komunite. Plánovači by tiež mali mať na pamäti, že medzi rôznymi rómskymi skupinami môžu existovať napätia a koncept komunity, v ktorej sa miešajú rôzni Rómovia a nerómske obyvateľstvo, nemusí fungovať.

### Zvýšenie spôsobilostí a boj s diskrimináciou

Desaťročia segregácie ovplyvnili interakciu a komunikáciu medzi Rómami a nerómskym obyvateľstvom. Rôzne zvyky, uhly pohľadu a okolnosti sťažujú obom skupinám schopnosť chápať a akceptovať tú druhú. Takéto rozdiely môžu viesť k nepochopeniu, nedôvere a vzájomnému odmietaniu, znásobovať napätie a konflikty a v niektorých prípadoch viesť až k diskriminácii.

Je dôležité pozitívne vplývať na schopnosť oboch skupín chápať a rešpektovať svoje odlišnosti prostredníctvom interakcie, školení a osvetových aktivít. Navyše tam, kde sa Rómovia alebo nerómski občania presídľujú do nového prostredia, sa musia zoznámiť s pravidlami a zásadami správania sa v novej komunite. Vyššia akceptácia rómskej kultúry v očiach verejnosti má tiež pozitívny vplyv na sebedôveru Rómov a posmelí ich, aby sa viac angažovali v spoločenskom a ekonomickom živote.

### Mediátorstvo v konfliktoch a komunikačná priepasť

Je potrebné ponúknuť mediálne služby tam, kde treba pomôcť riešiť konflikt alebo napätie vznikajúce medzi skupinami, či už medzi Rómami a nerómskym obyvateľstvom, alebo medzi rôznymi skupinami Rómov. Mediátori a sociálni pracovníci tiež môžu fungovať ako most medzi znevýhodnenými Rómami a verejnými orgánmi alebo poskytovateľmi služieb s cieľom zvýšiť kvalitu a využívanie verejných služieb.

### Obnova alebo vytvorenie aktivít na generovanie príjmu

Ak si odstránenie segregácie vyžaduje presídlenie Rómov zo segregovaného prostredia to nesegregovaného, mnohé rómske rodiny si budú musieť nájsť nové zdroje príjmov. Zručnosti a vedomosti, ktoré využívali na živobytie v pôvodnom segregovanom prostredí nemusia vyhovovať príležitostiam pre generovanie príjmov na novom mieste. Navyše, bývanie a iné životné náklady sú v nesegregovanom prostredí zvyčajne vyššie, a Rómovia budú musieť zarobiť viac než vo svojom starom prostredí, kde sa mohli čiastočne spoliehať na dostupné zdroje ako napríklad orná pôda, riečna alebo jazerná voda, lesné zdroje, alebo aj prehrabávanie smetísk. Pomoc presídleným Rómom nájsť si nový zdroj obživy zahŕňa odborné vzdelávanie, kurzy iných ako poznávacích zručností, a pomoc pri hľadaní zamestnania.

## VYUŽITE NESEGREGAČNÉ INTERVENČIE NA PODPORU ODSTRÁNENIA PRIESTOROVEJ SEGREGÁCIE

Aj tie opatrenia, ktoré nezahŕňajú priame alebo okamžité odstránenie priestorovej segregácie, jej môžu napomáhať z dlhodobého pohľadu a to vytváraním vhodných podmienok pre ňu. Tak napríklad intervencie v nasledovných oblastiach môžu prispieť k odstráneniu priestorovej segregácie tým, že zvyšujú schopnosť Rómov samostatne sa integrovať do širšej spoločnosti v budúcnosti.

### Zvýšenie prepojenosti

Hoci priestorová segregácia sa obyčajne spája s presídľovaním segregovaných

ľudí do zmiešaných prostredí, segregáciu je v istých prípadoch možné odstrániť zvýšením prepojenosti segregovaného prostredia so širšou komunitou. To je možné dosiahnuť rozšírením verejnej dopravy a výstavbou ciest, odstránením fyzických bariér a zlepšením prístupu k základným službám ako je dodávka vody a elektriny či kanalizácia. V závislosti od kontextu môže byť rozšírenie služieb šité na mieru účinnejšie a vhodnejšie riešenie ako zlepšiť integráciu a životné podmienky znevýhodnených Rómov než ich presídlenie do iného prostredia.

### Zlepšenie bývania

Zlepšenie bývania pomôže vytvoriť bezpečné, zdravé životné prostredie, v ktorom môžu rómske deti vyrastať a dozrievať na produktívnych dospelých jedincov. To zvyšuje ich šance na nájdenie zamestnania, čo následne vedie k ich ďalšej sociálnej aj ekonomickej integrácii. Vzhľadom na rozsah problému, nezriedka je potrebné zlepšiť bývanie rómskych rodín v rámci segregovaných prostredí.

### Zabezpečenie verejných služieb

Prístup k lepšej výžive, hygiene, zdravotnej starostlivosti, vzdelaniu a iným sociálnym službám pomáha Rómom k lepšiemu zdraviu a tým k vyššej produktivite, čo im umožňuje zúčastňovať sa na širšom ekonomickom a spoločenskom živote. Pokrytie a kvalita zdravotnej starostlivosti, ako aj hygienické podmienky sa dajú v segregovaných prostrediach zlepšiť bez

opatrení na odstránenie priestorovej segregácie za predpokladu, že sa tak deje na nesegregovanom základe.

Segregované školy výlučne pre rómske deti majú zvyčajne menej kvalitné zariadenia a vybavenie a ponúkajú vzdelávanie nižšej kvality než integrované školy; segregované školy sú zakázané v mnohých členských štátoch EÚ. Niekedy však nie je možné odstrániť segregovanie školy. V takom prípade existujú intervencie, ako napríklad zapojenie rómskych školských asistentov alebo rómskych rodičov, čo môže zlepšiť študijné výsledky rómskych žiakov. Školskí asistenti hrajú tiež dôležitú úlohu pri asistovaní študentom a rodinám tam, kde sú rómske deti umiestnené v integrovaných školách. Stojí za povšimnutie, že hlavným dôvodom predčasného ukončenia školskej dochádzky zo strany rómskych detí je šikanovanie a ponižovanie, ktorého sa im dostáva zo strany ich nerómskych spolužiakov.

## 3.3

# Presídlenie plánujte starostlivo a zmierňujte negatívne dopady

- ▶ V prípadoch, kde presídlenie nie je nutné, je možné použiť alternatívne opatrenia s cieľom eliminovať alebo minimalizovať potrebu sťahovania.
- ▶ Ak je presídlenie nevyhnutné, je dôležité zmieriť jeho negatívne sociálne a ekonomické dopady.
- ▶ Ak nie je nadobudnutie pozemku a presídlenie správne manažované, môže viesť k strate majetku, príjmu aj sociálnych podporných sietí a vyústiť do sociálneho napätia, omeškaní a zvýšených nákladov.
- ▶ Ľudí, ktorí sa ocitnú v takejto situácii, je potrebné odškodniť za stratu majetku ešte predtým, než fyzicky dôjde k presídleniu alebo k strate ich majetku.
- ▶ Ak je presídlenie nevyhnutné, môže ponúknuť príležitosť na zlepšenie ekonomického a sociálneho postavenia ľudí pomocou opatrení, ktoré zahŕňajú odstránenie priestorovej segregácie.
- ▶ Domácnosti, ktorých sa to týka, by mali byť zapojené do plánovania, zavádzania do praxe a monitorovania procesu presídlenia.

Presídlenie—sťahovanie domácností z ich terajšieho sídla do novej lokality—je opatrenie, ktoré sa občas využíva na zlepšenie životných podmienok Rómov. Tak napríklad, opatrenia na obmedzenie zraniteľnosti ľudí vo vzťahu k prírodným katastrofám alebo iným environmentálnym nebezpečenstvám, si nezriedka vyžadujú presídlenie. Na druhej strane, presídlenie sa tiež realizuje kvôli príčinám nesúvisiacim zo zlepšením podmienok pre Rómov—rodiny sa napríklad musia sťahovať v prípadoch, ak sa pôda pod ich domami má využiť na výstavbu novej infraštruktúry. Tretím dôvodom presídľovania je odstraňovanie priestorovej segregácie vytváraním zmiešaných prostredí.

Presídlenie z akéhokoľvek dôvodu môže predstavovať príležitosť na zlepšenie ekonomického a sociálneho postavenia rodín, ktorých sa týka, ale len vtedy, ak mu predchádza starostlivé plánovanie. Ak nie je plánovaniu alebo realizácii venovaná dostatočná pozornosť, presídlenie môže mať negatívne sociálne, ekonomické a kultúrne dopady. Presídlenie môže vážne narušiť obživu rómskych rodín tým, že im zabráni v prístupe k existujúcim sociálnym sieťam a zdrojom príjmov. Navyše, ak sa rodiny presťahujú do prostredia, kde si nemôžu dovoliť platiť nájomné a energie, alebo kde si nedokážu nájsť zamestnanie, nebudú tam môcť zotrvať a pravdepodobne sa presťahujú do ďalšieho marginalizovaného prostredia.

Je preto dôležité najprv vyhodnotiť, či je presídlenie naozaj nutné. V závislosti od potrieb cieľovej komunity sa možno nájde iné úspornejšie a menej rušivé riešenie, ktoré povedie k rovnakému cieľu. Tak napríklad, ak je potrebou zlepšiť prístup k základným službám, priblíženie týchto služieb k znevýhodnenej komunite, alebo zlepšenie jej prepojenia s existujúcimi službami je úspornejším a vhodnejším opatrením než sťahovanie ľudí do nového prostredia.

## VYHODNOŤTE ČI SA PRESÍDLLENIE VYŽADUJE A PRESKÚMAJTE ALTERNATÍVY

Prvým krokom je vyhodnotiť či si navrhovaná intervencia vyžaduje fyzickú alebo ekonomickú migráciu. Ak áno,

Ak je presídlenie naozaj nevyhnutné, je dôležité naplánovať opatrenia tak, aby sa zmiernili negatívne dopady a aby sa umožnilo presídleným rodinám obnoviť živobytie a sociálne siete a prispôsobiť sa novému prostrediu. Často však obnova predchádzajúceho živobytia nepostačuje na to, aby ľudia obstáli v novom prostredí v atmosfére boja o zdroje a pracovné príležitosti, vyšších nákladov na život, a s oslabenými sieťami sociálnej podpory.

Pri presídľovaní Rómov je potrebné vyhýbať sa ich sťahovaniu do oblastí, kde by boli opäť koncentrovaní, alebo segregovaní. Na druhej strane je však potrebné brať do úvahy aj preferencie rodiny a komunity. Hoci mnohé rómske rodiny uprednostňujú život v zmiešaných komunitách, niektoré sa necítia dobre v susedstve nerómskych občanov, možno pre obavy z toho, že by od nich bočili, alebo sa k nim nesprávali slušne. Keď sa presídľuje do zmiešaných prostredí, starostlivé plánovanie a adekvátna sociálna práca dokážu pomôcť Rómom aj nerómskemu obyvateľstvu prispôsobiť sa.

Na dôvažok k tomu, že k presídľovaniu by sa malo pristupovať len v nevyhnutných prípadoch, je dôležité vyhýbať sa, pokiaľ možno, nedobrovoľnému presídľovaniu, osobitne v prípadoch, kde dotknutá komunita dala jasne najavo, že nechce pôvodné miesto opustiť. Ak nie je možné vyhnúť sa nedobrovoľnému presídleniu, je potrebné iniciovať dodatočné opatrenia na zmiernenie sociálnych a ekonomických dopadov na obe komunity – tú, z ktorej sa presídľuje, aj tú, do ktorej sa presídľuje.

Návrhy uvedené nižšie sú aplikovateľné pri presídľovaní z rôznych dôvodov. Niektoré z nich sú užitočné aj v prípadoch, keď rodiny utrpia straty na majetku a živobytí (ekonomická migrácia) v dôsledku iných intervencií než je presídlenie.

hľadajte alternatívne možnosti, ktoré by eliminovali alebo minimalizovali migráciu.



## VYHODNOŤTE PRAVDEPODOBNÉ SOCIÁLNE DOPADY PRESÍDLENIA

Ak je presídlenie považované za nutné, prvým krokom je identifikovať všetkých jednotlivcov, ktorých sa dotkne a preskúmať očakávané dopady na ich príjmy, majetok, sociálne siete a životné podmienky. Dopady môžu byť dôsledkom straty fyzického majetku ako napríklad príbytok, farmárske budovy, poľnohospodárska pôda a stromy; zo straty prístupu k spoločným zdrojom ako sú voda a les; a z rozpadu komunit a sietí vzájomnej podpory. Na identifikovanie ľudí, dopadov a potrebných krokov odporúčame nasledovné aktivity.

### Mapovanie

Mapa oblasti, z ktorej sa ľudia budú presídľovať, je užitočným nástrojom na identifikovanie dotknutých domácností a ich majetku.

### Sčítanie ľudu

Je potrebné získať základné informácie o dotknutých osobách: ich vek, pohlavie, zamestnanie a osobitné potreby.

### Inventár

V každej domácnosti je vhodné zhotoviť súpis majetku, o ktorý rodiny prídu alebo bude znehodnotený v dôsledku presídlenia.

### Sociálno-ekonomické prieskumy a štúdie

Je dôležité preskúmať všetky zdroje príjmov a odhadnúť očakávanú stratu

v príjmoch v dôsledku presídlenia. Domácnosti s nízkym príjmom často kombinujú viacero zdrojov príjmu, ako napríklad mzdu, prácu načierno, drobné podnikanie, poľnohospodárstvo a sociálne dávky. Informácie o štruktúre komunity a ekonomických vzťahoch medzi domácnosťami pomáhajú identifikovať tých, ktorí sú najzraniteľnejší pri ekonomickej migrácii.

### Analýza údajov

Údaje zhromaždené pri sčítaní obyvateľov, súpise majetku, sociálno-ekonomických prieskumoch a iných štúdiách je potrebné analyzovať, aby sa stanovili normy pre odškodnenie strát na majetku, identifikovali prípadné možnosti obnovy živobytia a zlepšenia ekonomického a sociálneho postavenia dotknutých jednotlivcov a stanovili indikátory a východiskový bod pre monitorovanie dopadov presídlenia.

### Pohovory s dotknutými ľuďmi

Výsledky týchto analýz je možné zdieľať s dotknutými ľuďmi a zapájať ich do konzultácií o stratégiách presídlenia, obnovy živobytia a typov pomoci, ktoré je možné poskytnúť.

## PRIPRAVTE AKČNÝ PLÁN PRESÍDLENIA

Vo chvíli, keď boli identifikované pravdepodobné sociálne dopady presídlenia ako aj možnosti obnovy a zlepšenia živobytia, je nutné vypracovať akčný plán presídlenia (RAP). RAP načrtáva kroky, ktorých cieľom je zabezpečiť, aby sa živobytie dotknutých osôb prinavrátilo minimálne na úroveň, ktorá predchádzala presídleniu. Je dobré plán koncipovať, rozpočtovať a implementovať ako integrálnu súčasť projektu. Jednou z možností je hľadať na presídlenie ako na špecifickú súčasť väčšieho projektu a vnútorne zohľadniť príslušné kroky na zmiernenie následkov v celkovom rozpočte a implementačnom harmonograme. Účinný RAP zvyčajne obsahuje tieto zložky:

### Rámec odškodnenia

Popisuje kategórie očakávaných strát; kritériá pre nárok na odškodné a pomoc; metódy použité na kalkuláciu majetkových strát; navrhované typy a úrovne odškodného, ktoré majú byť vyplatené (sumarizované v tabuľke, ktorá popisuje rôzne typy nárokov pre rôzne typy strát); ako aj spôsob kde a ako bude odškodné vyplatené. Odškodnenie by malo byť realizované prv než presídlenie.

### Popis pomoci pri presídlení a obnove živobytia

Presídlenie je možné riešiť ako rozvojovú iniciatívu na obnovu a zlepšenie života.

Ak dochádza k fyzickej migrácii, RAP musí popísať akým spôsobom dôjde k výberu nového miesta a jeho príprave a aká bude náhrada za služby a obchody. Predovšetkým by mal špecifikovať ako dôjde k obnove živobytia: budú potrebné rôzne opatrenia pre rôzne typy živobytia, ako napríklad tie, založené na pôde, na zamestnaní, či na podnikaní. Je potrebné brať ohľad aj na kultúrne vlastníctvo (miesta s rituálnym významom, cintoríny, atď.). Osobitne zraniteľní jedinci si vyžadujú osobitný typ pomoci.

### Detailný rozpočet

Je potrebné starostlivo odhadnúť všetky náklady na RAP, tak, aby mohli byť rozpočtované. Ak sa rozpočet ukáže ako nerealizovateľný, súčasti projektu, prepojené na presídlenie, sa budú musieť preprojektovať alebo vynechať.

### Harmonogram zavádzania do praxe

Je potrebné zosúladiť načasovanie odškodnenia, pomoci pri presídlení a aktivít spojených s obnovou živobytia s inými aktivitami projektu. Bude treba vziať ohľad na sezónnosť zamestnaneckých miest, poľnohospodárske alebo študijné cykly, aby nedošlo k rozdeleniu rodín.

### Popis zodpovednosti subjektov

Je dôležité identifikovať a definovať úlohy a zodpovednosť všetkých organizácií, ktoré sa budú podieľať na zavádzaní RAP do praxe.

### Mechanizmus/kanál pre spätnú väzbu občanov

Je bežné, že ľudia, ktorých sa dotkne presídlenie, majú ťažké srdce. Často sa to týka otázok odškodného, kritérií pre nárok naň, miesta nového sídla a kvality služieb a pomoci poskytovaných na novom mieste. Je potrebné stanoviť postupy ako umožniť týmto ľuďom podávať sťažnosti a klásť otázky vo vzťahu k presídlení, aby ich bolo možné včas riešiť. Je dobré ľuďom ponúknuť niekoľko spôsobov ako kontaktovať zodpovedné orgány, napríklad telefónne čísla, sídla úradov, poštové adresy, e-mailové adresy atď.

### Rámec pre monitorovanie, vyhodnocovanie a ohlasovanie

Rámec pre monitorovanie a vyhodnocovanie stanovuje indikátory a míľniky na sledovanie postupu pri implementácii RAP a na vyhodnocovanie dopadov presídlenia. Slúži na verifikáciu, že plánované opatrenia sa realizujú tak ako majú, a že došlo k obnove alebo zlepšeniu živobytia dotknutých osôb. V prípade nedostatkov je možné iniciovať nápravné opatrenia.

Je dôležité zabezpečiť, aby celý proces presídlenia, od plánovania až po záverečnú fázu, bol dokonale zadokumentovaný, aby existovali dôkazy, že cieľ obnovy živobytia osôb bol dosiahnutý.

## KONZULTUJTE SO ZÚČASTNENÝMI SUBJEKTMI

Široká paleta subjektov môže byť dotknutá alebo môže ovplyvňovať procesy a dopady presídlenia. Týka sa to tak jednotlivcov a skupín, ktoré budú presídlené, alebo sú presvedčení, že budú presídlení; tak aj tých, ktorí žijú na mieste, kam sa bude presídľovať (nový domov), alebo sú presvedčení, že žijú na mieste kam sa bude presídľovať; a ostatných jednotlivcov a skupín, ktorí ovplyvňujú alebo realizujú presídlenie.

Konzultácie sú dôležitou súčasťou plánovania a realizácie presídlenia, keďže

umožňujú zainteresovaným subjektom, aby boli informovaní, poskytovali spätnú väzbu a prispievali k plánovaniu a realizácii presídlenia. Nasledovné body sú dôležité pre úspech procesu konzultácií:

### Umožnite voľný tok informácií

Je potrebné, aby sa informácie šírili bez obmedzení a včas v procese presídlenia. Informačné materiály by mali byť ľahko zrozumiteľné a dostupné rôznymi spôsobmi (napr. vývesná tabuľa, letáky, obežník v komunite, internet, agitácia).

Je potrebné osobitne dbať na to, aby sa oslovili zraniteľné skupiny, ktoré nemajú prístup k verejným médiám.

### Podporujte účasť zainteresovaných subjektov

Subjekty by sa mali zapájať do celej fázy plánovania aj realizácie RAP. Mali by dostávať možnosti diskutovať o alternatívach k presídleniu; očakávaných dopadoch; stratégii presídlenia; mierach, kritériách a nároku

na odškodné; výbere novej lokality na presídlenie; načasovaní presídlenia; a rozvojových iniciatívach. Ďalšie témy konzultácií zahŕňajú postupy pre riešenie sťažností a postupy pre monitorovanie a vyhodnocovanie.

Podrobnejšie informácie týkajúce sa konzultácií so zainteresovanými subjektmi nájdete v časti 3.1 „Zapojte miestne komunity“ (str. 27).

## 3.4

# Formalizujte vlastnícke práva k nehnuteľnosti

- ▶ Chýbajúce preukázateľné vlastníctvo nehnuteľnosti môže predstavovať prekážku pre Rómov v prístupe k základnej infraštruktúre, sociálnym službám a úverom.
- ▶ Je veľmi dôležité zhromaždiť komplexné informácie o stave vlastníctva nehnuteľností v komunite.
- ▶ Alternatívou k plným vlastníckym právam sú doklady o držbe, úradné povolenie k pobytu a nájom.
- ▶ Je možné, že budú potrebné špecifické opatrenia na pomoc zraniteľným jednotlivcom, ktorí čelia ďalším výzvam pri formalizovaní svojho vlastníctva nehnuteľnosti.
- ▶ Legalizácia rómskych osád a legalizácia vlastníckych práv obyvateľov osád sú doplnkovými opatreniami.

Miestne orgány musia pochopiť dôležitosť formalizovania rómskych osád a vlastníckych práv k nehnuteľnosti patriacich obyvateľom týchto osád. Pod nehnuteľnosťou sa rozumie pôda, budovy a ďalšie stavby na pozemkoch.

Veľká časť Rómov žije v nelegálnych osadách bez formálneho uznanie práv na vlastníctvo nehnuteľností, čo prispieva k marginalizácii a posilňuje ju. Tak napríklad tam, kde nelegálne osady nie sú považované za súčasť mesta, Rómovia môžu mať odmietaný prístup k základnej infraštruktúre a sociálnym službám. Domácnosti bez formálnych

uznaní práv k nehnuteľnosti môžu mať tiež problémy s prístupom k úverom. To, spolu s neistotou vo vzťahu k budúcemu stavu ich majetku, obmedzuje ich ekonomické príležitosti. Formalizácia vlastníctva nehnuteľnosti je tak kľúčovou intervenciou, aby sa zabezpečila sociálno-ekonomická inklúzia marginalizovaných Rómov.

Rozoznávame tri typy neformálnych domácností:

- obývajú rozpadajúce sa nelegálne stavby, alebo stavby, postavené v oblastiach nevhodných na bývanie;

- obývajú nelegálne stavby, ktoré je teoreticky možné legalizovať; a
- obývajú legálne stavby ale bez formálneho povolenia. Tak napríklad niektoré rodiny nelegálne obývajú byty vo verejnom vlastníctve vo veľkých bytovkách.

Stratégie zamerané na vysporiadanie vlastníckych práv k nehnuteľnosti sa môžu odlišovať prípad od prípadu, ale nasledovné kľúčové prvky platia pre všetky formalizačné procesy.

## ZHROMAŽDITE KOMPLEXNÉ INFORMÁCIE O PRÁVACH K NEHNUTEĽNOSTI V KOMUNITE

Medzi kľúčové informácie zahrňame:

### Stav nehnuteľností

Kto ich vlastní, využíva, prenajíma, alebo ich má v držbe; či vlastníci a držitelia majú vysporiadané práva (vlastníctva, držby, či nájmu) k nim; a či sú tieto práva správne legalizované a aktualizované.

obývajú oblasť, ktorá je nevhodná na bývanie z bezpečnostných alebo environmentálnych príčin, nie je správne ich príbytky formalizovať. V takých prípadoch je potrebné skôr zväžiť presídlenie rodín než formalizáciu ich vlastníctva nehnuteľnosti.

### Potreba formalizovania nehnuteľností

Nie vždy musia byť nelegálne nehnuteľnosti formalizované. Tak napríklad keď rodiny

## ZVÁŽTE, ČI JE UDELENIE PLNÝCH VLASTNÍCKYCH PRÁV TOU NAJLEPŠOU VOĽBOU

Formalizovanie vlastníckych práv k nehnuteľnosti nemusí nutne znamenať premenu neformálnych práv na vlastnícke. Formalizovanie takýchto práv nie je často prípustné alebo žiaduce. Tak napríklad rodiny sa možno usadili na štátnej pôde, ktorá nemôže byť úplne privatizovaná, alebo si ju rodiny nemôžu dovoliť odkúpiť. Inokedy zase pridelenie plných vlastníckych práv môže spustiť proces džentrifikácie. Miestne orgány by mali zväžiť rôzne dostupné varianty a v konzultáciách s komunitami a vlastníckymi nehnuteľnosťí zvoliť ten najvhodnejší. Paleta dostupných možností bude v rôznych štátoch rôzna, v závislosti od ich zákonov.

časť užívania zmeniť na plné vlastnícke právo, zvyčajne ide o interval päť až desať rokov.

### Povolenie k pobytu

Tieto povolenia udeľujú verejné orgány obyvateľom príslušnej nehnuteľnosti na ich území. Zvyčajne sa vydávajú administratívne, čo je rýchlejšie a lacnejšie než s použitím justičného procesu.

Bežné alternatívy k plnému vlastníctvu sú:

### Nájmy

Nájmy zvyčajne nenesú so sebou vlastnícke práva na nehnuteľnosť. Avšak, ak sú priznané na dostatočne dlhý čas, môžu prispievať k vytváraniu pocitu bezpečia.

### Potvrdenia o užívaní

Mnohé krajiny majú zákonné úpravy na formalizáciu nepretržitého a nespochybného užívania nehnuteľnosti. V niektorých krajinách je možné po istom

Vo všeobecnosti platí, že tieto práva musia mať dostatočne dlhý horizont, aby napomáhali investičným stimulom a mali by byť definované takým spôsobom, ktorý zabezpečuje ich jednoduché monitorovanie, vymáhanie a výmenu.



## IDENTIFIKUJTE ZRANITEĽNÝCH JEDNOTLIVCOV A PRIJMIETE ŠPECIFICKÉ OPATRENIA, ABY STE IM POMOHLI

Obyvatelia nelegálnych osád nepredstavujú homogénnu skupinu. Medzi jednotlivými komunitami a aj v ich vnútri možno pozorovať závažné sociálno-ekonomické rozdiely. Niektorí jednotlivci ako napríklad ženy, vdovy a siroty sú vystavení väčšiemu riziku, ak ich práva nie sú formalizované. Obyvateľov príbytkov tiež môže negatívne ovplyvniť rast cien nehnuteľností, ktoré môžu naštartovať formalizačné opatrenia. Na zmiernenie týchto

rizík je kľúčové identifikovať zraniteľných jednotlivcov, zhodnotiť špecifické výzvy, ktorým môžu čeliť v procese formalizovania ich majetku, a zadefinovať opatrenia, ako im pomôcť. Medzi možné opatrenia patrí registrovanie vlastníckych práv v mene oboch manželov, zabezpečenie bezodplatnej právnej pomoci pre rodiny s nízkymi príjmami a vyňatie chudobných domácností spod povinnosti platiť registračné poplatky za nehnuteľnosť.

## FORMALIZUJTE OSADY AKO KROK K LEGALIZÁCII VLASTNÍCKYCH PRÁV NA NEHNUTEĽNOSTI

Mnohé rómske osady nie sú formálne uznané v miestnych územných plánoch a iných plánovacích dokumentoch. Miestne samosprávy zohrávajú kľúčovú úlohu pri formalizovaní týchto osád, pretože majú právomoc zahrnúť ich do miestnych územných plánov a prijať špecifické územné nariadenia.

Kým formalizácia osady fakticky znamená uznanie jej existencie ako celku, formalizovanie vlastníckych práv k nehnuteľnosti jej obyvateľov je odlišný krok, ktorého cieľom je zabezpečiť, že tieto práva sú registrované v úradnej pozemkovej knihe. V praxi je legalizovanie osád často predpokladom formalizovania vlastníckych práv na nehnuteľnosti.

### 3.5

## Monitorujte a vyhodnocujte intervencie s komunitou

- ▶ **Monitoring a evaluácia (M&E) dokážu identifikovať bariéry a potrebné zmeny v projekte.**
- ▶ **Participatívny M&E umožňujú priebežné sledovanie výsledkov priamo v teréne a vedú k vyššej zodpovednosti a osvojeniu si projektov na úrovni komunity.**
- ▶ **Vytváranie M&E plánov spoločne s klientmi umožňuje zainteresovaným subjektom pochopiť ako sú aktivity prepojené na výsledky a aké okamžité výstupy sú generované a monitorované.**
- ▶ **Kvalitný participatívny plán M&E definuje čo bude predmetom monitoringu, kedy sa budú zbierať informácie, kto bude zodpovedný za ich zber, a ktoré subjekty budú informované.**

Monitoring a evaluácia (M&E) sú kľúčové pre zabezpečenie účinnosti manažovania intervencií. Netreba na ne hľadiť ako na obyčajné hlásenie, ktoré postupuje informácie štátnym orgánom alebo Európskej komisii, ale ako na aktivitu vnútornej správy, ktorá skvalitňuje fungovanie prebiehajúcich aj budúcich intervencií.

Miestne orgány musia využívať M&E naprieč celým cyklom intervencií, od ich zrodu (identifikácia potrieb a priorít) až po ich záver (vyhodnotenie výsledkov), s aktívnou účasťou komunity v každej etape.

Monitoring ponúka dôležité informácie na zhodnotenie:

- či zdroje (peniaze, materiál, personál) boli vyčlenené a využité v súlade so schváleným rozpočtom a harmonogramom;
- či zamýšľané výstupy (počet postavených domov, výcvikových kurzov, ošetrovaných pacientov, atď.) sa realizujú podľa harmonogramu;
- či je potrebné urobiť nejaké úpravy.

Evaluácia dokáže generovať cenné informácie pre budúce pokračovanie alebo opakovanie projektu tým, že skúma rozsah, v akom boli zamýšľané výsledky dosiahnuté (nárast zamestnanosti, zvýšenie zápisu do škôl, atď.) a vyhodnocuje, prečo boli alebo neboli dosiahnuté tieto výsledky.

Monitoring je súvislý proces sledovania postupu; ovplyvňuje implementačné aj manažérske rozhodnutia. Evaluácie sú periodické a zvyčajne sa vykonávajú v stanovených bodoch. Používajú sa na zodpovedanie špecifických otázok

vo vzťahu k fungovaniu aj výsledkom intervencie.

M&E sa obvykle realizuje ako proces zhora nadol, v ktorom sa údaje poskytujú orgánom, ktoré zabezpečujú financovanie. Napriek tomu sú pre M&E výhodou participatívne prístupy, kde komunity monitorujú intervencie a zabezpečujú spätnú väzbu miestnym orgánom. To umožňuje ešte súvislejšie sledovanie výsledkov priamo v teréne a vedie k vyššej zodpovednosti a osvojeniu si projektov na úrovni komunity. Participatívny monitoring postavený na princípe zdola nahor umožňuje komunitě oboznámiť sa s monitorovanou informáciou a pochopiť ju. Pomáha odhaľovať potenciálne zneužitie fondov alebo iné formy previnení. Komunity, ktoré sa angažujú v M&E lepšie chápu spôsob, akým chce intervencia pomôcť zlepšiť životné podmienky, a ako sú aktivity prepojené s očakávanými výsledkami.

Participatívny monitoring generuje najlepšie výsledky vtedy, ak sa používa na monitorovanie menej komplikovaných aktivít, ktoré si nevyžadujú vysokú úroveň technickej expertízy. Komunita sa do M&E môže zapojiť v rôznych etapách, vrátane etapy prípravy plánu M&E, jeho zavádzania do praxe, a vyhodnocovania po ukončení intervencie.

M&E však nemôžu byť postavené výlučne na monitoringu komunity. Mali by sa kombinovať s prístupmi, ktoré zapájajú aj iné zainteresované subjekty, ako sú poskytovatelia služieb, projektoví manažéri a orgány, ktoré intervenciu financujú. Aj tretie strany dokážu často ponúknuť nezávislé zhodnotenie fungovania projektu a jeho výsledkov.

## VYTVORTE VÝSLEDKOVÝ REŤAZEC SO ZAPOJENÍM KOMUNITY

Zmyslom plánu M&E je umožniť projektovým manažérom a zainteresovaným subjektom systematicky sledovať postup, poukazovať na dosiahnuté výsledky v teréne, a zhodnotiť, či je potrebné intervenciu nejakou upraviť. Konštrukcia takéhoto plánu sa začína už v etape kreovania projektu, ak nie ešte skôr, pri identifikovaní potrieb a priorít komunity. Prvým krokom je zvyčajne identifikovať

prioritné potreby komunity a definovať intervencie, ktoré by ich mali vyriešiť. Tento proces berie do úvahy nasledovné otázky:

- Aké sú ciele (zamýšľané dopady) intervencie?
- Aké výsledky sa očakávajú?
- Aké okamžité výstupy sú potrebné, aby sa dosiahli zamýšľané výsledky ?

- Aké aktivity sú potrebné na dosiahnutie týchto výstupov?
- Aké vstupy si tieto aktivity vyžadujú?

Odpovede na tieto otázky sa použijú na vytvorenie výsledkového reťazca.

Dajme tomu, že cieľom intervencie je znížiť nezamestnanosť mladých v určitej oblasti pomocou kurzov odborného vzdelávania. Očakáva sa, že po absolvovaní kurzov budú mladí ľudia konkurencieschopnejší pri hľadaní práce a nezamestnanosť medzi klientmi intervencie by sa mala znížiť. Vstupy zahŕňajú financovanie výstavby komunitného centra, kde budú kurzy prebiehať; učiteľov; a tím, zodpovedný za realizáciu programu. Aktivitami sú výstavba centra a poskytovanie kurzov. Výstupmi sú novovybudované centrum a počet ponúknutých kurzov. Výsledkom je počet mladých ľudí, ktorí absolvujú kurz a spravia záverečnú skúšku.

Dopadom je miera nezamestnanosti medzi klientmi po absolvovaní kurzu.

Kvalitný rámec M&E sa sústreďuje na výsledky, nie iba na výstupy. V prípade vzdelávania rómskych detí, je napríklad cieľom zvýšiť úroveň vedomostí a zručností, nie iba vybudovať školy. Výsledkom je vyššie využívanie predškolských vzdelávacích služieb Rómami, a nie jednoducho len zvýšenie počtu dostupných predškolských zariadení. Orientácia na výsledky povedie k návrhu aktivít, ktoré sú orientované na výsledky a nie naopak.

Vytvorenie výsledkového reťazca spoločne s členmi komunity pomôže spravovať ich očakávania a identifikovať čo je reálne dosiahnuteľné pri existujúcich zdrojoch. Pomôže to tiež identifikovať dodatočné prekážky, ktoré je potrebné vyriešiť na dosiahnutie zamýšľaných dopadov.

## POUŽITE INDIKÁTOROV SMART

Vo chvíli, keď je vytvorený výsledkový reťazec, ďalším krokom v príprave plánu M&E je určiť indikátory pre monitorovanie postupu a vyhodnocovanie dosahovania výsledkov. Ako sme už vysvetlili vyššie, je dôležité jasne rozlišovať medzi vstupmi, aktivitami, výstupmi a výsledkami. Kým intervencie by sa mali zamerať na dosahovanie výsledkov, je dôležité monitorovať vstupy a výstupy, aby sa zhodnotil postup implementácie a účinné využitie zdrojov. Je potrebné starostlivo nastaviť indikátory s využitím SMART princípov: špecifický, merateľný, adresný, relevantný/realistický a termínovo ohraničený. Je dôležité, aby údaje potrebné na monitorovanie indikátorov boli dostupné za primeranú cenu a aby boli alokované dostatočné finančné zdroje na periodické zhromažďovanie a spracovanie dát.

V závislosti od kontextu programov je možné požiadať lokálne subjekty, aby sledovali isté spoločné indikátory určené štátnymi orgánmi.

Plán M&E by mal tiež definovať:

- kto bude zodpovedný za zhromažďovanie informácií;

- zdroje informácií;
- formát, v ktorom sa budú informácie predkladať;
- periodicitu zberu informácií;
- kto v komunite bude informovaný o stave vecí;
- rozpočet pre M&E;
- aké zdroje budú použité na financovanie zberu informácií (ak je to potrebné).

Určenie časového harmonogramu pre monitoring je dôležité, keďže výsledky a dopady sa často objavujú až po istom čase od dokončenia projektu. Participatívny plán M&E je potrebné nastaviť s angažovaním komunity. Keďže nemalá časť participatívnych M&E aktivít bude spočívať na pleciach komunity, ich vstupy sú kľúčom k úspešnosti procesu.

## PRÍKLADY INDIKÁTOROV

### Prístup k dodávkam energií a bývanie pre chudobných

- Ľudia, ktorí získajú prístup k zdrojom lepšej vody (počet)
- Ľudia, ktorí získajú prístup ku kanalizácii (počet)
- Ľudia, ktorí získajú prístup k celoročne udržiavaným cestám v okolí 500 metrov od obydliia (počet)
- Ľudia, ktorí získajú prístup k pravidelnej službe odvozu komunálneho odpadu (počet)
- Ľudia, ktorí získajú prístup k elektrickej energii formou domových prípojk (počet)

### Vzdelanie

- Miera návštevnosti predškolských zariadení (%)
- Miera ukončenia základnej školskej dochádzky (%)
- Dodatoční kvalifikovaní učitelia základných škôl, ktorí absolvovali kurz kultúrneho zblížovania s Rómami a slúžia rómskej komunite (počet)
- Dodatočne vybudované alebo rekonštruované triedy v základnej škole, ktoré slúžia pre rómske osady (počet)
- Systém vyhodnocovania študijných výsledkov na základnej škole (stupnica)

### Zdravie

- Ľudia s prístupom k základným balíkom zdravotnej starostlivosti, výživy alebo starostlivosti o reprodukčné zdravie (počet)
- Zdravotnícky personál, ktorý absolvoval kurzy kultúrneho zblížovania s Rómami, a ktorí slúžia rómskym komunitám (počet)
- Vybudované, renovované alebo dovybavené zdravotné zariadenia v rómskych komunitách (počet)

- Zaočkované deti (počet)
- Tehotné ženy, ktoré navštívia poskytovateľa zdravotných služieb za účelom prenatálnej starostlivosti (počet)
- Pôrody vykonané skúsenými zdravotníkmi (počet)
- Tehotné/dojčiace ženy, adolescentné dievčatá, a prípadne deti mladšie ako päť rokov, ktorým sa poskytujú služby základnej výživy (počet)

### Osobné doklady

- Osoby cieľovej populácie, ktoré majú úradne zaznamenané vlastnícke alebo užívateľské práva k nehnuteľnosti (počet)
- Parcely, ktoré majú úradný záznam o vlastníckych alebo užívateľských právach (počet)
- Rozloha pozemkov v cieľovej oblasti, ktoré majú úradný záznam o vlastníckych alebo užívateľských právach (hektáre)
- Nové osobné doklady vydané Rómom (počet)

### Participácia a občianska angažovanosť

- Účastníci konzultačných aktivít (počet)
- Vytypovaní klienti, ktorí majú informácie o projekte a sú si vedomí investícií vložených do projektu (%)
- Sťažnosti podané Rómami vo vzťahu k dopadom projektu, ktoré sa riešia (%)
- Príspevok komunity k celkovým nákladom na projekt (%)
- Podprojekty alebo investície určené špeciálne pre Rómov, na ktoré boli vytvorené podmienky pre zapojenie komunity do udržateľnosti projektu aj po jeho skončení alebo do jeho prevádzkovania a údržby (%)
- Klienti, ktorí tvrdia, že investície reagovali na ich potreby (%)



## VYUŽITE PARTICIPATÍVNY MONITORING

Participatívny monitoring (PM) je systém zberu, zaznamenávania, merania a analyzovania informácií participatívnym spôsobom, s následným komunikovaním týchto informácií a konaní na ich základe s cieľom zlepšiť fungovanie na komunitnej úrovni. Ponúka mnohé výhody, vrátane zaväzovania lídrov komunity a samosprávnych inštitúcií k zodpovednosti, zabezpečenia plynulej spätnej väzby, zdieľania kontroly nad aktivitami M&E, podporovania nápravných opatrení a napomáhania dialógu medzi občanmi a orgánmi samosprávy.

Aktivity PM, ak sa používajú účinne, môžu fungovať ako vzácny manažérsky mechanizmus a tiež mať závažný dopad na sledovanie výsledkov a zlepšovanie miestnej správy. PM by mal byť chápaný ako proces, v ktorom sa primárni klienti a zúčastnené subjekty stavajú do čela procesu sledovania postupu smerom k zvoleným cieľom a ich dosahovania. Ako taký je teda odlišný od konzultatívneho M&E, ktorý generuje informácie na využitie pre externé subjekty. PM umožňuje neustále spoločné učenie s reflexiou na ciele a výsledky.

PM zahŕňa nasledovné kroky:

- Výzvu na poradu, na ktorej sa skúma záujem subjektov o účasť na monitoringu. Je dôležité sa ubezpečiť, aby dobrovoľníci mali na túto aktivitu čas.
- Vo chvíli, keď sa komunita rozhodne, kto sa chce zúčastniť, moderátor sa stretne so skupinou v čase, ktorý im vyhovuje.
- Moderátor zabezpečí zhodu vo vzťahu k zmyslu aktivity, vysvetlí svoju úlohu, objasní očakávania a prejde harmonogram.
- Členovia komunity potom definujú tie otázky z M&E, ktoré chcú mať odpovedané. Otázky prichádzajú výlučne z komunity; neexistujú vopred určené otázky alebo predpísané formuláre. Skupina sa potom diskusiou zhodne na spôsobe zberu dát a rozhodne sa, kto bude zaň zodpovedný.

- Vo chvíli, keď je zber údajov skompletizovaný, skupina sa stretne znova, aby dáta analyzovala a dospela k zhode vo vzťahu k výsledkom, záverom a odporúčaniam.
- Na záver skupina vypracuje hlásenie pre širšiu komunitu a, ak je to potrebné, spoločne pripraví plán krokov na lepšie fungovanie projektu.

PM je potrebné realizovať v každej etape projektového cyklu. Kľúčom je mať jednoduché formuláre, mechanizmy a hlásenia, ktoré sa pravidelne aktualizujú a sú pre komunitu ľahko zrozumiteľné. Príklad jednoduchého formulára na monitoring:

### Formulár na participatívny monitoring

Výsledkový reťazec	Indikátory	Stav teraz	Cieľ na obdobie
Ciele (dopady):			
Výsledky:			
Výstupy:			
Aktivity:			

Primárnu zodpovednosť majú na úrovni komunity orgány samosprávy a prípadne komunitné skupiny, ktoré sa zúčastňujú na realizácii projektu. Zrejme nebude vždy možné, ba dokonca žiaduce, aby všetci členovia komunity zhromažďovali a analyzovali dáta. V takom prípade by si členovia komunity mali na tento účel vybrať spomedzi seba osobu alebo menšiu skupinu. Všetci klienti by však mali mať prístup k informáciám z monitoringu, ktoré by sa mali zdieľať pravidelne tak, aby členovia komunity boli plne informovaní v momente rozhodovania o implementácii projektu. Môže sa tak diať na pravidelných schôdzkach, kde sa diskutuje o vývoji za predchádzajúce obdobie, napríklad jedného mesiaca a kde sa prijímajú rozhodnutia pre nasledujúce obdobie. Hoci členovia komunity môžu byť poverení vedením týchto pravidelných schôdzok, mali by na nich byť prítomní aj zástupcovia miestnych orgánov. Takýto



proces zabezpečuje aktívnu účasť všetkých strán zainteresovaných na plánovaní projektu.

O periodicite zberu informácií je potrebné rozhodnúť v závislosti od špecifických daností projektu aj plánovaných aktivít.

## VYUŽITE PARTICIPATÍVNU EVALUÁCIU

Participatívna evaluácia (PE) sa vzťahuje na proces vyhodnocovania, do ktorého sa zapájajú členovia komunity a personál miestnych orgánov. Namiesto toho, aby vyhodnocovanie realizoval tím zvonka, zhostia sa toho miestni partneri sami. Ak sú do procesu zapojení ľudia zvonka, ich úloha je limitovaná napomáhaním a technickými radami.

Pri participatívnej evaluácii vynášajú kľúčové rozhodnutia členovia komunity a zástupcovia miestnych orgánov. Tieto rozhodnutia zahŕňajú: rozhodnutia o načasovaní (kedy urobiť vyhodnotenie); procesoch (indikátory a analýza); a zdieľaní, hláseniach a využití poznatkov. Participatívne evaluácie sú svojou podstatou flexibilnejšie než klasické. Pri PE je možné ísť nad rámec cieľov stanovených v projektovej dokumentácii tak, aby zahŕňala otázky a indikátory založené na skúsenostiach ľudí. Občas sa v priebehu projektu vynoria otázky, ktoré sa pôvodne nedali predvídať. Tieto otázky je možné identifikovať počas PE.

Participatívna evaluácia je najúčinnjšia, ak sa kreovanie projektu, jeho implementácia aj monitoring tiež realizovali participatívnym spôsobom. Participatívny rámec predpokladá, že členovia komunity spoločne rozhodli o rozsahu projektu a jeho aktivitách a zdieľajú rovnakú predstavu o jeho cieľoch a očakávaných výsledkoch. To zabezpečuje, že členovia komunity boli od začiatku zapojení do rozhodovania o indikátoroch, ktoré majú byť použité pri monitoringu a evaluácii. Podobne, keď nastane čas na evaluáciu, členovia komunity by mali mať jasno v tom, prečo a ako by sa evaluácia mala zrealizovať.

Proces sa začína diskusiou medzi zúčastňujúcou sa komunitou a zástupcami miestnych orgánov o kreovaní takéhoto evaluačného procesu. Tak, ako je dôležité zapojiť komunitu do kreovania príslušnej

intervencie, je účasť jej členov dôležitá aj pre pochopenie účinnosti danej intervencie v momente, keď sa skončí. To znamená nielen angažovanie sa v odpovediach na otázky kladené zvonka, ale aj zapojenie sa do kreovania evaluácie, vrátane otázok, ktoré je treba položiť a komu ich položiť.

PE zahŕňa nasledovné kroky:

- Proces plánovania sa začína diskusiami medzi partnermi o tom, kedy realizovať participatívnu evaluáciu; ako ju uskutočniť; kto sa na procese zúčastní a akým spôsobom; ako sa budú analyzovať údaje; a ako budú partneri túto analýzu zdieľať a využívať. Medziiným sa partneri musia rozhodnúť, či indikátory zvolené pre východiskový bod budú postačovať pre realizáciu evaluácie alebo či budú potrebné dodatočné indikátory na dokreslenie celkového obrazu.
- Vo chvíli, keď sa partneri dohodnú čo sa bude vyhodnocovať, musia sa rozhodnúť ako sa budú zhromažďovať informácie. Medzi dostupné metódy patrí využitie dát z monitoringu, zopakovanie východiskového prieskumu, alebo organizovanie diskusií fokusových skupín s účastníkmi a zástupcami miestnych orgánov.
- Informácie a poznatky sa zdieľajú so širšou komunitou a kľúčovými zainteresovanými subjektmi.



## ĎALŠIE ČÍTANIE

### **Webová stránka Európskej komisie o EÚ a Rómoch**

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

### **Webová stránka Európskej komisie o Európskych štrukturálnych a investičných fondoch**

[http://ec.europa.eu/contracts\\_grants/funds\\_en.htm](http://ec.europa.eu/contracts_grants/funds_en.htm)

### **Príručka pre zlepšenie životných podmienok Rómov (plný text s prípadovými štúdiami)**

<http://wrl.d.bg/K14mq>

### **10 spoločných základných princípov inklúzie Rómov**

<http://bookshop.europa.eu/en/the-10-common-basic-principles-on-roma-inclusion-pbKE3010317/>

### **Webová stránka Rady Európy o ROMACT**

<http://coe-romact.org>

