**Опровержение мифов: предоставление жилья и сопутствующих услуг для бездомных и управление проектами по расселению**

**Руководство для специалистов по жилищным вопросам**

FEANTSA, Европейская федерация национальных организаций, работающих с бездомными, является инициативой, объединяющей благотворительные организации, которые участвуют в борьбе с проблемой бездомности в Европе или содействуют ее решению. Она является единственной крупной европейской сетью, которая занимается проблемой бездомности на общеевропейском уровне.

**Благодарность**

Настоящий доклад был подготовлен Дональдом МакМанусом, исполнительным директором Ирландского совета по вопросам социального жилья, в сотрудничестве с бюро FEANTSA и членами Рабочей группы FEANTSA по жилищным вопросам. Рабочая группа FEANTSA по жилищным вопросам вносила вклад и давала указания на совещаниях, состоявшихся в Любляне, Словения; Белфасте, Северная Ирландия; Вильнюсе, Литва, и Лапландии, Финляндия. Своим опытом и результатами конкретных исследований и инициатив поделилась Рабочая группа по социальным вопросам Европейского координационного комитета по социальному жилью. Таким образом, данное руководство является плодом сотрудничества между поставщиками жилищных услуг и поставщиками услуг в области социального обеспечения бездомных — сотрудничества, которое зачастую крайне необходимо при предоставлении бездомным лицам жилья на долговременной основе.

Члены Рабочей группы FEANTSA по жилищным вопросам:

Ханну Путтонен, Финляндия (председатель)

Донал МакМанус, Ирландия

Эндрю Мэлоун, Англия

Петра Русзова, Чешская Республика

Франсуа Каррью, Франция

Джон Эванс, Шотландия

Мария-Хосе Алданас, Испания

Паскаль Де Декер, Бельгия

Сепп Гиннер, Австрия

**Содержание**

[**1.** **Введение** 5](#_Toc463639098)

[1.1 Зачем читать данное Руководство? 5](#_Toc463639099)

[1.2 Определение понятия «бездомность» 6](#_Toc463639100)

[1.3 Подходы, основанные на принципе приоритетности жилья 7](#_Toc463639101)

[**2.** **Пути обеспечения жильем** 10](#_Toc463639102)

[2.1 Временное (экстренное) жилье 11](#_Toc463639103)

[2.2 Жилье переходного типа 11](#_Toc463639104)

[2.3 Долговременное субсидируемое жилье 12](#_Toc463639105)

[2.4 Долговременное независимое жилье в секторе социального жилья 12](#_Toc463639106)

[2.5 Роль рынка частного арендного жилья в предоставлении долговременного независимого жилья бездомным лицам 13](#_Toc463639107)

[**3.** **Основные заинтересованные стороны** 15](#_Toc463639108)

[**4.** **Планирование проектов по предоставлению жилья бездомным** 17](#_Toc463639109)

[4.1 Финансирование 17](#_Toc463639110)

[4.2 Консультации с местными жителями 17](#_Toc463639111)

[4.3 Установление партнерских отношений с обслуживающей компанией 18](#_Toc463639112)

[4.4 Оценка объема необходимого жилья и требующейся социальной помощи (при необходимости) 18](#_Toc463639113)

[4.5 Оценка рисков и финансовая оценка 18](#_Toc463639114)

[4.6 Страхование 18](#_Toc463639115)

[**5.** **Организационные модели предоставления доступа к жилью для бездомных** 20](#_Toc463639116)

[5.1 Соглашение об уровне обслуживания 23](#_Toc463639117)

[5.2 Социальное сопровождение 23](#_Toc463639118)

[5.3 Роли при управлении проектами по расселению бездомных 23](#_Toc463639119)

[**6.** **Виды управления жилищным фондом в рамках проектов для бездомных** 25](#_Toc463639120)

[6.1 Сдача в аренду (включая направления) 25](#_Toc463639121)

[6.2 Соглашения между домовладельцем и арендаторами 26](#_Toc463639122)

[6.3 Ремонт и обслуживание 27](#_Toc463639123)

[6.4 Взимание арендной платы и контроль за просроченными платежами 27](#_Toc463639124)

[6.5 Участие арендатора (жильца) в проекте по расселению 27](#_Toc463639125)

[6.6 Предотвращение антиобщественного поведения и борьба с ним 28](#_Toc463639126)

[6.7 Социальная помощь и усовершенствованное жилищное управление 28](#_Toc463639127)

[**7.** **Навыки и профессиональные качества, необходимые специалистам, предоставляющим услуги по заселению для бездомных** 30](#_Toc463639128)

[7.1 Общая осведомленность обо всех возможных вариантах расселения 30](#_Toc463639129)

[7.2 Способность к многозадачности 30](#_Toc463639130)

[7.3 Организационные и управленческие навыки. 31](#_Toc463639131)

[7.4 Коммуникативные навыки 31](#_Toc463639132)

[7.5 Навыки работы с людьми 32](#_Toc463639133)

[7.6 Гибкость и способность к адаптации 32](#_Toc463639134)

[**8.** **Требования к управлению** 33](#_Toc463639135)

[8.1 Соблюдение установленных законом обязанностей арендодателем и поставщиком социальных услуг 33](#_Toc463639136)

[8.2 Средства правовой защиты для квартиросъемщиков и пользователей услуг 33](#_Toc463639137)

[8.3 Контроль за осуществлением проекта 34](#_Toc463639138)

[**9.** **Глоссарий терминов, используемых в данном руководстве** 35](#_Toc463639139)

[**10.** **Список контрольных вопросов** 38](#_Toc463639140)

[Приложение 1: Европейская Типология бездомности и жилищной маргинализации (ETHOS) 40](#_Toc463639141)

**Кратко о Руководстве**

Данное Руководство разработано Рабочей группой FEANTSA по жилищным вопросам, члены которой надеются изложить в нем практические советы и указания, в частности на примерах применения передового опыта и конкретных инициатив, относительно способов планирования и предоставления бездомным жилищных услуг, а также управления такими услугами.

Руководство адресовано, прежде всего, специалистам по жилищным вопросам, которые предоставляют или хотят предоставлять жилье бывшим бездомным. Кроме того, оно ориентировано на поставщиков социальных услуг, работающих в партнерстве с поставщиками жилья в целях оказания бездомным помощи при переезде и в поддержании их собственного жилья. Содержащаяся в Руководстве информация может быть полезна также специалистам по жилищным вопросам, которые работают с уязвимыми группами населения по более широкому кругу вопросов, в частности с теми, кому необходима постоянная поддержка. Данное Руководство, будучи разработанным на основе практической работы и опыта Рабочей группы FEANTSA по жилищным вопросам, адресовано прежде всего поставщикам социального жилья и поставщикам социальных услуг, которые работают с Рабочей группой в партнерстве. Тем не менее представленная в нем информация представляет ценность и для поставщиков жилья частного сектора, а также вспомогательных организаций, которые оказывают помощь семьям бездомных или бывших бездомных в этой сфере.

Руководство в первую очередь призвано продемонстрировать, что бездомные люди ***действительно могут*** быть обеспечены долговременным жильем. Сегодня весьма распространено мнение о том, что лица, которые столкнулись с проблемой бездомности, плохо подготовлены к жизни в собственном доме. Руководство опровергает эту точку зрения, демонстрируя, ***какие методы наиболее эффективны*** при предоставлении жилищных услуг бездомным лицам.

В Европейском союзе насчитываются тысячи людей, которые либо профессионально, либо на добровольной основе занимаются предоставлением бездомным жилья и вспомогательных услуг. Для обеспечения бездомных необходимым жильем такие специалисты применяют междисциплинарные навыки и знания. К ним, например, относятся социальные навыки, навыки в области управления и разработки проектов. Данное Руководство обобщает эти навыки и демонстрирует, каким образом они могут помочь решить жилищные вопросы бездомных на долговременной основе.

Несмотря на то, что в государствах-членах ЕС приняты различные стандарты качества в области планирования, оценки жилищных услуг и управления ими, в Руководстве предпринимается попытка предоставить общую базу с целью помочь организациям в обеспечении жилья бездомным семьям и оказании необходимых услуг по их поддержке в жилой среде. В последнем разделе Руководства приводится перечень ключевых вопросов, которые должны быть решены при планировании и оказании жилищных услуг для бездомных.

В связи с наличием различий в терминологии, применяемой в разных странах ЕС в жилищном секторе и в сфере борьбы с бездомностью, в конце Руководства приводится глоссарий основных терминов с определениями и описанием их использования.

## **Введение**

### Зачем читать данное Руководство?

В настоящее время весьма распространено мнение о том, что лицам, которые столкнулись с проблемой бездомности, «трудно предоставлять жилье». Кроме того, обеспечение жильем обычно рассматривается в качестве финальной стадии процесса реинтеграции бездомных в общество. Это означает, что бездомных лиц зачастую считают «неготовыми» для переезда в собственное жилье. Вполне понятно, что такое отношение может создавать неуверенность и опасения у специалистов по жилищным вопросам. Тем не менее в действительности тысячи бывших бездомных семей были с успехом обеспечены собственным жильем в секторе социального жилья. Как показала практика, доступ к постоянному жилью ведет к повышению гарантий владения жильем для бывших бездомных, а также создает прочную основу для последующего удовлетворения их потребностей в области здравоохранения и социального обеспечения. Таким образом, Руководство преследует цель развенчать мифы, касающиеся обеспечения бездомных жильем, рассматривая ключевые вопросы, возникающие на различных этапах разработки и управления процессами решения жилищных вопросов для бездомных, а также определяя соответствующие роли и сферы ответственности различных заинтересованных сторон.

Не каждый собственник социального жилья в Европейском союзе — будь то жилищная ассоциация, местный муниципалитет или жилищный кооператив — стремится предоставлять жилье бездомным или имеет конкретное обязательство это делать. Вместе с тем во многих странах Европейского союза государственные органы по жилищным вопросам и (или) муниципалитеты несут юридическое обязательство отдавать должный приоритет предоставлению жилья бездомным семьям. Зачастую это юридическое обязательство может передаваться поставщикам социального жилья, при этом может также потребоваться выделение специальных средств на предоставление жилья бездомным.

Данное Руководство демонстрирует наличие целого набора практических шагов, которые следует учитывать специалистам по жилищным вопросам, работающим в таком контексте, при обеспечении бездомных жильем. Специалисты из различных сфер, таких как предоставление жилищных и социальных услуг, могут взять Руководство за основу при совместном изучении практических аспектов предоставления жилья бездомным семьям. Хотя некоторые практики и схемы, о которых идет речь в Руководстве, могут потребовать политических изменений и/или изменений в рабочей практике на национальном, региональном и местном уровнях, Руководство показывает, каких результатов при этом можно добиться.

Руководство знакомит специалистов с целым рядом передовых практик и моделей, иллюстрирующих, каким образом можно обеспечить бездомных жильем. Несмотря на отсутствие какой-либо общей и единой модели, представленная в Руководстве информация должна послужить для организаций общей базой, которую они смогут использовать при разработке мер в области разработки и координации жилищных услуг для бездомных. Например, многочисленные эффективные практики предоставления бездомным собственного жилья предполагают ведение собственниками социального жилья работы в партнерстве с поставщиками социальных услуг. В Руководстве, таким образом, проводится анализ элементов, необходимых для создания успешных партнерств, и предлагается ознакомиться с различными типами организационной структуры, которые могут применяться в различных сценариях — от предоставления всех необходимых услуг одной организацией до работы в партнерстве.

### Определение понятия «бездомность»

Разнообразие определений и интерпретаций понятия «бездомность» представляет сложность для поставщиков жилищных и социальных услуг. Любое согласованное определение напрямую влияет на то, каким образом местные власти (муниципалитеты, государственные департаменты) подсчитывают число лиц, которых они рассматривают в качестве «бездомных». Это, в свою очередь, сказывается на объеме ресурсов, выделяемых для этой области.

FEANTSA и Европейский наблюдательный орган по проблеме бездомности разработали европейское определение бездомности и отказа в жилье (Европейская типология бездомности и отказа в жилье, ETHOS)[[1]](#footnote-1) с целью улучшить понимание и оценку проблемы бездомности в Европе, а также предложить общую терминологию для межнационального диалога по этой проблеме. В настоящее время определение ETHOS является общепризнанным европейским базовым определением бездомности. В основе этого определения лежит понятие «собственное жилье», которое включает физические, социальные и правовые аспекты владения собственным жильем, что, таким образом, создает широкую типологию понятий «бездомность» и «жилищная маргинализация». В соответствии с этим определением бездомные разделены на разные категории в зависимости от их жизненной ситуации: лица, не имеющие крыши над головой; лица, не имеющие дома; лица, проживающие в небезопасном жилье; а также лица, проживающие в недостаточном жилье. Данная классификация была разработана на основе подхода, в соответствии с которым проблема бездомности рассматривается как процесс, с которым семьи могут столкнуться в различные периоды жизни. Содержащиеся в Руководстве предложения могут применяться в различных сферах в рамках классификации ETHOS.

### Подходы, основанные на принципе приоритетности жилья[[2]](#footnote-2)

В Руководстве будет рассмотрен целый ряд моделей, иллюстрирующих, каким образом бездомные могут быть обеспечены жильем. Несмотря на то, что применяемые на практике технологии разнятся в зависимости от национального контекста, эти модели могут в широком смысле быть отнесены к категории решений, основанных на принципе приоритетности жилья. Это означает, что в подобных моделях предоставление стабильного жилья с обязательным оказанием последующей поддержки и предоставлением гарантий на владение рассматривается в качестве первоочередного метода борьбы с бездомностью. При таком подходе обеспечение жильем рассматривается в качестве основополагающего права и предварительного условия решения других проблем, таких как вопросы социального характера, здравоохранения и занятости.

Подход, основанный на принципе приоритетности жилья, представляет собой значительное отклонение от подхода, основанного на принципе «лестницы» или «непрерывной помощи», который до недавнего времени во многом преобладал при решении проблемы бездомности. В соответствии с принципом «лестницы» или «непрерывной помощи», обеспечение стабильным жильем является конечной целью процесса реинтеграции, при этом бездомные лица, в особенности те, кто нуждается во всесторонней поддержке, должны пройти через различные стадии в рамках жилищных служб прежде, чем они будут «готовы» для переезда в собственное жилье. С 1990-х годов принцип «лестницы» подвергается все большей критике за то, что он приводит к исключению бездомных из общей системы обеспечения жильем и усугубляет проблему бездомности, не позволяя таким лицам выйти за рамки системы бездомности. Возрастание значения методов борьбы с бездомностью, основанных на принципе приоритетности жилья, ведет к повышению роли специалистов в жилищной сфере, в связи с чем данное Руководство исследует, каким образом эта роль может эффективно выполняться.

Критика подхода, основанного на принципе «лестницы» или «непрерывной помощи», во многом опирается на свидетельства эффективности проектов Housing First, призванных решить проблему бездомности. Впервые созданные в Соединенных Штатах Америки, в частности в рамках проекта «Путь к собственному жилью»[[3]](#footnote-3) в Нью-Йорке, программы Housing First ориентированы на лиц, столкнувшихся с длительной бездомностью, в особенности на тех, кто нуждается в комплексной поддержке в связи с наличием таких проблем, как психические расстройства и пагубные пристрастия. Таких людей прямо из приютов или с улицы расселяют в квартиры и заключают с ними обычный договор об аренде. При этом им не предъявляется никаких условий, связанных с прохождением лечения или ведением трезвого образа жизни. Обеспечение жильем сопровождается гибким и всеобъемлющим пакетом мер, которые при согласии адресата могут помочь ему справиться с пристрастиями, решить проблемы, связанные с психическим здоровьем, социальные вопросы и вопросы, связанные с занятостью. Программа Housing First привела к большему росту жилищной стабильности по сравнению с системами приютов, что способствовало повышению роли методов борьбы с бездомностью на основе принципа приоритетности жилья. В дальнейшем эту программу заимствовал целый ряд европейских стран, в том числе Франция, Финляндия и Португалия.

Отдельные стратегии борьбы с бездомностью, предусматривающие изменение жилищной политики, в некоторых странах содействовали внедрению политики, основанной на принципе приоритетности жилья. В Финляндии, например, государственная программа, направленная на сокращение длительной бездомности вдвое к 2014 году,[[4]](#footnote-4) включает следующие элементы:

* более эффективное использование земельных ресурсов для строительства в развивающихся районах жилья для аренды по приемлемым ценам;
* выделение установленного количества жилых пространств, субсидируемых жилых единиц или помещений в рамках системы социального обеспечения для борьбы с хронической бездомностью;
* отказ от использования приютов в качестве долгосрочных решений;
* предоставление министерством по социальным делам вспомогательных услуг лицам, переехавшим в новое жилье.

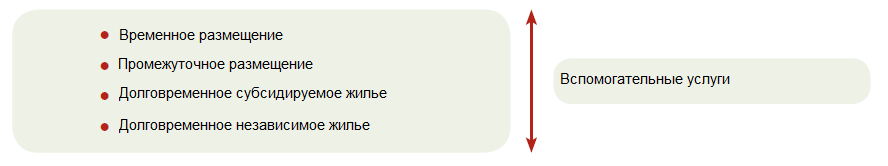
Данная программа четко следует подходу программы Housing First и нацелена на искоренение хронической бездомности к 2015 году.

Ключевым элементом жилищной политики во Франции, который определяет методы предоставления жилья бездомным лицам, является закрепленный в 2007 году Закон о праве на жилье, позволяющий гражданам обращаться в суд, если они лишены доступа к жилью. С января 2008 года в каждом региональном органе власти функционирует так называемая Посредническая комиссия, которая призвана рассматривать законность неудовлетворения исков о предоставлении жилья. После признания иска законным власти должны предложить истцу вариант жилья в установленные сроки. Шотландские инновационные законы о жилье от 2001 и 2003 годов открывают доступ к жилью для бездомных. К 2012 году все семьи, непреднамеренно ставшие бездомными, будут иметь законное право на постоянный кров. Местные власти по закону несут обязательство по обеспечению бездомных жильем.

## **Пути обеспечения жильем**

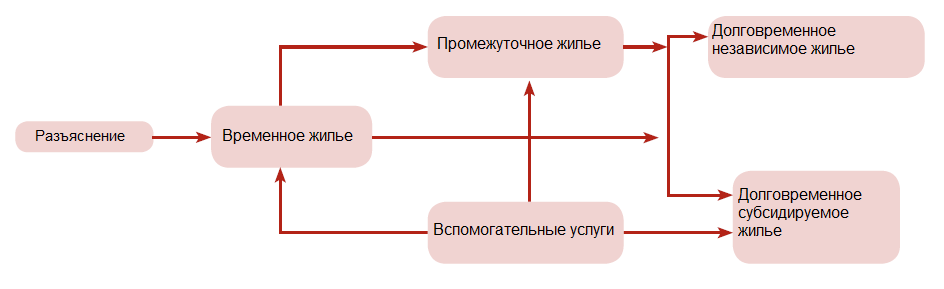
Проекты по борьбе с бездомностью варьируются от краткосрочных программ экстренного характера до предоставления долговременного жилья. Предоставление достаточного жилья на переходный период гарантирует, что пути решения проблемы бездомности не остаются заблокированными, а предоставление долговременного жилья в рамках основных программ обеспечения социальным жильем является экономически приемлемым решением для многих бездомных лиц в государствах-членах ЕС[[5]](#footnote-5). В данном Руководстве используется следующая классификация жилья для бездомных:

**Вставка 1: Типы жилья для бездомных**



В зависимости от набора услуг в каждой конкретной ситуации, а также личных обстоятельств каждого бездомные вероятнее всего пройдут по пути от обращения в службы помощи бездомным до обращения в жилищные службы. В идеале это должно приводить к получению долговременного жилья. Представленная ниже диаграмма демонстрирует все этапы пути от обращения в службы помощи бездомным к обращению в жилищные службы.

**Вставка 2: Пути борьбы с бездомностью от обращения в службы помощи бездомным к обращению в жилищные службы**



### Временное (экстренное) жилье

Специалисты по жилищным вопросам зачастую знакомы со службами предоставления экстренного жилья для бездомных. К такому жилью относятся приюты и хостелы, а также жилье по модели B&B (комната и завтрак), которое в основном финансируется собственниками частной недвижимости. В ряде стран организации, предоставляющие социальное жилье, сами предоставляют экстренное жилье. Иногда социальные жилищные организации строят или приобретают помещения, а другая организация, которая напрямую работает с конкретной группой населения, например НПО, предоставляет вспомогательные услуги. В тех странах, где меры в рамках стратегии приоритетности жилья разработаны недостаточно хорошо и где первоначальные меры по борьбе с бездомностью, вероятно, будут приниматься с точки зрения социального обеспечения, НПО могут сами предоставлять такое жилье и управлять им. Эта особенность, возможно, является специфической, но не исключительной чертой восточноевропейских государств, которые присоединились к ЕС после 2004 года. Экстренное жилье может носить временный характер, но с учетом того, что некоторым лицам весьма трудно найти возможность переселиться куда-либо еще, такое жилье может стать полупостоянным и даже узаконенным. Это может означать, что лица будут в течение долго времени жить в ненадлежащих условиях вместо того, чтобы выйти из социальной группы бездомных. Это может негативно сказаться на общем благополучии и создать барьеры в системе. По всей Европе все большее распространение получает практика, в рамках которой вне зависимости от того, какая организационная структура предоставляет экстренное жилье, уже на такой ранней стадии цикла бездомности оказывается поддержка, направленная на оценку потребностей бездомных семей и вариантов жилья, которые могут им подойти.

### Жилье переходного типа

После экстренного жилья бездомные семьи в некоторых государствах-участниках ЕС имеют возможность переехать в жилье переходного типа, которое может предоставляться в рамках жилищной программы поддержки, рассчитанной на ограниченный период и направленной на подготовку бездомных семей к независимой жизни в долговременном жилье. После участия в такой программе поставщик, которым может являться жилищная организация или поставщик социальных услуг, примет решение относительно того, в состоянии ли та или иная бездомная семья переехать в долговременное жилье на основе стандартного договора об аренде. Жилье переходного типа может включать в себя услуги по переезду, а правовой статус семьи обычно является временным по своему характеру. Во многих странах проживание в жилье переходного типа было гораздо шире распространено в конце 1980-х ‑ начале 1990-х годов. В последние годы применяется практика, когда бездомные семьи переселяются из экстренного жилья сразу в более стабильное жилье в рамках подхода, основанного на приоритетности жилья. В последнее время жилье переходного типа в большинстве своем предоставляется представителям конкретных групп бездомных, таким как женщины, спасающиеся от бытового насилия. Все большее признание получает идея о том, что именно наличие постоянного жилья в среде обычных людей дает бывшим бездомным наилучшую возможность завести социальные связи, которые помогают им устроиться на постоянной основе и включиться в жизнь общества и жилого квартала. Предоставление долговременного жилья в качестве основного метода борьбы с бездомностью также отвечает предпочтениям большинства бездомных лиц.

### Долговременное субсидируемое жилье

В то время как долговременное независимое жилье может быть предпочтительным способом для бездомных семей вновь интегрироваться в общество, реальность состоит в том, что некоторому количеству бездомных семей по той или иной причине требуются постоянная поддержка или уход. Таким лицам необходимо предоставлять субсидируемое жилье, предусматривающее присутствие на местах вспомогательного персонала и/или волонтеров. В некоторых государствах-участниках определенные виды субсидируемого жилья предоставляются блоками или как часть более масштабных программ строительства жилья, основанных на смешанном владении. Некоторую поддержку или уход могут оказывать социальные жилищные организации. Помимо этого по договоренности предоставление поддержки и медицинских услуг может быть передано сторонним исполнителям, таким как надлежащие и квалифицированные поставщики социальных услуг; обычно этим занимается НПО или назначенная уставная организация.

### Долговременное независимое жилье в секторе социального жилья

Бездомные семьи в основном предпочитают селиться в долговременном жилье, имеющем необходимый юридический статус. Зачастую социальное жилье является основным долгосрочным решением для бездомных, при этом фонд такого жилья в государствах-участниках разный. Доступ к долговременному постоянному жилью зависит от ряда факторов, главным образом от количества жилых площадей (в первую очередь для съема), сдаваемых в аренду по доступным ценам. Таким образом, социальное жилье, несомненно, является ключевым элементом, особенно в связи с тем, что социальное жилье предполагает высокий уровень защиты интересов квартиросъемщиков. Социальные жилищные организации, такие как жилищные ассоциации, могут обладать значительными фондами социального жилья для сдачи в аренду и поэтому могут выделять для бывших бездомных семей некоторое количество съемных жилых помещений для аренды. Обычно бывшая бездомная семья становится законным квартиросъемщиком у социальной жилищной организации и имеет различные права и обязательства в соответствии с национальными требованиями. Со временем бывшие бездомные семьи могут обзавестись многочисленными социальными контактами и сетью поддержки и стать частью местной общины или квартала. Кроме того, если им необходимы особые условия, такие как постоянное медицинское обслуживание или уход, они смогут получить к ним доступ на местном уровне. Социальные жилищные организации будут относиться к таким бывшим бездомным семьям так же, как к другим квартиросъемщикам.

### Роль рынка частного арендного жилья в предоставлении долговременного независимого жилья бездомным лицам

Целый ряд европейских стран взял на себя обязательство увеличить фонд социального жилья. Вместе с тем в современных экономических условиях (2011 год) некоторые из них стремятся выполнять это обязательство, не прибегая к масштабному строительству новых площадей в секторе социального жилья. Вместо этого они могут использовать собственность рынка частного арендного жилья. Некоторые страны, в том числе Бельгия, Ирландия и Уэльс продемонстрировали стремление двигаться в направлении использования рынка частного арендного жилья для удовлетворения социальных нужд, стараясь стимулировать собственников недвижимости к сдаче в аренду своих помещений уязвимым группам населения, что привело к внедрению целого ряда жилищных проектов.

**Изучение опыта. Агентства по аренде социального жилья, Бельгия**

Агентства по аренде социального жилья (ААСЖ), созданные в Бельгии в 1988 году, действуют в качестве посредников между собственниками недвижимости и арендаторами. ААСЖ также должны организовывать предоставление вспомогательных социальных услуг в соответствии с индивидуальными потребностями. Агентства соглашаются выплачивать установленный уровень арендной платы собственнику недвижимости в период действия контракта и возвратить квартиру собственнику в ее первоначальном состоянии. Затем ААСЖ распределяет недвижимость, причем приоритет отдается бездомным. Деятельность ААСЖ по всей Бельгии привела к положительным результатам — намного больше людей начали находить жилье именно через эту систему, а не через традиционную систему социального жилья.

**Изучение опыта. Ассоциация «Провивьенда», Испания**

Эта организация предоставляет специализированные услуги по управлению жилищным фондом путем сотрудничества с местными агентствами. Жилье выделяется и предоставляется молодым людям и другим уязвимым группам населения по доступным ценам в обмен на выгоды, предоставляемые собственникам частного жилья. К таким выгодам относятся судебно-правовая поддержка (например, услуги по предупреждению выселения), административно-правовая поддержка (например, обработка договора об аренде), гарантии оплаты аренды (например, средства, выделяемые на покрытие неоплаченной аренды и периодов, когда помещение пустует), пакет страхования жилья для обеспечения его восстановления до первоначального состояния, а также посредничество и рассмотрение других сопутствующих вопросов, связанных с арендой жилья.

Следует отметить, что привлечение рынка частного арендного жилья может приводить к менее предсказуемым последствиям, чем использование социального арендного жилья. Для этого необходимо повлиять на поведение многих тысяч индивидуальных частных и коммерческих собственников недвижимости, с тем чтобы обеспечить гарантированное наличие жилья для бездомных лиц на рынке арендного жилья. Весьма важно, чтобы в случаях заключения договоров между государственными властями, занимающимися вопросами бездомных, и собственниками недвижимости, предлагающими жилье, для арендаторов были обеспечены благоприятные условия. Как показало недавно проведенное в Великобритании исследование переселения 400 несемейных бездомных лиц из хостелов и других видов временного жилья в независимые арендуемые квартиры, положение тех лиц, которые воспользовались услугами рынка частного жилья, было менее стабильным с точки зрения жилищной стабильности, чем тех, кто выбрал социальное жилье. Кроме того, первая группа столкнулась с гораздо большим количеством проблем, связанных с условиями проживания[[6]](#footnote-6).

## **Основные заинтересованные стороны**

Органы и учреждения государств-членов ЕС, занимающиеся предоставлением, финансированием социального жилья и его управлением, разнятся: от муниципальных органов (например, в Великобритании и Австрии) и муниципальных компаний (например, в Швеции) до частных или добровольных некоммерческих жилищных ассоциаций (например, в Нидерландах, Дании, Германии, Великобритании). Местные власти, муниципалитеты и жилищные организации могут быть ведущими партнерами в предоставлении жилья бездомным лицам. Строительство и предоставление жилья для бездомных требует заключения между целым рядом учреждений соглашений о партнерстве. Весь спектр таких учреждений охватывает жилищные, медицинские и социальные службы. Эффективная работа партнерства является ключевым фактором успешного предоставления жилья и вспомогательных услуг для арендаторов, которые ранее были бездомными. На коллективной основе партнерство, объединяющее поставщиков жилья, уставные агентства и медицинские службы, может играть весьма существенную роль в гарантированном предоставлении арендаторам, ранее являвшимся бездомными, долговременного и стабильного арендного жилья. Приведенная ниже таблица дает общее представление о функциях заинтересованных сторон.

**Вставка 3. Ключевые заинтересованные стороны в предоставлении жилья арендаторам, ранее являвшимся бездомными**

|  |  |
| --- | --- |
| Заинтересованная сторона | Роль/вклад |
| Местные органы власти/ муниципалитет/ региональные органы власти | Уставные обязанности по оценке и подтверждению потребностей в жилье.  Финансирование работ по строительству и обустройству.  Поддержка в выявлении и определении возможных мест/зданий для строительства и обустройства.  Обеспечение соответствия представленных планов и предложений минимальным стандартам и нормам, а также выявленной на местном уровне потребности. |
| Поставщик социального жилья | Работа в сотрудничестве с местными органами власти/муниципалитетами с целью предложить разнообразные варианты жилья для бездомных. |
| Технический персонал, архитекторы, инспекторы | Предоставление экспертизы в разработке схем, направленных на создание стабильных условий и предоставление пожизненного жилья.  Удовлетворение любых особых потребностей бездомных с технической точки зрения. |
| Местное сообщество | Там, где это необходимо, внесение вклада в ходе консультаций по вопросам планирования.  Может играть важную роль в интеграции и социальной адаптации бездомных лиц и таким образом вносить вклад в стабильность жилищных решений. |
| Арендаторы | При необходимости могут вносить вклад в качество предоставляемых услуг.  Предоставление постоянного вклада с целью содействовать развитию проекта и будущей поддержки. |
| Выборные члены/ советники | Предоставление поддержки индивидуальным проектам в рамках местного муниципалитета/сообщества.  Признание необходимости строительства жилья для бездомных лиц в окрестностях. |
| Организации сектора здравоохранения | Планирование с целью обеспечить гарантированное предоставление необходимых услуг в области здравоохранения, ухода и поддержки, а также, где это уместно, включение в проект других услуг. |
| Поставщики социальных услуг, работающие с бездомными и бывшими бездомными лицами | Предоставление вспомогательных услуг, где это необходимо, с целью содействия интеграции и стабильности проживания в арендованном жилье |

## **Планирование проектов по предоставлению жилья бездомным**

При планировании любых проектов по предоставлению жилья бездомным следует учитывать ряд параметров. Эти параметры важны как для проектов, предполагающих строительство целевого жилья, так и при модернизации доступного жилого фонда. В соответствии с законодательством, существует ряд требований, которые необходимо соблюдать при строительстве и модернизации жилья, характерных не только для проектов для бездомных, но и для любых проектов в области жилой недвижимости. В данной главе кратко описаны этапы, предшествующие началу проекта.

### Финансирование

Ключевым требованием для любого проекта является обеспечение финансовых ресурсов, необходимых для реализации проекта и последующего функционирования объекта. При планировании проекта по заселению бездомных следует учитывать издержки и выгоды, сопряженные с разными вариантами заселения. Так, например, если сравнивать краткосрочные издержки при предоставлении новых жилых объектов с издержками в более долгосрочной перспективе, связанными с обеспечением проживания на условиях B&B (комната и завтрак) или расселением в хостеле, оказывается, что первый вариант более выгодный с экономической точки зрения.

При определении арендной платы, арендодатель должен обеспечить ее доступность и справедливость с одной стороны, и покрытие эксплуатационных издержек, с другой. В некоторых странах ЕС, для социального жилья определен размер максимальной арендной платы. Для многих арендодателей арендная плата — основной источник дохода, поэтому она должна покрывать эксплуатационные издержки и затраты на ремонт объекта. Арендаторы имеют право на субсидии, в большинстве стран ЕС существуют те или иные формы финансовой помощи малоимущим лицам, в том числе бездомным, например, пособия на аренду жилья (которые, однако, не покрывают затраты полностью). При планировании финансирования для полного жизненного цикла, следует учитывать затраты на капитальное строительство и операционные издержки как в краткосрочной, так и в долгосрочной перспективе.

### Консультации с местными жителями

Согласно некоторым нормативным требованиям стран ЕС, организации, реализующие проекты в жилом строительстве, обязаны опубликовать информацию о целях предлагаемого проекта. Таким образом, заинтересованные лица могут публично прокомментировать соответствующий проект. Обычно для этого этапа законодательно определены несколько временных интервалов. Это минимальное требование, которое обязана выполнить любая организация, реализующая проект в области строительства или модернизации жилья, для утверждения плана проекта. Помимо этого, можно проинформировать о проекте и проконсультироваться с организациями, представляющими местных жителей, подробно рассказать о целях проекта и ожидаемых преимуществах. Таким образом, вы сможете избежать недовольства, связанного с сомнениями по поводу целей проекта и управления им. Кроме того, представители таких организаций и (или) члены муниципальных советов смогут распространять информацию о проекте. Преимущество консультаций с местными жителями — возможность привить чувство ответственности за проект жителям района. Крайне важно найти баланс между информированием и консультациями с местными жителями и реализацией проекта. Зачастую местные жители могут быть обеспокоены теми лицами, на которых ориентирован проект и тем, как их поведение может повлиять на жизнь района.

### Установление партнерских отношений с обслуживающей компанией

Зачастую организации, предоставляющие социальное жилье, реализуют проекты по расселению бездомных совместно с обслуживающими компаниями, например, НПО (см. раздел о партнерствах). Поэтому важно установить подобные отношения как можно раньше на этапе планирования. Тогда проект будет соответствовать и интересам партнеров, и интересам клиентов как в области предоставления жилья, так и в области сопутствующих услуг.

### Оценка объема необходимого жилья и требующейся социальной помощи (при необходимости)

При планировании проекта по заселению бездомных, одна из основных задач — верно определить, какие потребности в жилье может удовлетворить проект. Возможно, потребуется провести консультации с соответствующими органами власти и (или) обслуживающей компанией.Это особенно важно, если проект предусматривает социальную помощь. Вид социальной помощи и уровень, на котором она будет оказываться, могут значительно разниться. Некоторым людям потребуется значительная социальная помощь, чтобы они смогли удовлетворить требованиям и взять жилье в аренду, для других социальная помощь будет минимальной.Прежде чем определять целевую группу, арендодатель должен оценить, способен ли проект в достаточной мере удовлетворить потребности потенциальных арендаторов. Если арендодатель сотрудничает с организацией, оказывающей сопутствующие услуги, такая обслуживающая компания должна иметь подтвержденный опыт работы с клиентами, аналогичными представителям целевой группы.

### Оценка рисков и финансовая оценка

Для любого проекта по расселению, который реализует организация, предоставляющая социальное жилье, чрезвычайно важна точная финансовая оценка. Она включает все затраты на реализацию проекта и сопутствующие коммунальные расходы, а также вспомогательные расходы. Арендодатель должен знать обо всех возможных рисках, с которыми он может столкнуться в ходе реализации проекта, и определить меры контроля, которые помогут минимизировать негативное влияние на результаты проекта. Важно верно определить все технические параметры, обеспечить доступность финансовых и человеческих ресурсов для успешной реализации проекта, добиться оптимального соотношения цены и качества. Коммунальные расходы должны быть четко распланированы на стадии подготовки. Полная оценка финансовых рисков на стадии подготовки требует определения источника дохода и вероятных непредвиденных расходов. Обеспечение непрерывного финансирования гарантирует жизнеспособность проекта. Проекты для бездомных достаточно широко распространены, но требуют постоянного контроля за ресурсами. При наличии официального соглашения между арендодателем социального жилья и обслуживающей компанией, например НПО, может потребоваться юридический аудит. Он гарантирует абсолютную прозрачность в юридическом, финансовом и организационном отношении для обеих организаций.

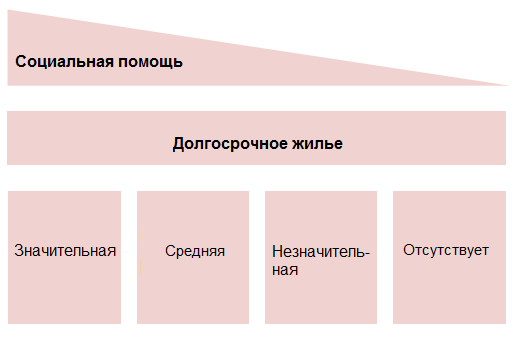
### Страхование

Необходимые меры по страхованию технических консультантов и подрядчиков (при модернизации или строительстве жилья) должны быть приняты на этапе планирования проекта. В зависимости от степени риска, важно определить степень ответственности арендодателя социального жилья и других организаций, а также необходимость, уровень и условия страхового покрытия. При завершении проекта важно, чтобы все страховые требования были учтены и соответствующие меры приняты, например, для возмещения убытков (ущерба), нанесенного жилью, покрытия ответственности работодателей и гражданской ответственности. Проекты для бездомных могут потребовать расширенной страховки, которая должны быть учтена в арендной плате.

## **Организационные модели предоставления доступа к жилью для бездомных**

Существует ряд моделей и организационных структур предоставления доступа к жилью для бездомных. Чрезвычайно важно, чтобы ведущая организация адаптировала структуры и решения под нужды конкретного региона, района или проекта. Организация должна принимать продуманные, взвешенные решения с учетом роли (ролей), которую (которые) она будет исполнять в реализации, управлении проектом, а также предоставлении социальной помощи (при необходимости).

Организационная структура, способная успешно предоставлять жилищные услуги бездомным, должна обеспечивать уровень социальной помощи, соответствующий нуждам арендаторов. Со временем эти нужды могут меняться. На диаграмме представлено изменение потребности в социальной помощи с течением времени для долгосрочного проекта.



**Вставка. 4: Потребность в социальной помощи**

Модель 1: Организация предоставляет социальное жилье и социальную помощь арендатору напрямую

Одна организация (владелец социального жилья, жилищно-строительный кооператив (ЖСК), местное жилищное управление и т. д.) предоставляет и несет ответственность за жилье, коммунальные услуги и социальную помощь, которая оказывается на месте. Опыт и цели конкретной организации определяют, применима ли данная модель.

Преимущества данной модели:

• отсутствие посредников, полный контроль одной организации над проектом;

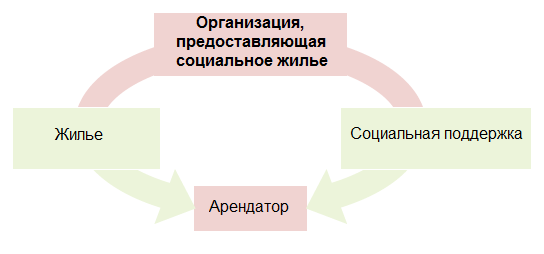
• меньше идеологических конфликтов по поводу целей проекта;

• более четкий процесс принятия решений и субординация;

• отсутствие необходимости в структурировании и установлении долгосрочного партнерства с другой организацией, а также в ежедневном координировании действий позволяет сэкономить время и силы;

• упрощается коммуникация и защита конфиденциальной информации;

• одна организация контролирует и управление объектом, и социальные услуги.



**Вставка 5: Модель 1**

Пример: ЖСК Taff, Кардифф, Великобритания

Taff — местный ЖСК, предоставляющий более 1000 домов в Кардиффе и близлежащих районах, специализирующийся на проектах по предоставлению жилья молодым женщинам. Как домовладелец ЖСК подотчетен и доступен для всех районов обслуживания, как организация социальной помощи он помогает людям получить и сохранить право на аренду, вносит значительный вклад в предотвращение роста числа бездомных. Партнерские инициативы Taff включают создание общего реестра жилья для людей с инвалидностью, помогающего им найти жилье, соответствующее их особым потребностям, сотрудничество с Советом Кардиффа и Валлийским советом по делам беженцев с целью предоставления жилья вновь прибывшим беженцам, еще один совместный проект с Советом Кардиффа по предоставлению жилья бездомным семьям, а также проект Back to Basics, который сотрудничал с множеством организаций и нацелен на борьбу с антиобщественным поведением. Программа надомной социальной помощи Taff (финансируемая Советом Кардиффа) недавно была расширена для оказания помощи социально незащищенным арендаторам. Эта программа получила награду UK Housing Award 2007, и согласно отчету Валлийского отделения инспекции аудита, была признана лучшей в Уэльсе.

Пример: Y-Foundation, Финляндия

Организация Y-Foundation, основанная в 1985 году, работает на территории всей страны, по мере необходимости предоставляет жилье и социальную помощь бездомным на территории Финляндии. Обычно Y-Foundation приобретает небольшие квартиры в домах, находящихся в частной собственности, затем сдает эти квартиры местным властям, социальным службам и другим партнерам, которые, в свою очередь, сдают их бездомным. Y-Foundation оказывает арендаторам весь спектр услуг социальной помощи, в том числе услуги по подбору жилья. Y-Foundation также управляет более крупными жилыми объектами и строит их, в некоторых случаях оказывая социальную помощь на месте. На сегодняшний день Y-Foundation принадлежит около 6000 квартир по всей стране. Около 4500 размещены в частных домах, а 1500 в домах, принадлежащих Y-Foundation. За последние 25 лет, выселению подверглись менее 5 процентов арендаторов Y-Foundation, что является значительным достижением.

Модель 2: Организация, предоставляющая социальное жилье, сотрудничает с организацией социальной помощи

Данная модель подходит организациям, предоставляющим социальное жилье, которые не имеют возможностей и опыта для оказания социальной помощи, помимо услуг по предоставлению и управлению жильем.

Данная модель имеет следующие преимущества:

• сотрудничество с другой организацией может способствовать притоку новых идей и методов и появлению творческих решений;

• отделение социальное помощи, которая перестает быть обязательным условием для предоставления жилья, что дает арендаторам ощущение большего контроля над ситуацией и большей независимости;

• при разделении двух аспектов организации социальной помощи могут представлять интересы арендаторов, не удовлетворяющих условиям получения права на аренду.

При сотрудничестве организации, предоставляющей социальное жилье, и социальной службы, крайне важно, чтобы оба партнера учитывали ряд ключевых факторов, в том числе:

• миссию, цели, мотивацию партнеров в рамках проекта;

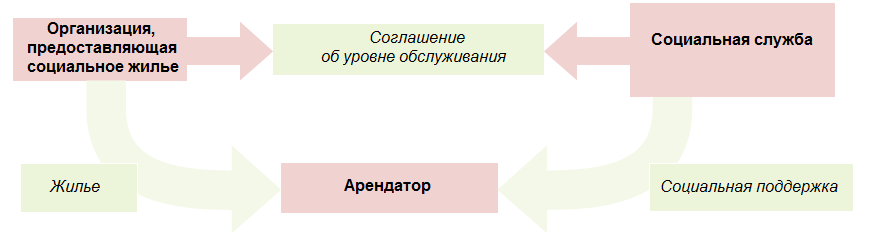
• опыт партнеров в аналогичных проектах;

• Культуру и стиль управления, характерные для партнеров;

• планы и ожидания партнеров в рамках сотрудничества;

• ожидания партнеров, связанные с поведением и степенью вовлеченности арендаторов.

Важно, чтобы до заключения партнерства, каждая сторона имела целостное представление о проекте. После оценки приведенных выше факторов и ряда встреч для определения степени совместимости, целесообразно заключить Соглашение об уровне обслуживания (см. ниже), в котором будут четко прописаны роли, обязанности и взаимоотношения сторон.



**Вставка 6: Модель 2**

Пример: Focus Ireland и Oakley Housing Trust, Ирландия

Oakley Housing Trust — организация, предоставляющая социальное жилье неженатым (незамужним) лицам, семьям, людям с особыми потребностями. Focus Ireland — НПО, оказывающая социальную помощь, которая борется за право бездомных на место, которое они смогут называть домом. Эти организации совместно работают над проектом жилья смешанного типа на улице Джеймс Стрит в Дублине. Проект начал работу в 2005 году и включает 92 квартиры разного размера для неженатых (незамужних) лиц, семей, пожилых людей. Из них 14 квартир, расположенных в 3 различных кварталах, находятся в ведении Focus Ireland в соответствии с соглашением о совместном управлении. Арендаторы получают поддержку от Focus Ireland, чтобы сохранить права на аренду, научиться быть независимыми и добиться материального благополучия.

Пример: Nottingham Community Housing Association, UK

Nottingham Community Housing Association (NCHA) предоставляет жилье с 1973 г. Главная цель это органинзации — обеспечить социальным жильем наиболее нуждающихся в районе Ист Мидлендс. Для достижения данной цели она сотрудничает со множеством других организаций как на местном, так и на общенациональном уровне, в том числе с государственными органами, национальной службой здравоохранения, муниципалитетами, национальной организацией, финансирующей жилищное строительство.Одним из партнеров является Midland Heart, они сотрудничают в рамках проекта Heathfield House. В этом недавно отремонтированном здании расположено 24 квартиры, рассчитанные на одного-двух жильцов. Проект рассчитан на бездомных людей, борющихся с алкогольной или наркотической зависимостью. Midland Heart на месте оказывает услуги социальной помощи, здание принадлежит и обслуживается NCHA, там же находится ее представительство для урегулирования вопросов, связанных с пособиями на оплату жилья. Сотрудники работают 24 часа в сутки.

### Соглашение об уровне обслуживания

Соглашение об уровне обслуживания определяет роли и обязанности сторон в рамках предоставления жилья и оказания социальной помощи. Обычно это официальное соглашение, подписываемое сторонами и покрывающее широкий круг вопросов, в том числе цели и функции, статус и продолжительность, общие интересы, обязательства, условия пересмотра и расторжения договора.

Зачастую плодотворное сотрудничество заключается в добрых рабочих отношениях между отдельными людьми, однако важно понимать, какие организации задействованы, и кто и за что несет ответственность, особенно в случае возникновения непредвиденных трудностей. В соглашении должны быть прописаны меры урегулирования споров, например, «стороны будут способствовать своевременному обмену информацией, урегулировать проблемы путем официального обсуждения в установленные сроки». В соглашении может быть прописан срок уведомления, а также обстоятельства, при наступлении которых соглашение не может оставаться в силе, например, прекращение финансирования, невозможность решить спорный вопрос в согласованные сроки, финансовая несостоятельность компании. Для защиты клиентов в случае прекращения сотрудничества, в соглашение могут быть вписаны положения о неисполнении обязательств. Во многих случаях предоставляемая помощь «надомная» — оказывается конкретному человеку, не привязана к конкретному проекту или виду жилья.

### Социальное сопровождение

Некоторым семьям и людям потребуется комплексная помощь нескольких организаций. Социальное сопровождение позволяет оценивать и планировать согласованную помощь и услуги людям и семьям. Организация, которая берет на себя ответственность за конкретного клиента, может подготовить и реализовать план помощи, соответствующий нуждам клиента. В таком согласованном плане должны быть прописаны уровень помощи и частота обращений за ней.

### Роли при управлении проектами по расселению бездомных

Чрезвычайно важно четко определить роли и обязанности организации, предоставляющей жилье, и социальной службы. Пример разделения ролей и обязанностей представлен в таблице ниже:

|  |  |
| --- | --- |
| **Организация, предоставляющая жилье**  • Ответственность за управление объектом недвижимости в рамках проекта  • Установление отношений с обслуживающей компанией  • Разработка Соглашения об уровне обслуживания  • Взимание арендной платы  • Ремонт  • Текущее обслуживание  • Безопасность  • Мониторинг степени удовлетворенности арендаторов  • Содействие в урегулировании претензий со стороны арендаторов/проблем  • Консультации по жилищным и социальным вопросам (помощь арендаторам в получении субсидий на аренду / социальных выплат)  • Уведомления о непроизведенных платежах (предотвращение выселения)  • Работа с арендаторами по  управлению денежными средствами | **Социальная служба**  • Ответственность за подготовку и оказание социальной помощи, координацию и планирование совместной деятельности с другими обслуживающими организациями  • Поиск других обслуживающих организаций, установление отношений с ними  • Оказание услуг и мониторинг качества оказываемых услуг  • Обеспечение непрерывного финансирования для оказания социальной помощи  • Управление сотрудниками службы оказания социальной помощи  • Лечение (алкогольная, наркотическая зависимость и др.)  • Управление кризисными ситуациями, вмешательство в них  • Контроль за приемом лекарственных препаратов  • Обеспечение соответствия арендаторов установленным требованиям  • Предотвращение выселения |

**Вставка 7: Роли при управлении проектами по расселению бездомных**

## **Виды управления жилищным фондом в рамках проектов для бездомных**

Ниже приведены общие функции, входящие в управление жилищным фондом и выполняемые владельцем социального жилья. В некоторых случаях степень вовлеченности обслуживающей компании может варьироваться в зависимости от условий соглашения между владельцем социального жилья и обслуживающей компанией. Ситуации, в которых стороны разделяют ответственность, должны быть четко определены: кто за что несет ответственность, уровень вовлеченности сторон, ситуации, требующие вмешательства.

### Сдача в аренду (в том числе по запросам)

Владельцы социального жилья выделяют или сдают жилье под долгосрочную аренду. При краткосрочном (временном) предоставлении жилья используются более простые формы соглашений — разрешения с определенным сроком действия или соглашения о временном пользовании. Они соответствуют краткосрочному предоставлению жилья, как в хостелах и приютах. В разных странах требования владельцев социального жилья могут отличаться, но общая тенденция — предоставлять жилье наиболее нуждающимся в нем. Бездомные, получающие жилье, должны испытывать крайнюю нужду. При участии организации социальной помощи в долгосрочном проекте, ее сотрудники могут активно применять свои знания и опыт в процессе отбора кандидатов на получение жилья. Важной частью партнерского соглашения между владельцем социального жилья и обслуживающей организацией является согласование того, какая информация находится в совместном доступе, и какая организация принимает конечное решение. При проектах, ориентированных на бездомных, может быть создана система запросов на предоставление организациям социальной помощи информации о наличии свободного жилья. Обычно предусматриваются особые протоколы для обработки таких запросов. Цель домовладельцев — минимизировать процент свободного жилья, чтобы обеспечить людей жильем, а себя доходом от арендной платы. В данном отношении проекты, ориентированные на бездомных, ничем не отличаются от остальных.

Пример: Территориальное партнерство для предоставления жилья социально незащищенным семьям в Жиронде, Франция

Жиронда — департамент, расположенный на юго-западе Франции, входящий в состав региона Аквитания. В 1991 году местная организация, предоставляющая социальное жилье (*office des HLM*), организации, работающие над социальной интеграцией бездомных, и органы власти сформировали партнерский союз, нацеленный на предоставление социального жилья в соответствии с группами приоритетов. Группы приоритетов включают людей, которым грозит выселение, живущих в нездоровой среде или переполненных помещениях, жертв домашнего насилия, людей, покидающих приюты для бездомных. С 2005 сотрудничество с целью помощи людям, покидающим приюты для бездомных, было укреплено в трех направлениях:

• совместный анализ домохозяйства, включающий оценку способности иметь отдельное жилье;

• совместный анализ и принятие решения о форме социальной помощи, необходимой для получения доступа к социальному жилью;

• совместные действия по предоставлению подходящих вариантов жилья, временного жилья, жилья с социальной поддержкой.

За несколько лет данный подход позволил ежегодно обеспечивать жильем около 500 человек, стабилизировать растущий спрос путем привлечения партнеров в рамках регулярных встреч, общих инструментов и методов работы.

### Соглашения между домовладельцем и арендаторами

В некоторых проектах бездомным предоставляется непостоянное жилье, например хостел или временное жилье. Для краткосрочного и временного жилья наиболее распространены соглашения о временном пользовании. Они отражают временный характер предоставления жилья, включают условия проживания, в том числе внесения платы, а также права и обязанности сторон. Временное соглашение может заключаться на сутки или на неделю. Однако данный тип соглашения между домовладельцем и арендатором предоставляет минимум гарантий безопасности.

Соглашения об аренде, которые распространены гораздо шире и более целесообразны с точки зрения предоставления жилья, содержат условия проживания и обязанности арендаторов. Важно отметить, что при подписании такого соглашения и домовладелец, и арендатор приобретают определенные права и обязанности в силу договора и закона. Большинство соглашений об аренде можно прекратить, направив уведомление о расторжении; даже если срок направления уведомления определен в соглашении, уведомление о расторжении может быть направлено вследствие нарушения соглашения другой стороной (например, один месяц или иной срок, предусмотренный законом).

Пример: Alternative housing for alternative people («Особое жилье для особенных людей»), Дания

Данная официальная модель предоставления жилья разработана, чтобы избежать повторения негативных ситуаций — ночевок под открытым небом, временного проживания в хостелах на основании временных разрешений. Она построена на соглашениях об аренде и фактически обеспечивает жильем на долгосрочной основе людей, у которых ранее возникали трудности с обычным жильем. Отличительные особенности данной модели:

• Во многих случаях жилье предоставляют обычные ЖСК;

• Все дома оборудованы отдельным входом, кухней, ванной;

• Все жилые объекты расположены в небольших районах на 3-12 домов или примерно такое же количество квартир, расположенных в нескольких зданиях;

• Организация, предоставляющая жилье, несет ответственность за строительство и модернизацию, а по завершении — за управление и обслуживание объектов;

• Арендатор заключает обычное соглашение об аренде и имеет соответствующие права на квартиру, в том числе такое соглашение не предусматривает срок, по прошествии которого арендатор обязан освободить помещение, даже если не хочет этого. Этим данная модель и отличается от проживания в приюте, она предоставляет данной группе клиентов более стабильный вариант жилья.

Данная программа доказывает, что даже люди, о которых говорили, что их «трудно заселить», при определенных обстоятельствах могут соблюдать условия соглашения об аренде.

### Ремонт и обслуживание

В общем и целом, владелец социального жилья несет ответственность за долгосрочное обслуживание проекта. В рамках управления имуществом владелец социального жилья должен предусмотреть амортизационный фонд для покрытия долгосрочной потребности в обслуживании в будущем. Ежедневно может возникать необходимость в ремонте, крайне важно, чтобы об этом сообщали домовладельцу. Очевидно, что гораздо проще, если владелец социального жилья и владеет объектом, и оказывает арендатору социальную помощь. Если социальную помощь оказывает обслуживающая организация, крайне важно, чтобы она своевременно уведомляла владельца социального жилья, а он принимал необходимые меры по ремонту в соответствии с согласованным графиком выполнения ремонтных работ. Обычно проекты по заселению бездомных, предлагающие временное или краткосрочное жилье, требуют более частого ремонта из-за большего износа вследствие большого потока сменяющих друг друга жильцов.

### Взимание арендной платы и контроль за просроченными платежами

Владельцы социального жилья располагают методами помощи арендаторам в своевременной оплате аренды. Для всех проектов по заселению бездомных определяется способ оплаты аренды, обычно предпочтение отдается методу, привычному для владельца социального жилья. Если коммунальные услуги и социальная помощь предоставляются разными организациями, чрезвычайно важно определить стратегии действий каждой организации при задержке платежей. Оплата может производиться прямым списанием или напрямую удерживаться из социальных выплат, которые получает арендатор. Владелец социального жилья должен определить порядок взимания арендной платы, а также погашения просроченных платежей. При задержке платежей следует установить ее причину, а также определить способ решения проблемы. Если владелец социального жилья и владеет объектом, и оказывает арендатору социальную помощь, обычно именно он несет ответственность за взимание арендной платы и урегулирование ситуаций с просроченными платежами.

### Участие арендатора (жильца) в проекте по расселению

Чрезвычайно важно подробно рассказать будущим жильцам об их роли и обязанностях, прежде чем предоставлять им социальное жилье. Это подразумевает их знакомство с жильем и районом, а также рассказ о соответствующих ролях жильца и домовладельца. Поддержка на этапе, предшествующем заселению, может предоставляться напрямую владельцем социального жилья или, при совместном управлении проектом, помочь с переездом, а также познакомить с представителями районных служб может организация социальной помощи. Степень участия арендатора (жильца) может варьироваться в зависимости от типа проекта или потребностей арендатора. Участие в проекте может предоставить жильцам возможность поддерживать друг друга. Обычно арендаторы не хотят быть задействованы в жилищном управлении на постоянной основе, но хотят иметь право голоса в вопросах, которые могут оказать влияние на их жилищную среду и качество обслуживания.

### Предотвращение антиобщественного поведения и борьба с ним

Благодаря рациональному жилищному управлению со стороны владельцев социального жилья и прочной законодательной основе, в ряде стран ЕС удается предотвращать и минимизировать случаи антиобщественного поведения (хотя в некоторых районах по-прежнему наблюдаются случаи антиобщественного поведения, спровоцированные отдельными лицами, неподконтрольными владельцу социального жилья). Владелец социального жилья внедряет процедуру, предусматривающую определенные действия в ответ на антиобщественное поведение, противоречащее условиям соглашения об аренде. Чрезвычайно важно предусмотреть меры для предотвращения антиобщественного поведения, а также для максимально оперативного реагирования во избежание выселения.

### Социальная помощь и усовершенствованное жилищное управление

Поддержка арендаторам может оказываться в разной форме. Чаще всего, она принимает форму консультаций и социальной помощи. В последние годы эти услуги (которые по-разному называются в разных странах ЕС) активно развиваются обслуживающими НПО. Поскольку обычно процесс повторной интеграции бездомных в жилищную систему бывает достаточно длительным, социальная помощь арендатору может постепенно сходить на нет, а затем, при необходимости, возобновиться. Помощь арендатору может включать консультации по сохранению права на аренду, помощь в планировании бюджета и производстве платежей, помощь в поиске работы, советы, как увеличить доход, защита интересов, психологическая помощь, знакомство с представителями районных организаций, услуги специалистов для удовлетворения особых нужд.

Пример: St Mungo’s Peer Advice Links (PAL), Великобритания

Ежегодно более 300 человек переезжают из хостелов и домов для проживания с поддержкой St Mungo’sв отдельные жилые помещения в Лондоне. Для многих поддержка при переезде не предусмотрена. Иногда надомной службе социальной помощи требуется несколько месяцев после получения рекомендации, чтобы начать работать с клиентом. Однако начало аренды — непростой момент для многих, риск долгов и социальной изоляции в этот период весьма высок. Программа Peer Advice Link (PAL) была учреждена St Mungo’s, чтобы помогать людям в этот переломный момент. Арендаторам помогают равные консультанты, которые сами прошли путь от проживания с поддержкой к независимому проживанию. Волонтеры PAL помогают новым арендаторам решать проблемы с ремонтом, получать социальные пособия и пособия на оплату жилья, подавать заявки на гранты Социального фонда и благотворительные гранты, недорого приобретать все необходимое, решать другие практические задачи.

Волонтерам помогают опытные сотрудники St Mungo’s. Помощь включает посещения на дому, телефонную линию и службу помощи без предварительной записи. Объем помощи постепенно уменьшается с тем, чтобы через полгода все клиенты стали полностью независимы в плане аренды или получали помощь от местных служб. Конечная цель работы равных консультантов — помочь арендаторам войти в местное сообщество и сформировать местные сети взаимной поддержки. Приоритетное внимание уделяется возможностям сформировать социальные сети, арендаторов побуждают принимать участие в различных общественных мероприятиях. PAL также налаживает взаимодействие с организаторами местных обучающих, образовательных и общественных проектов, в которых арендаторы выражают заинтересованность, но не знают, как принять в них участие. Ежегодно PAL помогает более чем 300 бывшим постояльцам St Mungo’s совершить переход к независимому проживанию и создать сети взаимной поддержки.

Пример: Framework’s Housing Crisis Team, Великобритания

Framework’s Housing Crisis Team (HCT) — одна из команд надомной помощи в Ноттингеме. Она была сформирована, поскольку другие службы надомной помощи не справлялись со всеми острыми жилищными проблемами, с которыми сталкивались социально незащищенные люди, из-за необходимости срочных действий. Клиенты могут обращаться за советом и консультацией по бесплатному телефону, HCT оперативно предоставляет консультацию специалиста. Если сотрудники организации чувствуют, что с человеком следует встретиться лично, сотрудник организации придет к нему домой в течение 48 часов. Сотрудники команды — высококвалифицированные консультанты по жилищному праву. Они консультируют клиентов по сложным жилищным вопросам и представляют их интересы в суде, чтобы предотвратить их выселение. Для оказания необходимых юридических консультаций, служба тесно сотрудничает с рядом адвокатов и юристов.

Служба сотрудничает с арендаторами Зарегистрированных социальных домовладельцев, местными властями, частным сектором, а также домовладельцами, оказывающими социальную помощь. Их работа включает взаимодействие и переговоры с домовладельцами и ипотечными компаниями, помощь в подаче заявок на участие в программе помощи ипотечным заемщикам, урегулирование проблем с просроченными платежами и иными видами задолженностей, консультирование по вопросам, связанным с пособиями на оплату жилья. После урегулирования кризисной ситуации, клиентов, которым требуется дальнейшая помощь, связывают с сотрудниками надомной социальной помощи.

## **Навыки и профессиональные качества, необходимые специалистам, предоставляющим услуги по заселению для бездомных**

### Общая осведомленность обо всех возможных вариантах расселения

Всем специалистам, задействованным в обеспечении жильем бездомных семей, необходимо досконально знать обо всех возможных вариантах расселения, доступных в своем регионе, а также о том, кто может предоставить такие возможности. Зачастую специалисты по заселению понимают, как организован их собственный отдельный проект в данной сфере. Однако для того, чтобы обеспечить широкую осведомленность и знание контекста работы, важно, чтобы любой вводный инструктаж или обучение для новых сотрудников и добровольцев обеспечивали всестороннее понимание системы в более широком формате.

### Способность к многозадачности

Характер работы специалистов по заселению, задействованных в секторе социального жилья и услуг для бездомных требует наличия отличных коммуникативных способностей и навыков межличностного общения. Работающим в междисциплинарной сфере сотрудникам по заселению будет полезно иметь следующие навыки:

* понимание процесса разработки и планирования проектов;
* знание, как устроена служба жилищного управления и каковы ее ключевые элементы, т. е. выделение жилья, сбор арендной платы, ремонт и техническое обслуживание;
* умение выявлять проблемы квартиросъемщиков из уязвимых групп населения, в частности бездомных, требующие дополнительной поддержки, а также решать эти проблемы;
* понимание того, как в рамках проекта по расселению можно развивать личные способности квартиросъемщиков из уязвимых групп населения, в частности бездомных;
* умение налаживать связи в рамках местных сообществ (районов) и бороться с антиобщественным поведением;
* способность поддерживать связи с широким кругом заинтересованных сторон, включая специалистов в области расселения, здравоохранения и социальной поддержки;
* большой интерес к работе с различными социальными группами.

### Организационные и управленческие навыки.

Наряду с навыками многозадачности, организационные и управленческие навыки играют жизненно важную роль в предоставлении услуг и социальном сопровождении бездомных. В зависимости от конкретных должностных функций, специалисты должны уметь:

* управлять командой сотрудников и организовывать ее работу, с целью удовлетворить потребности бездомных лиц. Специалисты должны обеспечить действие всех необходимых правил внутреннего регламента в организации и убедиться, что все сотрудники осведомлены о политике организации и придерживаются ее;
* вести учет точных, фактических и актуальных данных о бездомных;
* признавать и осуществлять необходимые изменения, для того, чтобы повысить уровень услуг, оказываемых бездомным.

### Коммуникативные навыки

Коммуникативные навыки очень важны для специалистов, работающих с бездомными, а также с другими ключевыми работниками и учреждениями.

**Прямые контакты**

* Предполагают умение общаться с бездомным или учреждением лично, в краткой и ясной форме, обеспечивающей понимание всей необходимой информации и основных идей;
* также позволяют группе бездомных лиц или их представителю уверенно донести свое мнение до специалиста;
* специалист должен уметь передавать как сложные, так и простые идеи в манере, понятной для респондента т. е. бездомного, ключевого учреждения или коллеги по работе;
* необходимо, чтобы при работе с бездомными, общение проходило в деликатной форме и было ориентировано на индивидуальные потребности с учетом ожиданий респондентов;
* важно, чтобы специалисты соблюдали политику организации в отношении конфиденциальной или личной информации, касающейся бездомных лиц.

**Непрямые контакты**

* Крайне важным является составление и реализация внутреннего регламента для записи информации о бездомных лицах в рамках каждой организации;
* специалисты должны убедиться, что контакты, как прямые, так и непрямые, осуществляются в соответствии с действующим законодательством и политикой организации, в том числе и в том, что касается записи или доступа к информации о бездомном лице;
* кроме того, важно, чтобы информация по мере необходимости передавалась другим ключевым работникам и учреждениям;
* последовательность и внимание к деталям являются важными профессиональными качествами для специалистов, благодаря которым они могут обеспечить постоянное соблюдение организационных требований в отношении доступа к информации и ее записи. Эти навыки также необходимы для гарантии того, что любые изменения в поведении бездомного будут зарегистрированы и изложены в отчете;
* крайне важно, чтобы специалисты с уважением относились к особенностям бездомных лиц во всех письменных сообщениях.

### Навыки работы с людьми

* При работе с людьми с непредсказуемым поведением специалистам по заселению и работе с бездомными зачастую требуется проявлять сострадание, терпение и понимание одновременно с элементами прагматичного управления.
* Специалисты должны быть в состоянии строить и поддерживать связи с бездомными лицами, коллегами и другими внешними учреждениями. К этому относится также умение выступать посредником и оказывать содействие в разрешении конфликтов в случае их возникновения.
* Для специалистов, работающих с бездомными лицами, важным навыком является способность понять, когда бездомным необходима помощь в защите своих прав, и когда надо поощрять самостоятельное отстаивание собственных прав.
* Специалист должен ориентироваться на интересы бездомного, чтобы дать ему возможность достичь результатов, к которым тот стремится.
* Специалист должен отдавать должное каждому бездомному, слушать их и реагировать на их мнение и опасения в позитивном и непредвзятом ключе.

### Гибкость и способность к адаптации

Специалист должен проявлять гибкость и способность к адаптации для того, чтобы должным образом выполнять свои должностные функции:

* работа с бездомными или бывшими бездомными лицами может включать работу во внеурочное время и в выходные дни;
* специалисты должны легко адаптироваться к изменениям, которые происходят в организации, где они работают, и к возможным в их секторе общим изменениям, целью которых является внедрение передовых практик;
* специалисты должны быть осведомлены о различных и меняющихся потребностях бездомных и иметь возможность адаптировать свои функции и характер услуг в случае появления любой новой информации о клиентах.

## **Требования к управлению**

### Соблюдение установленных законом обязанностей арендодателем и поставщиком социальных услуг

При оказании любых услуг, предоставляемых квартиросъемщикам, вне зависимости от того были ли они ранее бездомными или нет, арендодатели социального жилья и поставщики услуг обязаны обеспечить услуги самого высокого качества. Данный фактор будет принят во внимание, в случае если лицо, предоставляющее жилье и социальные услуги, получает за это правительственное или предусмотренное законом финансирование. При предоставлении государственного финансирования на организации часто возлагается ответственность в отношении того, куда будут потрачены средства, в том числе и с использованием механизмов непрерывного мониторинга, контроля и отчетности. Соблюдение требований законодательства может ввести полезную практику для организаций с целью обеспечения гарантий того, что финансирование будет направлено на достижение определенных целей. Хотя предоставление финансирования предусматривает внедрение этой практики подотчетности, необходимо осуществление надлежащего управления во всех организациях — как тех, кто является арендодателем социального жилья, так и тех, кто выступает поставщиком социальных услуг. Хорошее управление будет играть все возрастающую роль в организациях в ближайшие годы. Принципы должного управления должны применяться повсеместно. Это включает в себя внедрение практик в целях обеспечения:

* надлежащего контроля за деятельностью организации при наличии регулирующего органа, например, руководящего совета с возложенной на него ответственностью за сотрудников;
* четкой подотчетности перед заинтересованными сторонами, в частности спонсорами, квартиросъемщиками и пользователями услуг, и широкой общественностью;
* высоких этических стандартов в рамках применяемых в организациях практиках управления;
* в рамках предоставления любого обслуживания для квартиросъемщиков и пользователей услуг должны быть четко определены механизмы постоянного совершенствования и повышения стандартов, которые в свою очередь будут приняты в соответствии с требованиями заинтересованных сторон.

### Средства правовой защиты для квартиросъемщиков и пользователей услуг

Следует ввести внутренние процедуры для постоянного мониторинга качества услуг, предоставляемых организациями, в частности арендодателями социального жилья. Такие процедуры могут варьироваться от регламентов по стандартам обслуживания до применяемых на регулярной основе процедур рассмотрения жалоб. В ряде государств-членов учреждены различные законодательные органы, в частности институт омбудсмена, который занимается рассмотрением жалоб. Можно поручить определенным государственным органам взаимодействие с квартиросъемщиками, в том числе бывшими бездомными, куда они могли бы при необходимости обращаться. В рамках предоставления услуг по заселению бывшим бездомным лицам вопрос наличия процедур отчетности должен учитываться при предварительном планировании в первую очередь.

### Контроль за осуществлением проекта

Для изучения различных элементов проекта в текущий процесс управления проектом должны быть встроены соответствующие механизмы обзора и мониторинга. Это гарантирует принятие четких стандартов качества; достижение целей; установление приоритетов; надлежащее и справедливое обслуживание для квартиросъемщиков. Уровень и вид контроля будет напрямую зависеть от применяемой модели оказания услуг, т. е. руководит ли жилищная организация проектом самостоятельно или в партнерстве с НПО по предоставлению социальных услуг.

## **Глоссарий терминов, используемых в данном руководстве**

Ниже приводится ряд терминов, используемых в данном руководстве. Поскольку употребление этих терминов различается в зависимости от национальных условий, представленные здесь определения призваны сделать пособие максимально доступным и полезным.

**Процедура распределения**

Процедура, посредством которой принимается решение предложить тому или иному лицу арендовать недвижимость.

**Антиобщественное поведение**

Поведение, которое жилищные организации и объединения считают противоречащим согласованным нормам (зачастую нелегальным), а также нарушающим условия аренды.

**Контроль за просроченными платежами**

Система, введенная в действие арендодателем социального жилья, которая должна обеспечить компенсацию невыплаченной арендной платы.

**Социальное сопровождение**

Метод «социального сопровождения» можно охарактеризовать как процедуру, включающую оценку, планирование и содействие в предоставлении услуг для отдельных лиц и их семей в согласованной и скоординированной манере.

**Места временного размещения**

Жилье, которое предоставляется для краткосрочного проживания. Обычно общежития, приюты или гостиницы типа bed and breakfast (комната и завтрак). Данная служба может стать первым контактом для тех, кто ищет более долгосрочные варианты жилья.

**Оценка жилья**

Процедура оценки жилищных потребностей отдельных лиц (семей), которая должна установить, какие конкретно услуги по заселению им необходимы. Такая процедура может осуществляться в рамках законодательного процесса государственным органом или жилищной организацией (поставщиком услуг).

**Программа предоставления бездомным жилья Housing First**

Обеспечение жильем бездомных непосредственно с улицы или из приютов, на основе стандартного договора аренды. Дополнительная поддержка предоставляется независимо от заселения на гибкой, адресной и активной основе. В целевую группу Программы по обустройству бездомных Housing First, как правило, входят люди, давно живущие на улице и обремененные множеством потребностей.

**Программа адаптации бездомных Housing-led**

Все подходы к проблеме бездомности, где главным решением является предоставление стабильного жилья с оказанием необходимой поддержки и гарантией против незаконного выселения. В рамках этих подходов решение жилищной проблемы является фундаментальным правом и необходимым условием для решения других проблем, включая социальное обеспечение, здравоохранение и занятость. Эта программа охватывает более широкий круг методов и целевых групп, нежели Программа Housing First.

**Жилищное управление**

Основные функции, которые выполняет арендодатель социального жилья, включая оценку жилищных потребностей и сдаваемой в аренду недвижимости, установление и взимание арендной платы, выполнение необходимых ремонтных работ и технического обслуживания, а также функции в рамках отношений между арендодателем и квартиросъемщиком.

**Независимое жилье**

При заселении не предусмотрена дополнительная поддержка, предоставляется исключительно жилье определенного типа и размера, предусмотренного для целого ряда семей.

**Заселение с долгосрочной поддержкой**

Заселение, предусмотренное для жильцов, постоянно нуждающихся в поддержке. Характер поддержки будет зависеть от конкретного квартиросъемщика, но может включать оказание поддержки на месте.

**Причинение неудобств**

Поведение, которое может вызвать раздражение квартиросъемщиков на разовой или постоянной основе.

**Период до сдачи в аренду**

Период, предшествующий предложению арендодателя заключить договор аренды.

**Направление**

Процедура, при которой бездомных направляют к арендодателю социального жилья с целью рассмотрения и оценки возможности аренды.

**Сбор арендной платы**

Механизм, посредством которого арендодатель социального жилья получает оплату за пользование жилой единицей (так называемое взимание платы с людей, проживающих в местах временного размещения).

**Соглашение об уровне обслуживания**

Соглашение, в котором жилищная организация обязуется предоставлять различные услуги квартиросъемщику на определенных условиях, указанных в соглашении о предоставлении услуг.

**Арендодатель социального жилья**

Под данное определение попадают арендодатели, которые предоставляют социальное жилье квартиросъемщикам на безвозмездной или льготной основе. Арендодатели социального жилья обычно действуют в формате жилищных ассоциаций, кооперативов или муниципальных жилищных органов.

**Поставщик вспомогательных социальных услуг для квартиросъемщиков**

Организация-партнер арендодателя социального жилья, которая оказывает вспомогательные услуги для квартиросъемщиков. Наряду с предоставлением услуг, поставщики социальных услуг могут предложить консультации и выступать в качестве адвокатов. Многие такие организации являются неправительственными (НПО).

**Социальная поддержка**

Деятельность по оказанию помощи уязвимым квартиросъемщикам в повседневной жизни.

**Договор аренды**

Юридически обязывающее соглашение между арендодателем и квартиросъемщиком, устанавливающее ответственность и обязанности каждой из сторон.

**Промежуточное размещение**

Жилье предоставляется, как правило, на временной основе, для бездомных семей и до решения жилищного вопроса на длительный срок. Может быть частью программы «Шаг к заселению».

**Жилье, сдающееся внаем**

Жилое помещение, которое арендодатель может сдать внаем в любое время.

**Пустующая недвижимость**

Незанятая недвижимость, которая не приносит арендной платы жилищной организации.

## **Список контрольных вопросов**

**Обоснование необходимости проекта**

* Каковы характеристики жилищных потребностей, на удовлетворение которых направлен предлагаемый проект?
* Каковы характеристики потенциальных квартиросъемщиков?
* Какие вспомогательные услуги потребуются квартиросъемщикам?
* Каковы цели предлагаемого проекта?
* Позволяет ли предусмотренное проектом количество жилых помещений разместить представителей соответствующей группы населения?

**Вопросы, касающиеся категории жилья**

* Будет ли это жилье построено специально для целей проекта; проект связан с ремонтными работами или приобретением уже существующего жилья?
* Будет ли размещение быть постоянным или временным? Если временным, то как определяется продолжительность пребывания? Какие требования будут предусмотрены?

**Финансирование**

* Имеются ли финансовые ресурсы (капитал и доходы), гарантирующие разработку и осуществление проекта?
* Является ли проект финансово обоснованным? Была ли проведена финансовая оценка в отношении осуществления проекта и возникающими в связи с этим расходами на жилищное управление, а также в отношении расходов по уходу/поддержке?
* Предполагается ли надлежащее страхование проекта?

**Место реализации проекта/обсуждение**

* Опубликована ли информация о цели предполагаемого проекта в местных СМИ?
* Выражают ли местные жители обеспокоенность? Если да, то как решается данная проблема?
* Доступны ли квартиросъемщикам общественные ресурсы и транспорт?
* Рассматривался ли вопрос о том, каким образом предлагаемый жилищный проект для бездомных может способствовать созданию устойчивых сообществ?

**Структура управления**

* Разделены ли должностные функции по управлению имуществом и социальной поддержке?
* Предусматривается ли в рамках проекта партнерство между двумя организациями? Если да, устанавливается ли в Соглашении об уровне обслуживания четкое определение должностных функций и обязанностей каждой организации?

**Вспомогательные услуги для квартиросъемщиков**

* Как данные услуги помогут квартиросъемщикам в долгосрочной перспективе? В частности, тем из них, кто имеет психические отклонения и злоупотребляет алкоголем и наркотиками.
* Каким образом вспомогательные услуги способствуют достижению самостоятельности при аренде жилья, независимости и улучшению возможностей для трудоустройства?
* Носит ли оказание вспомогательных услуг добровольный или обязательный характер, т. е. включено ли оказание данных услуг в договор аренды?
* Каким образом квартиросъемщики будут вовлечены в непрерывный процесс оценки вспомогательных услуг и ознакомлены с ним?
* Какие виды вспомогательных услуг будут предоставляться квартиросъемщикам?
* Какой опыт имеется у организации (организаций) в обеспечении жилья и (или) оказании вспомогательных услуг для этой группы квартиросъемщиков?
* Каковы опыт и навыки ключевых сотрудников и членов правления?

**Общие принципы и процедуры**

* Какие протоколы были согласованы с соответствующими заинтересованными сторонами?
* Были ли протоколы обмена информацией согласованы между соответствующими организациями-партнерами?
* Какого типа договор аренды будут подписывать квартиросъемщики?
* Какова платежеспособность квартиросъемщика? (уровень дохода и источники)
* Какие действуют принципы и процедуры в отношении ремонта и технического обслуживания, сбора арендной платы и просроченной задолженности, а также антиобщественного поведения?

**Требования к управлению**

* Приняты ли высокие стандарты этики в практике управления всех организаций, участвующих в планировании и реализации предлагаемого проекта?
* Существует ли четкая подотчетность перед ключевыми заинтересованными сторонами?
* Действуют ли в организациях надлежащие меры контроля?
* Существуют ли четко определенные механизмы обеспечения качества и управления эффективностью?
* Возможно ли при действующих структурах управления постоянное совершенствование обслуживания?

### Приложение 1: Европейская типология бездомности и жилищной маргинализации (ETHOS)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Действующие категории | | Уровень жизни (жизненная ситуация) | | Общее определение |
| Основные категории | «без крыши надо головой» | 1 | Люди, живущие в тяжелых условиях | 1.1. | Публичные места, улица | Проживание на улице, в публичных местах, без крыши над головой или жилья |
| 2 | Люди, крайне нуждающиеся в жилье | 2.1. | Ночные приюты | Люди, не имеющие постоянного жилья, использующие для ночлега приюты, низкопороговые приюты |
| «без дома» | 3 | Люди, живущие в домах для бездомных | 3.1. | Гостиницы для бездомных | Учреждения, приюты, соц. гостиницы, предоставляющие жилье на короткий срок |
| 3.2. | Временное жилье |
| 3.3. | Временное, переходное жилье, предоставленное в качестве поддержки |
| 4 | Люди, живущие в приютах для женщин | 4.1. | Жилье в приютах для женщин | Жилье, предоставленное женщинам, подвергшиеся насилию. Краткосрочное. |
| 5 | Люди, живущие в домах для иммигрантов | 5.1. | Временное жилье / регистрационные центры | Жилье, предоставленное зарегистрированным иммигрантам или жилье, предоставленное на короткий срок в соответствии со статусом иммигранта |
| 5.2. | Жилье для рабочих мигрантов |
| 6 | Люди, освободившиеся из различных учреждений | 6.1. | Тюрьмы, колонии и т.д. | Отсутствие прежде доступного жилья |
| 6.2. | Медицинские учреждения\* | Пребывание дольше, чем требуется по причине потери жилья |
| 6.3. | Детские дома, учреждения | Отсутствие определенного жилья (по достижении 18 лет) |
| 7 | Люди, получающие длительную поддержку (по причине бездомности) | 7.1. | Дома престарелых | Длительное пребывание с обслуживанием для бывших бездомных людей (обычно больше 1 года) |
| 7.2. | Жилье, предоставленное как бывшим бездомным |
| «небезопасное, ненадежное жилье» | 8 | Люди, проживающие в небезопасном, ненадежном жилье | 8.1. | Временное проживание с семьей, у друзей | Проживание в нормальном доме/квартире, но не в том, где проживал раньше, до потери жилья |
| 8.2. | Незаконная аренда, наем жилья | Проживание, использование незаконно арендованного жилья |
| 8.3. | Незаконное проживание на территории | Проживание, использование земли незаконно |
| 9 | Люди, живущие под угрозой выселения | 9.1. | Вынужденная аренда | Где действует порядок выселения (та жилая площадь, которая подлежит освобождению) |
| 9.2. | Договор найма изъятый за неуплату | Когда должник по накладной имеет легальные права на вторичное вступление во владение имуществом |
| 10 | Люди, живущие под угрозой насилия | 10.1. | Пункты регистрации происшествий правоохранительными органами | Где полиция обеспечивает безопасность жертвам домашнего насилия |
| «недостаточное жилье» (имеется ввиду размер жилой площади) | 11 | Люди, проживающие во временных, нестандартных домах, структурах | 11.1. | Передвижные дома | Не предназначенные для обычного, постоянного проживания |
| 11.2. | Нестандартные строения | Самодельные временные строения, хижины, палатки |
| 11.3. | Временные строения | Ветхие строения, лачуги |
| 12 | Люди, проживающие в неподходящем (нежилом) помещении | 12.1. | Нежилые помещения (не пригодные для проживания) | Непригодные для жилья в соответствии с нормами жилья |
| 13 | Люди, проживающие в перенаселенном помещении | 13.1. | Превышение уровня нормы заселения жилой площади | Превышение стандартов заселения (в одной комнате проживает несколько человек) |

(\*) включая центры реабилитации для наркозависимых, психиатрические больницы и т.д.

**Европейская федерация национальных ассоциаций, работающих над проблемой бездомности (FEANTSA) действует при поддержке Программы Европейской комиссии в интересах занятости и социальной солидарности (2007-2013)**

Данная программа была создана с целью финансовой поддержки инициатив, направленных на реализацию целей Европейского союза в области занятости и социальных вопросов (как это предусмотрено в Социальной программе), что, в свою очередь, будет способствовать достижению целей Лиссабонской стратегии в этих областях.

Семилетняя программа ориентирована на все заинтересованные стороны, которые могут оказать содействие в создании надлежащего и эффективного трудового и социального законодательства и соответствующих процедур в странах ЕС-27, ЕАСТ и в станах-кандидатах на вступление в ЕС.

Для этого в рамках программы «ПРОГРЕСС» предусмотрено следующее:

* проведение анализа и консультаций по вопросам политики в области занятости, социальной солидарности и гендерного равенства;
* мониторинг и представление докладов о реализации законодательства и политики ЕС в области занятости, социальной солидарности и гендерного равенства;
* содействие в перераспределении политических функций, проведение обучения и оказание поддержки государствам-членам в соответствии с целями и приоритетами ЕС; а также
* трансляция мнений заинтересованных сторон и общества в целом.

Дополнительную информацию см. по адресу:

<http://ec.europa.eu/employment_social/progress/index_en.html>

Европейская федерация национальных ассоциаций, работающих над проблемой бездомностью, НКО

Fédération Européenne des Associations Nationales

Travaillant avec les Sans-Abri, AISBL

194, Chaussée de Louvain

1210 Brussels

Бельгия

Тел.: +32 (0)2 538 66 69

Факс: +32 (0)2 539 41 74

Эл. адрес: information@feantsa.org

1. См. Приложение 1 [↑](#footnote-ref-1)
2. Термин «принцип приоритетности жилья» был разработан комиссией Европейской конференции по достижению консенсуса в решении проблемы бездомности, с тем чтобы перегруппировать подходы, в соответствии с которыми предоставление постоянного жилья рассматривается в качестве первоочередной меры при борьбе с бездомностью. [↑](#footnote-ref-2)
3. Для более подробной информации см. <http://pathwaystohousing.org/> [↑](#footnote-ref-3)
4. Для получения более подробной информации о программе см. <http://feantsa.org/files/freshstart/National_Strategies/Reducing_LongTermHomelessness_2008_Finland.pdf> [↑](#footnote-ref-4)
5. См. FEANTSA (2008) ‘People who are homeless can be housed: An insight into successful practices from across Europe’ <http://www.feantsa.org/files/Housing_Annual_Theme/European_Report/08_European_Report_FEANTSA_Housing_final_EN.pdf> [↑](#footnote-ref-5)
6. Crane, M et al (2011) The FOR-HOME study: Moves to independent living – Single homeless people’s experiences and outcomes of resettlement. Размещено по адресу <http://www.kcl.ac.uk/content/1/c6/08/46/74/CraneetalFOR-HOMEFinalReportnocovers2011.pdf> [↑](#footnote-ref-6)