



# ЖИЛИЩНИТЕ МЕДИАТОРИ В ПОДКРЕПА НА УЯЗВИМИ ГРУПИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ЖИЛИЩНИТЕ ИМ УСЛОВИЯ



# ДОКЛАД

ЗА ПИЛОТНОТО ПРЕДЛАГАНЕ НА  
УСЛУГАТА „ЖИЛИЩЕН МЕДИАТОР“  
В РАМКИТЕ НА ПРОЕКТ  
**„ЗА ПО-ДОБРИ ЖИЛИЩА“**



# СЪДЪРЖАНИЕ

01. ЖИЛИЩНИЯТ МЕДИАТОР
02. АНАЛИЗ НА ПРОБЛЕМА И СИТУАЦИЯТА
03. ДРУГИ МЕДИАТОРСКИ УСЛУГИ
04. РЕЗЮМЕ НА МОДЕЛА
05. КАК РАБОТЯТ ЖИЛИЩНИТЕ МЕДИАТОРИ
06. КОНКРЕТНИ СФЕРИ НА ПРИЛОЖЕНИЕ
07. ЕФЕКТИВНОСТ И ВЪЗДЕЙСТВИЕ
08. ПРЕДПОСТАВКИ ЗА УСПЕШНО ПРИЛАГАНЕ НА УСЛУГАТА  
„ЖИЛИЩЕН МЕДИАТОР“
09. УРОЦИ И ПРЕПОРЪКИ
10. ОБОБЩЕНИЕ
11. ПРИЛОЖЕНИЯ
12. КОНТАКТИ

# ЖИЛИЩНИЯТ МЕДИАТОР

е сътрудник, който предоставя пряка подкрепа за подобряване на жилищните условия на семейства в нужда. Създаването и пилотното прилагане на услугата бе осъществено от четири неправителствени организации: Фондация „Подслон за човечеството“ / Хабитат България/, Сдружение „Клуб на НСО“ - Търговище, Фондация „Здраве и социално развитие“- София и Народно Читалище „Васил Левски 1965“- Кюстендил. Това е нова услуга, която е част от комплексната грижа за подобряване условията на живот на уязвими групи от населението чрез решаване на проблеми от различни аспекти на техния живот: социални, икономически, жилищни, здравни, образователни. Ролята на жилищния медиатор е да консултира и подкрепя бенефициентите в процеса на ремонтване, изграждане или узаконяване на техните домове.

Услугата жилищен медиатор беше развита и тествана в рамките на Проект „За по-добри жилища“, финансиран по Програмата за подкрепа на НПО в България по Финансовия механизъм на ЕИП 2009 - 2014 г. Целта на инициативата бе в дългосрочен план да се подмогнат нуждаещите се семейства да преодолеят икономическите и социалните неравенства и да станат по-адаптивни към променящата се икономическа и социална среда. За постигане на тази цел девет жилищни медиатори преминаха 3-дневно обучение, чрез което получиха основни знания в няколко основни направления: Документи и процедури за предоставяне на услугата; Жилищно финансиране; Наставяване в социално жилище; Приоритизиране на жилищните нужди; Законност на жилищата – необходимост



и предпоставка за подобряване на жизнената среда. Шест от тях работиха в рамките на 6 месеца, от юни до ноември 2014 г., в три пилотни региона на страната – Търговище, Кюстендил и София. В цялостния процес на пробирание на услугата жилищните медиатори бяха подкрепяни и супервизирани от партньорските организации по места. Потребители на услугите на жилищните медиатори бяха семейства с ниски доходи, вкл. ромски семейства, живеещи при лоши жилищни условия.

# АНАЛИЗ НА ПРОБЛЕМА И СИТУАЦИЯТА

В България много хора продължават да живеят в условия, неприемливи за стандартите в ЕС. У нас 48 % от населението живее в риск от бедност или социално изключване<sup>1</sup> (виж Фиг. 1). Масовата бедност е свързана и води до обитаване на непригодни за живеене жилища, с поне един от следните проблеми (Eurostat, 2014)<sup>2</sup>: течаш покрив, наличие на влага или лоша изолация на врати и прозорци; липса на баня или вътрешна тоалетна; недостатъчна осветеност. Около 14 % от населението (3 пъти повече от средното за ЕС - 28) живее при изключително лоши жилищни

условия<sup>3</sup>, 9,7 % от обитаваните жилища не разполагат с баня, а 26,4 % от населението е без вътрешна тоалетна (НСИ, 2011)<sup>4</sup>. През последните 15 години жилищните условия на повечето от ромите в България трайно се влошават. Преобладаващата част от постройките са изградени с подръчни материали, незаконно, в нарушение на устройствените планове, уличната мрежа и комуналната инфраструктура са в лошо състояние и това превръща ромските квартали в гета. Пренаселените жилища и общото увеличаване на гъстотата на обитаването натоварват обслужващите системи, като от това произтичат лоши хигиенни условия и здравни рискове за населението, както и социално напрежение. Съществува голяма разлика между степента на осигурени комунални услуги на ромските жилища и на жилищния фонд в страната като цяло.



<sup>1</sup> Индикатори за бедност и социално включване общо за страната, НСИ 2014

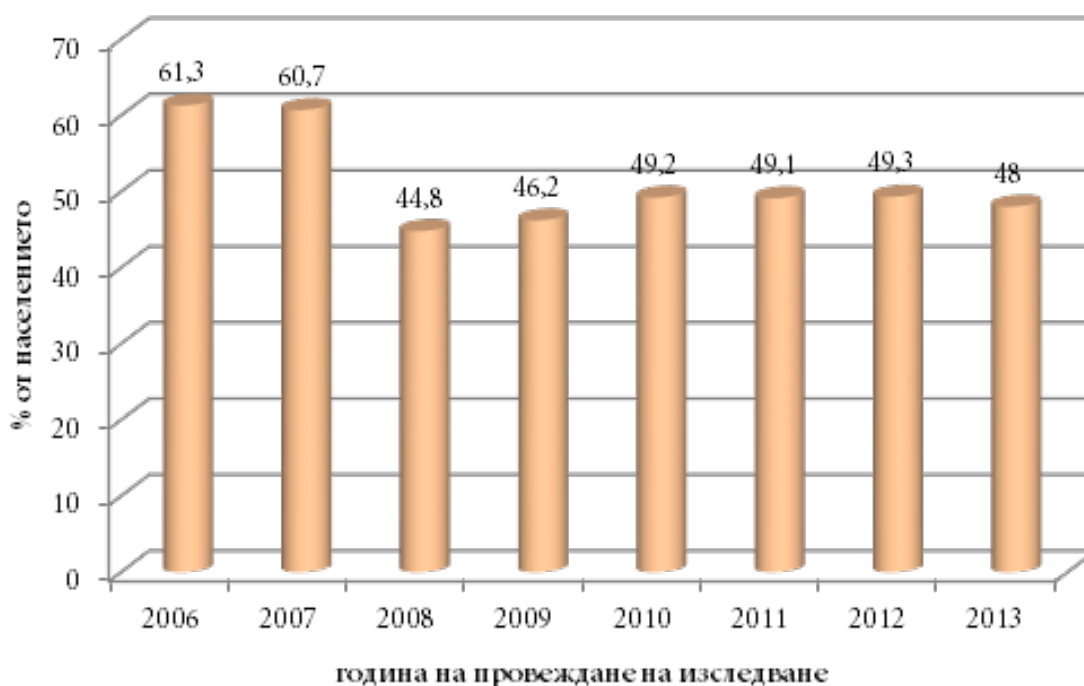
<sup>2</sup> Living conditions in Europe, Eurostat Statistical Books, 2014 edition  
<http://ec.europa.eu/eurostat/documents/3217494/6303711/KS-DZ-14-001-EN-N.pdf/d867b24b-da98-427d-bca2-d8bc212ff7a8>

<sup>3</sup> Статистически данни за жилищния фонд, Евростат, май 2014  
[http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Housing\\_statistics/bg](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Housing_statistics/bg)

<sup>4</sup> Преброяване на населението и жилищния фонд през 2011 година, том 2 Жилищен фонд, книга 2 Жилища, НСИ, 2012

## ДОБРАТА СРЕДА НА ОБИТАВАНЕ Е ЗАДЪЛЖИТЕЛНА ЗА ПОВИШАВАНЕ НА БИТОВАТА КУЛТУРА, ХИГИЕНАТА И СОЦИАЛИЗАЦИЯТА НА ХОРАТА.

За бедните хора е трудно да подобрят условията си на живот, основно поради липса на средства, но също така и защото нямат информация как могат да подобрят стандарта на жилищата си с възможно най-малко ресурси. Голяма част от целевите групи, с които работим са семейства, които живеят в бедност и имат остри жилищни нужди. В повечето случаи те имат желание и са мотивирани да подобрят условията си на живот, но са налице редица причини, поради които не могат да го направят сами и имат нужда от съдействие. Причините са комплексни, като най-основните от тях са: ниски нива на доходите и финансова нестабилност; ниско ниво на образование, вкл. неграмотност; несигурност; жилищата са извън регулационните планове и/или са незаконни; жилищата са пренаселени и подобряването им изисква прекалено големи инвестиции, каквито те не могат да си позволят. Важно е да отбележим, че често проблемът идва не само от липсата на средства, но и от липсата на умения как да се направят разумни подобрения.



Фиг. 1 Население в риск от бедност или социално изключване в България (НСИ, 2014 г.)

ПРИ ИЗВЪРШЕНОТО ПРОУЧВАНЕ НА НУЖДТА ОТ ПОДКРЕПА ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ЖИЛИЩНИТЕ УСЛОВИЯ В РАМКИТЕ НА ПРОЕКТА БЯХА ПРОВЕДЕНИ 3 ФОКУС ГРУПИ (ПО ЕДНА ВЪВ ВСЕКИ ПИЛОТЕН РЕГИОН) И БЯХА АНКЕТИРАНИ ИНДИВИДУАЛНО ОКОЛО 40 ПРЕДСТАВИТЕЛИ НА ЦЕЛЕВИТЕ ГРУПИ. КАТО РЕЗУЛТАТ ОТ ТОВА ПРОУЧВАНЕ БЯХА ИДЕНТИФИЦИРАНИ СЛЕДНИТЕ ОСНОВНИ ПРОБЛЕМИ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ЖИЛИЩНИТЕ УСЛОВИЯ:



- Липса на инфраструктура, вкл. водоснабдяване, канализация и електричество в някои части на кварталите/селата;

- Липса на финансови средства за подобряване на жилищната среда;

- Липса на достъп до финансови средства, вкл. банкови заеми;

- Незаконност на жилищни постройки – липса на документи за собственост, построени върху терени извън регулация;

- Пренаселеност на жилищата;

- Лошо състояние на жилищата – поради некачественото строителство има сериозни нужди от ремонтиране основно на покриви, дограма, санитарни възли;

- Сградите в определени части на квартала са нестабилни;

- Липса на вътрешни тоалетни, липса или лошо състояние на баните;

- Липса на знания и умения за самостоятелно справяне с някои текущи жилищни проблеми, вкл. и за извършване на леки ремонтни дейности;

- Безстопанствено отношение на част от собствениците;

- Липса на достатъчно стопански пристройки за отглеждане на животни в селата;

Според анкетираните потенциални клиенти на жилищните медиатори, те биха могли да са полезни за следните въпроси и приоритети:

- Съдействие за узаконяване на жилища и партии за комунални услуги;

- Информация относно настаняване в общинско жилище;

- Предоставяне на информация и консултации за извършване на ремонтни дейности, вкл. материали и майстори;

- Информация за достъпни финансови/банкови услуги



# ДРУГИ МЕДИАТОРСКИ УСЛУГИ

За създаването на услугата „Жилищен медиатор“ ни мотивираха и успешните модели на общностни медиатори в други икономически и социални сфери: здравни медиатори, трудови, образователни и др. Описаните по-долу добри практики показват начина, по който според нас може да бъде наложена и пилотираната от нас услуга „Жилищен медиатор“.

## Образователният медиатор

или помощник-учител е: „посредник между учителя и децата и учениците от ромски или турски произход при тяхната подготовка в подготвителната група, подготвителен клас и I клас с цел интегрирането им и осигуряване на равни възможности за обучение.“<sup>5</sup> Длъжността „помощник – учител“ е въведена като обособена професия в Националния класификатор на професиите и длъжностите. Позицията „помощник-учител“ е развита в изпълнение на приетата през 1999 г. от Министерски съвет България „Рамкова програма за равнопоставена интеграция на ромите в българското общество“, присъства и в Националния план за действие „Десетилетиена ромското включване 2005-2015“. Отговорна институция по обучение и наемане на кадрите е Министерство на образованието, младежта и науката. Финансиране е предвидено от Републиканския бюджет. Работодател на наетите по тази длъжност лица се явява съответният директор на детската градина/училище.

Сред основните задължения на помощник-учителя са да подпомага, съдейства, улеснява училищната адаптация на децата от ромското и турското малцинство.



Неговата роля е да подпомага учителя или съответната образователна структура като съдейства за привличане и задържане на децата в училище и за подобряване на комуникацията между учител и ученик. Помощникът на учителя е ситуиран основно в училище и работи по-малко на терен, сред общността. Не съществува изискване за преминаване на обучителен курс.

<sup>5</sup> Модели за регламентиране на медиаторския подход на работа с уязвими общности”, БЦНП, 2012  
<http://www.nccedi.government.bg/page.php?category=89&id=1899>



## Трудовият медиатор<sup>6</sup>

е посредник в дирекциите „Бюро по труда“ (ДБТ), който работи за подпомагане на трудовата реализация на представители от неравнопоставени групи на пазара на труда.

Необходимостта от тази длъжност се обуславя от големия брой неактивни и обезкуражени лица на пазара на труда, вкл. лица, които са без или с ниско образование и без квалификация. През 2008 г. Агенцията по заетостта реализира Национална програма „Активиране на неактивни лица“, чиято цел е активиране и включване на пазара на труда на неактивни и обезкуражени лица, чрез мотивирането им за регистрация в ДБТ и включване в обученията. За изпълнение на тази програма са подбрани 125 лица, които са включени в обучение по част от професията „Посредник на трудовата борса“, като след успешното му завършване са назначени на работа в 82 ДБТ на длъжност „Трудов посредник – ромски медиатор“. Длъжността е част от Националната класификация на професиите.

Трудовите медиатори предоставят посреднически услуги в ДБТ – информирание, консултиране, регистриране и посредничество за заетост, чрез насочване на регистрираните лица към подходящи обявени свободни работни места или включване в програми и мерки за заетост и обучение. Специфичната дейност на трудовите медиатори е работата на терен, която включва идентифициране на неактивни и обезкуражени лица и провеждане на срещи с тях за мотивирането и насърчаването им за регистрация в ДБТ. Медиаторите могат да посредничат и директно между работодатели и търсещи работа. Към края на 2014 г. има назначени над 80 медиатори в 63 ДБТ<sup>7</sup> в страната.

Трудовите медиатори и трудовите посредници не са изрично регламентирани в нормативните актове<sup>8</sup>, но дейността им вече се е утвърдила като успешна практика в работата с представителите на ромската общност и чрез Националната програма „Активиране на неактивни лица“ работата им продължава.



<sup>6</sup> Сдружение „Разнообразни и равни“ <http://romamediators.eu/trudovi/>

<sup>7</sup> Близо 80 медиатори консултират в бюрата по труда, Нова ТВ, септември 2014 <http://bit.ly/1r6Ccv8>

<sup>8</sup> „Модели за регламентиране на медиаторския подход на работа с уязвими общности“, БЦНП, 2012 <http://www.nccedi.government.bg/page.php?category=89&id=1899>

## Здравният медиатор<sup>9</sup>

е мост между уязвимите малцинствени общности и здравните и социалните служби. Той се ползва с уважението и доверието на хората от общността и на институциите и притежава необходимите знания, умения и компетентност, за да върши своята високоотговорна работа. През 2013 г. в България работят 130 здравни медиатори, заплатени от държавния бюджет, в около 70 общини.

В България моделът на здравния медиатор е въведен през 2001 г. от екипа на Фондация „Здравни проблеми на малцинствата“. Тогава пилотно се изпълнява проектът „Въвеждане на система от роми-медиатори – ефективен модел за подобряване достъпа на ромите до здравните и социалните служби“ в кв. „Изток“ на гр. Кюстендил. Обучени са първите пет здравни медиатори.

На 08. 09. 2005 Правителството на република България приема „Здравна стратегия за лицата в неравностойно положение, принадлежащи на етническите малцинства“. В Стратегията се отрежда значимо място на новата професия – „Здравен медиатор“, а един от индикаторите за успешната ѝ реализация е броят назначени на работа от държавата здравни медиатори.

В периода 2005 – 2007 година по различни програми, вкл. Програмата „От социални помощи към заетост“ на МТСП и програма PHARE 2003 на МЗ „Образователна и медицинска интеграция на уязвимите малцинствени групи със специален фокус върху ромите“ се продължава и доразвива инициативата за здравните медиатори. Обучителната програма е допълнена и доразвита, с хорариум от 150 академична часа, от които 130 аудиторни занятия и 20 часа самостоятелна работа, организирани в девет модула от по пет сесии. Лицензирани да провеждат обучение на здравни медиатори са Медицински университет - София, Медицински университет - Пловдив и Медицински университет - Варна.

Намерението за институционализирането на новата професия „Здравен медиатор“ е ясно определена национална политика. Тя е в националния класификатор на професиите, приета е и длъжностна характеристика на здравния медиатор.

През април 2007 г. е учредена Националната мрежа на здравните медиатори . В периода между 2008 и 2013 г. броят на здравните медиатори, работещи в общините, постепенно беше увеличаван и от 109 през 2008 г., те нараснаха до 130 през 2013 г.

.....

<sup>9</sup> Национална Мрежа на Здравните Медиатори [http://www.zdravenmediator.net/index.php?pagetype=text&page\\_id=37](http://www.zdravenmediator.net/index.php?pagetype=text&page_id=37)

# РЕЗЮМЕ НА МОДЕЛА

---

Услугата „Жилищен медиатор“ беше създадена и тествана през 2014 г. Към момента няма друга подобна услуга в България, насочена към оказване на съдействие за решаване на жилищни въпроси на уязвими групи от населението. Тъй като жилищните условия, в които живее едно семейство са фактор и по отношение на здравето, трудовата реализация, условията на отглеждане на децата и тяхното образование, отделни случаи или ситуации, свързани с жилищната среда, се адресират и от други проекти/програми/услуги, но жилищните медиатори са тези, които работят целенасочено и фокусирано само по тези проблеми. Моделът за подпомагане на семейства, живеещи в лоши жилищни условия не е нов за Хабитат България и нейните партньори. От 2008 година Фондацията работи с над 10 партньорски организации от цялата страна по създаването и обслужването на локални фондове за жилищни подобрения, чрез които се предоставя безлихвено микрокредитиране на жилищни ремонти за семейства с ниски доходи. Тази практика е неразделна част от цялостната социална подкрепа, предоставяна от местните неправителствени организации за целевите общности. Получаването на малък заем за ремонт на жилището е допълнителна услуга, надграждаща разностранната подкрепа за подобряване на здравния статус, образователното равнище, трудовата заетост и социалната интеграция на лицата, с които работят местните организации.

---

## КАК РАБОТЯТ ЖИЛИЩНИТЕ МЕДИАТОРИ

**Жилищният медиатор** е лице, което предоставя консултация или съвет за решаване на жилищен въпрос. Той се ползва с уважението и доверието и на хората от общността и на институциите и притежава необходимите знания, умения и компетентност по жилищни въпроси. Едно от основните изисквания към жилищния медиатор е да има образование в сферата на строителството или да е „експерт от опит“ в тази област. Другото важно изискване е да има добри комуникативни умения. В рамките на пилотния проект, жилищния медиатор е пряко напътстван, подкрепян и мониториран от местни жилищни консултанти – координатори на програмата към местната организация, които имат добър административен и мениджърски потенциал и познават добре спецификата на работа с конкретните целеви групи.

**Жилищните медиатори** са преминали 3-дневно обучение, проведено от високо квалифицирани специалисти в областта на строителство и архитектура, законодателство и финансово управление. Тази сериозна подготовка даде основа на жилищните медиатори, излизайки на терен, да извършват много компетентно консултации и да предоставят необходимата информация на клиентите по проекта.

Обучението беше съставено от следните модули (вж. Приложение № 3 - Програма на обучение за жилищни медиатори):

**Модул I:** Документи и процедури за предоставяне на услугата. Проучване жилищните нужди на клиента.

**Модул II:** Жилищно финансиране.

**Модул III:** Настаняване в социално жилище.

**Модул IV:** Основни комуникационни умения.

**Модул V:** Приоритизиране на жилищните нужди.

**Модул VI:** Законност на жилищата – необходимост и предпоставка за подобряване на жизнената среда.

**Модул VII:** Практически упражнения по процедурата на работа на жилищния медиатор.

В съответствие с персоналия си опит и завършеното обучение жилищния медиатор може да предостави подкрепа в следните области:

- **Извършване на ремонтни дейности в дома** – съвети как най-добре да се направи ремонта и в каква последователност да се извършат ремонтните дейности; съдействие за изготвяне на бюджет за строително-монтажните дейности; съвет или съдействие за закупуване на строителни материали или изпълнители на строително-ремонтни дейности;

- **Настаняване в социално или общинско жилище** – консултация за критерии, документи и процедури за кандидатстване; съдействие при попълване или подаване на документи за кандидатстване;

- **Финансиране на жилищни подобрения** – предоставяне на информация за подходящи възможности за финансиране на жилищния ремонт; съдействие при кандидатстване за заем към фонда на Хабитат България или към други легални финансови институции;

- **Предоставяне на информация за правата и задълженията на жилищните собственици** предоставяне на информация за условия и процедури за издаване на удостоверение за търпимост; предоставяне на информация за разкриване на партида за електричество или водоснабдяване; информране за задължения и права на жилищните собственици като напр. плащане на данъци и такси и др.

.....

## ПРОЦЕСЪТ НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА МИНАВА ПРЕЗ НЯКОЛКО ПОСЛЕДОВАТЕЛНИ СЪПКИ:

**1.** Идентифициране или получаване на заявка от семейства, живеещи при лоши жилищни условия, които нямат капацитет да се справят сами с проблема или имат нужда от съдействие, консултиране или получаване на информация.

**2.** Осъществяване на домашно посещение: жилищния медиатор уговаря удобен ден и час, в който посещава дома на клиента и попълва предварително разработен въпросник, целящ да идентифицира налични проблеми на жилищната среда. (Вж. Приложение N° 2 - Формуляр за домашно посещение.)

**3.** Обсъждане на домашните посещения и резултатите от тях с жилищния консултант и вземане на решение какъв тип услуга да бъде предоставена на конкретния клиент.

**4.** Предприемане на необходими стъпки за предоставяне на съответната подкрепа, от която има нужда клиента, напр. попълване на документи за кандидатстване за социално жилищно настаняване, придружаване до административен отдел/институция, изготвяне на план за извършване на строително-ремонтни дейности и консултиране за възможни строителни решения и т. н.

**5.** Последващи посещения при клиента с цел проследяване или допълнителни консултации.

В редица случаи жилищните медиатори имат нужда от консултиране със специалисти с по-голям опит и компетентност като напр.: инженери, строителни специалисти, юристи.

## **ЖИЛИЩНИТЕ МЕДИАТОРИ ПОДБИРАТ ДОМАКИНСТВОТА, КОИТО ДА ПОСЕТЯТ ПО НЯКОЛКО КРИТЕРИЯ:**

- Очевидна нужда от подобрене на жилищните условия;
- Семейството да е с ниски доходи;
- Семейството да е отворено за диалог с жилищния медиатор и да има потенциал и мотивация да подобри условията си на живот;
- Един или повече членове на семейството участват в други програми или се възползват от други услуги, предоставяни от местната организация;

Често преди да бъде извършено домашното посещение е трудно да се прецени на кои от тези критерии отговарят семействата, така че в много случаи посещенията са и на случаен принцип. След като услугата придобива популярност в общностите, немалко са хората, които сами търсят услугите на медиаторите.

В рамките на проекта „За по-добри жилища“ бяха проведени и няколко **обучения за потребителите на услугите на жилищните медиатори**. Във всеки от пилотните региони бяха организирани по две обучения в два различни модула: „Управление на семейния бюджет“ и „Поддържане на дома“. Обучени бяха общо 92-ма участника.

Обучението **“Управление на семейния бюджет”** се предлага от Хабитат България от 2008 г. и има за цел да изгради практически умения за планиране на приходите и разходите в семейството и успешно справяне с кризисни финансови ситуации, въпреки ограничените доходи. В рамките на един ден, участниците имат възможност да влязат в ролята на членове на фиктивно семейство и получават практически задачи за изготвяне и управление на семейния бюджет, постигане на краткосрочна финансова цел и създаване на семеен фонд за извънредни разходи.

Обучителният модул **„Поддържане на дома“** е новосъздаден и има за цел изграждане на практически умения за поддържане на жилището в добро състояние, така че средата на живот да бъде освен безопасна и здравословна, и енергийно ефективна. Стремешът е участниците да усвоят новите понятия и съвети чрез преживяване и симулиране на реални ситуации от техния бит. Участниците биват въввлечени в ролеви игри, които ги провокират да се замислят за начините, по които използват електоренергия и вода у дома и сами да стигнат до изводи как могат да използват тези ресурси по-ефективно. Във втората част на обучението се прави и обстойно представяне на материали, технологии и изисквания за различните видове ремонтни дейности, които нашите бенефициенти традиционно извършват.



Тази допълнителна дейност е много ценна и важна, тя е задължителен елемент от цялостния модел на предоставяне на услугата. Груповата работа се характеризира с възможност за успешна промяна на норми и схващания, които не биха могли да се променят само с теренна работа. Целта на двата обучителни модула са:

- повишаване на знанията и информираността на участниците;
- използване на груповата динамика;
- споделяне и запознаване с опита на другите участници;
- лесно разбираемо и практически ориентирано обучение.

Двете обучения създават допълнителен капацитет за справяне с реални житейски ситуации на потенциалните потребители на услугите на жилищните медиатори и улесняват работата им на терен.

---





## КОНКРЕТНИ СФЕРИ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

---

Така създадения модел на работа може да се приложи практически навсякъде, където има идентифицирана нужда от жилищни подобрения, местна организация (НПО) с компетентно обучени сътрудници, които да надградят своята квалификация, местна общност, която има капацитет за положителна промяна и би се възползвала от предоставената възможност да подобри жилищната среда на семействата и квартала. Местната организация е добре да предоставя различен тип развитийни услуги като активно работи и познава целевите групи.

Успешните практики на другите медиаторски услуги показат, че има няколко *предпоставки* подобна услугата да стане устойчива и да се разшири приложението ѝ в национален мащаб:

- ◆ Да бъде припозната като необходима и да бъде включена в приоритетите на съответните социални политики, стратегии и програми като напр. „Национална стратегия за намаляване на бедността и насърчаване на социалното включване“, „Национална стратегия на Република България за интегриране на ромите“, бъдещи стратегии за социална жилищна политика и др.
- ◆ Услугата да се „институционализира“ т.е. да бъде включена в националния класификатор на професиите, да се приеме длъжностна характеристика, да се включи в Списък на професиите за професионално образование и обучение и да получи съответните лицензии от НАПОО.
- ◆ Да се намерят механизми за финансиране с бюджетни или общински средства, за да се осигури дългосрочно обезпечаване;

Услугата „Жилищен медиатор“ би могла да бъде основа и обект за активно *сътрудничество между местните НПО и Общинската администрация*. От осъществяването на тази социална подкрепа могат да се извлекат редица взаимни ползи и жилищните медиатори биха могли да подпомагат процесите на социална интеграция, борба с бедността и подобряване средата на живот.

- ◆ Жилищното медиаторство може да се включи като дейност за постигане на целите на Общинските планове за интеграция на ромите;
- ◆ Жилищните медиатори могат да се включат в процеса на кандидатстване и одобряване на семействата за социално настаняване. Такъв пример имаме в гр. Дупница, където по проект “Интегриран проект за осигуряване на трайна интеграция на маргинализираните общности в община Дупница“ бяха обучени и работят 9 жилищни медиатора.
- ◆ Жилищните медиатори биха могли да сътрудничат на Общината и на други институции за идентифициране на случаи на незаконно строителство, за неправомерно използване или настаняване в социални жилища и др.

.....

# ЕФЕКТИВНОСТ И ВЪЗДЕЙСТВИЕ

---

Дейността на жилищните медиатори следва традиционния модел на работа на Хабитат България и нейните партньори за предоставяне на холистична подкрепа и търсене на дългосрочни решения за многостранните нужди на общностите, с които работим. Подобряването на жилищните условия не е самоцел, а важен и неразделен елемент от цялостната подкрепа, която нуждаещите се семейства получават. По - добрите жилищни условия са свързани с подобряване на здравния и социалния статус на семействата, с елиминиране на рискови фактори за развитието на децата и създаването на предпоставка за по-добро образование и трудова заетост. От друга страна само подобряването на средата на живот не би довело до устойчива промяна в живота на едно социално или икономически уязвимо семейство, ако в същото време не се работи за повишаване на образователния статус или здравната култура или житейските умения на родителите и децата.

Хабитат България работи повече от 6 години за създаването на различни механизми за подобряване жилищните условия на уязвими групи от населението. Един от тези механизми е Програмата за предоставяне на безлихвено финансиране за жилищни подобрения на семейства с ниски доходи, в рамките на която се капитализират местни револвиращи фондове, администрирани от местни партньори, от които се предоставят микро-заеми за жилищни ремонти. Заемите се изплащат разсрочено, на малки безлихвени вноски и събраните средства се предоставят на следващи нуждаещи се семейства. Наличието на този този механизъм за подкрепа е още едни начин да се подсигури устойчивост и по-широка приложимост на работата на жилищните медиатори. Благодарение на тази програма, освен съвет или съдействие, жилищните медиатори биха могли да предложат и конкретна практическа подкрепа под формата на безлихвен заем за ремонт на дома.

По време на пилотния период на предлагане на услугата (юни 2014 – ноември 2014) бяха посетени 287 домакинства, бяха проучени обстойно техните нужди и те получиха конкретна насока и съвет как да подобрят сигурността, хигиенно-санитарните условия и енергийната ефективност в домовете си.

При посещенията в домовете на потребителите, от четирите направления, по които жилищните медиатори могат да предоставят съдействие: Предоставяне на информация за правата и задълженията на жилищните собственици; Извършване на ремонтни дейности в дома; Настаняване в социално или общинско жилище и Финансиране на жилищни подобрения, най-голям процент от семействата - 63%, са потърсили съвет или консултация за извършване на ремонтни дейности в дома, а 25% - съдействие за достъп до финансиране на ремонт или други жилищни подобрения. (Фиг 2.)



■ **поискана подкрепа от жилищните медиатори в %**

**Фиг 2. Поискана от жилищните медиатори подкрепа от страна на посетените семейства**

В отговор на тази поискана подкрепа жилищните медиатори са предоставили разнообразни по тип и същност съдействия (Фиг.3), като очаквано най-много хора са били съветвани по отношение на планирани ремонти в дома - 47%, или им е било съдействано за получаване на финансова подкрепа за извършване на ремонтните дейности - 31%. Организациите, които работиха пилотно по този проект, са партньори на Хабитат България и по Програмата за предоставяне на безлихвено микрофинансиране на жилищни подобрения за семейства с ниски доходи. Именно към тази програма са били насочвани повечето бенефициенти, които са имали нужда от подобна подкрепа. Един от успехите, с които можем да се похвалим е, че в Кюстендил са били внесени 10 кандидатури за настаняване в социални жилища, а 2 семейства са били реално настанени.



■ **получено съдействие от жилищните медиатори в %**

**Фиг 3. Подкрепа, предоставена на семействата от жилищните медиатори**

На Фиг. 4 се визуализира съотношението между поисканата от посетените семейства подкрепа и това, което на практика са успели да предоставят жилищните медиатори. По повечето показатели има съответствие, т. е. потребителите са получили подкрепата, от която са декларирали, че имат нужда. Голям е броят на посетените (41 човека), които не са отговаряли на условията за исканата от тях услуга. Примери за подобни случаи са: домакинства, които искат да кандидатстват за социално жилищно настаняване, но не отговарят на някои от основните критерии; семейства, които искат да кандидатстват за заем за ремонт, но нямат достатъчни доходи или не могат да осигурят обезпечение; семейства, които искат да узаконят имот, но нямат документ за собственост и т. н.



**Фиг 4. Съпоставка между поискано и предоставено съдействие от страна на жилищните медиатори**

При извършения анализ на пилотното предоставяне на услугата бяха идентифицирани следните основни проблеми:

1. Липса на цялостна социална и жилищна политика, която да подкрепя и стимулира такива услуги.
2. Несъответствие между очакваната от клиента услуга и това, което предлагат медиаторите. Причините и ситуацията на такива несъответствия са различни – напр. семейството иска да се възползва от възможността за получаване на безлихвен заем, но при посещението се установява, че семейството няма достатъчно доходи и не би могло да си позволи такъв допълнителен разход; жилищният медиатор препоръчва конкретен ремонт като приоритетен, но семейството има друго виждане по въпроса и т.н.
3. Притеснения от страна на посетените семейства как и къде ще бъдат използвани данните, събирани при домашното посещение. Основно притесненията са по отношение на злоупотреба с лични данни, опасност от събаряне на незаконните постройки, разкриване на несъответствия между данните за доходи, подадени в АСП и реалните доходи и др.
4. Срам и неудобство от недобрите условия на живот, особено ако се наложи да бъде фотографирана конкретната нужда от ремонт. Прикриване на проблеми – например наличие на гризачи.
5. По отношение на Формуляра за домашно посещение – обърквачи или неясни въпроси. Препоръка да се промени структурата на формуляра, така че личните данни да се записват в края на посещението, когато посетените семейства по-лесно могат да разберат за какво ще бъдат използвани и жилищният медиатор е спечелил доверието им.
6. Трудности при подбор на семейства, които да бъдат посетени – стремежът е бил да се посещават домакинства, които имат нужда и потенциал да приемат съвет или подкрепа от жилищните медиатори, но понякога е трудно да се прецени предварително и някои от посещенията не са били успешни.

7. Недоверие към нова и непозната услуга – като всяко ново и различно нещо е имало нужда от много и повтарящи се обяснения. Необходимо е било да се направи по-добро популяризиране и по-подробна информационна кампания за услугата.

8. Трудно убеждаване на семействата да се вслушат в съвета на жилищните медиатори по отношение на приоритетите за ремонт и използването на по-качествени строителни материали.

9. Липса на подкрепа от страна на институции и местната община. Нежелание от страна на служителите в институциите да съдействат при попълване на документи или обслужване на клиенти.

10. Наличие на корупционни практики при кандидатстване и настаняване в социални или общински жилища.

11. Високи такси и тромави процедури за узаконяване на партиди или имоти, които отказват дори и мотивираните да направят тези стъпки. Ситуацията на търпимост към незаконни постройки или нерегламентирано ползване на комунални услуги също не стимулира хората от уязвимите общности да правят стъпки в тази посока („Защо да го правя, щом дори и да не го направя, няма да има проблем“)

Една част от изведените проблеми биха могли да бъдат избегнати и коригирани при бъдещата ни работа, но друга част от проблемите засягат процедури и практики, които са обект на държавна или общинска политика и е по-трудно да бъдат повлияни.

## **ОБЩАТА ПРЕЦЕНКА НА ЕКИПА НА ПРОЕКТА Е, ЧЕ УСЛУГАТА Е НЕОБХОДИМА И БИ БИЛО МНОГО ПОЛЕЗНО ДА СЕ ПРОДЪЛЖИ С НЕЙНОТО ПРЕДЛАГАНЕ, ТЪЙ КАТО:**

- ◆ Тази услуга е един важен елемент от цялостната грижа и подкрепа за подобряване стандарта на живот на уязвими групи от населението;
- ◆ Моделът на предоставяне на услугата и обвързването ѝ с другите социални услуги, предоставяни от местните организации е добър пример за успешна практика и партньорско сътрудничество;
- ◆ Нуждата от подобряване на средата на живот и конкретно на жилищните условия е голяма, особено в уязвимите общности;
- ◆ Този пилотен проект е основа за по-широка и дългосрочна подкрепа за подобряване на жилищните условия в България;
- ◆ Жилищните медиатори могат да бъдат в услуга на общината и институциите за решаване на редица текущи въпроси, свързани с жилищната среда, вкл. и за успешно осъществяване на програмите за енергийна ефективност на българските домове.
- ◆ Услугата предоставя конкретна, практическа помощ на семейства за подобряване на жилищните им условия;

- ◆ Благодарение на тази услуга се осигуряват по-добри условия на живот и развитие на децата, индиректно се стимулират семействата да инвестират в живот и развитие в родните си места в България;
- ◆ Това е допълнителна подкрепа, която помага за подобряване на цялостната среда на живот на семействата и общността;
- ◆ Благодарение на тази допълнителна услуга, местните организации повишават имиджа си и печелят доверието на своите настоящи и потенциални ползватели на услуги;

# ПРЕДПОСТАВКИ

## ЗА УСПЕШНО ПРИЛАГАНЕ НА УСЛУГАТА „ЖИЛИЩЕН МЕДИАТОР“

**Припознаване от страна на местната общност:** Жилищните медиатори трябва да са познати в общността, в която работят, и да имат положителен имидж и известен авторитет, за да бъдат приети от бенефициентите и те да приемат съветите им. За пилотния проект подбрахме всички жилищни медиатори да живеят в общността, в която ще работят, което съответно означава, че те владеят езика, наясно са с всички културни или социални специфики и в повечето случаи познават лично потребителите. Важно за ефективността на работа е доколко жилищния медиатор има компетенция и опит по въпросите, които консултира. В общностите, с които работим, наличието на образование и професионална квалификация могат да му създадат допълнителен авторитет и тежест на мнението, но водещото е да е има личен опит и да се е доказал като човек със знания и умения по строителни и другите съответстващи въпроси.

**Обвързаност на услугата с други социални услуги** – както изтъкнахме по-горе, жилищното медиаторство е необходимо да се разглежда и да се прилага като един елемент от цялостна и многостранна подкрепа за уязвимите общности. Тази услуга е ефективна, ако се предоставя успоредно с други услуги като микрофинансиране за жилищни подобрения, обучения, подкрепа за повишаване на образователния статус и професионалната квалификация, здравно образование, образователни и здравни услуги за децата и пр. Само така услугата би довела до търсените дълготрайни резултати и положителна промяна в начина на живот на уязвимите общности. Самостоятелното и самоцелно предоставяне на услугата, без да е част от обща рамка за социална подкрепа, няма да постигне търсения социален ефект и ще бъде на практика частично, едностранно и временно решаване на определен проблем, а не част от целенасочени и последователни, обединени действия.



.....

**Обучение на жилищните медиатори** – за да бъдат максимално полезни и информирани по въпросите, по които работят, жилищните медиатори трябва да преминават детайлно въвеждащо обучение, което да обхваща всички сфери на тяхната бъдеща работа. Освен това жилищните медиатори имат нужда от периодично опресняване на знанията, допълнителни обучения и уъркшопи по професионални теми. Полезни биха били и обучения за социална работа и за умения за работа с представителите на уязвими групи/общности. Обучението трябва да бъде проведено от квалифицирани специалисти и специализирани организации, които имат необходимата специализирана експертиза в тази сфера. Обучението може да се осъществява както от съществуващи учебни заведения, така и организации, осъществяващи професионално обучение, които отговарят на изискванията на Закона за професионалното образование и са получили лицензия за професионално обучение, издадена от Националната агенция за професионално образование и обучение<sup>10</sup>.

**Нормативно регламентиране и финансиране** - Ключов фактор за повишаване на ефективността и осигуряване на устойчивост на медиаторските услуги е създаването на ясна и единна нормативна регламентация, която да позволява спецификация и гъвкавост по сектори. Институционализирането на медиаторската позиция е особено важна предпоставка за създаването на устойчивост. По този начин се позволява по-добрата им взаимовръзка с други структури, което е задължително условие за по-добра ефективност и предоставяне на комплексна услуга за целевите групи. Създаването на ясна система на финансиране означава също осигуряване на предвидимост, което допринася за намаляването на текучеството. Наличието на такава система на финансиране предопределя и по-доброто ежедневно управление на дейността на медиаторите<sup>11</sup>.



<sup>10</sup> „Модели за регламентиране на медиаторския подход на работа с уязвими общности”, БЦНП, 2012 <http://www.nccedi.government.bg/page.php?category=89&id=1899>

<sup>11</sup> „Модели за регламентиране на медиаторския подход на работа с уязвими общности”, БЦНП, 2012 <http://www.nccedi.government.bg/page.php?category=89&id=1899>

# УРОЦИ И ПРЕПОРЪКИ

Екипът на проекта оцени извършените дейности и постигнатите резултати и за бъдещото прилагане на услугата препоръчва следните подобрения:

- ◆ По-продължително и подробно обучение на жилищните медиатори – в рамките на около 120 учебни часа.
- ◆ Ясно описване и представяне на ролята, възможностите и задълженията на жилищните медиатори, с цел избягване на нереалистични очаквания от страна на потребителите.
- ◆ По-мощно популяризиране на услугата и използване и на други канали и средства за информиране, вкл. видеоматериали, социални мрежи и др. Дългосрочното предлагане на услугата в една общност ще я направи популярна и разпознаваема.
- ◆ По-активно информиране и сътрудничество с институциите и други НПО, които предоставят други социални услуги за интегриран подход.
- ◆ Услугата да бъде част от пакета социални услуги, за да стане интегрирана услуга за цялостна подкрепа на семейството
- ◆ Услугата е ефективна и качествена, когато е в синхрон с други услуги, дейности или програми и е възможно те взаимно да се допълват.
- ◆ Задължително е услугата винаги да се изпълнява с насочване, подкрепа и мониторинг на консултант.
- ◆ Обучителните модули за целевите групи биха могли да бъдат преосмислени по отношение на продължителност и честота на провеждане, за да бъдат по-ефективни.

# ОБОБЩЕНИЕ

Новата услуга „Жилищен медиатор“ отговаря на нуждата от подкрепа за подобряване на жилищните условия и средата на живот на уязвимите общности. Това е напълно нова услуга, която беше създадена и пилотно тествана в три региона на страната – Кюстендил, София и Търговище. В рамките на 6 месеца бяха посетени и консултирани 287 семейства, като голяма част от тях получиха реално съдействие по конкретен проблем от тяхното ежедневие. Пилотирането на услугата беше успешно и даде добри резултати и поради това, че се разглежда и прилага като част от холистичен и системен подход, очертаващ цяла мрежа от подкрепа като гаранция за пълноценно и дългосрочно социално включване. Организацията, създаде и разви тази услуга, ще работят активно за популяризиране и разширяване на прилагането на услугата и ще търсят механизми за нормативно регламентиране и финансиране в дългосрочен план.



# КОНТАКТИ

Хабитат България/ Фондация „Подслон за човечеството“  
гр. София, ул. Л. Каравелов №55, ап. 1, тел. 02 983 24 10,  
мобилен: 0898 69 10 06, parvanova@hfh.bg

„Клуб на НСО“  
Търговище, ул. 30 януари, № 1, ет. 3  
тел. 0601 634 25, clubngo@abv.bg

Фондация „Здраве и социално развитие“  
София, ул. „Царибродска № 70, офис 4 ,  
тел. 02 851 81 08, mail@hesed.bg

НЧ „Васил Левски 1965“  
гр. Кюстендил, кв. Изток, ул. София №4,  
тел. 078 986 097, vlevskijo@abv.bg



# ПРИЛОЖЕНИЕ 1:

## ДЛЪЖНОСТНА ХАРАКТЕРИСТИКА ЖИЛИЩЕН МЕДИАТОР

I.Общи изисквания	
Образование	Средно образование
Квалификация	Завършено обучение за жилищни медиатори Завършен строителен техникум, друго строително образование или опит в сферата на строителството
Предимства	Владеенето на ромски/турски език е предимство. Познаване на жилищното законодателство. Да има добри комуникативни умения и авторитет в общността.
Характеристика на изпълняваната длъжност	Посреднички в процеса и съдейства за подобряване жилищните условия на представители на уязвими групи
II. Основни и допълнителни задължения	
	<p><b>А) Проучване жилищните нужди на клиента:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Запознаване с жилищната ситуация и жилищните проблеми;</li> <li>• Попълване на Формуляр за домашно посещение при извършено първо домашно посещение . Когато е необходимо, със съгласието на клиента и при спазване на конфиденциалност - фотографиране на жилищните проблеми с цел визуализиране на жилищните проблеми.</li> <li>• Оценка на жилищните нужди и приоритизиране на необходимите действия/подобрения.</li> </ul> <p><b>Б) Подпомагане процеса на подобряване на жилищните условия</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставя информация за ефективни решения при извършване на строително-ремонтни дейности и при необходимост съдейства за изготвяне на бюджети за извършване на строително-ремонтни дейности;</li> <li>• Подпомага процеса на включването към ВиК и електро мрежа при заявено желание от клиента;</li> <li>• Предоставя съвети за подобряване на санитарно-хигиенните помещения в жилището;</li> <li>• При заявено желание от клиента съдейства за закупуване и доставка на материали за извършване на строително-ремонтни дейности;</li> <li>• Предоставя печатни материали ( брошури, наръчници) ,консултации и информация на целевите семейства и общността по жилищни въпроси, вкл. и за енергийна ефективност;</li> <li>• Насочва и при необходимост придружава клиентите към съответни компетентни лица и институции по въпроси, свързани с жилищните подобрения.</li> </ul> <p><b>В) Предоставяне на информация за правата и задълженията на жилищните собственици</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставя информация за процедурите по узаконяване и помага при попълването на нужната документация;</li> <li>• Насочва клиентите към съответни компетентни лица и институции по въпроси, свързани с жилищната собственост;</li> <li>• Информира и разяснява какви са правата и задълженията на жилищните</li> </ul>



	собственици вкл. относно плащането на данъци.
	<p><b>Г) Подпомагане на процеса на достъп до услуги в сферата на социалното жилищно настаняване</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Осигурява информация за функционирането на институциите, отговорни за социалното жилищно настаняване и улеснява достъпа на клиентите до тях;</li> <li>• Осигурява и съдейства при попълването на нужната документация за кандидатстване за жилищно настаняване, по преценка на медиатора;</li> <li>• При необходимост дава писмено становище към институциите за жилищната нужда на клиента;</li> </ul> <p><b>Д) Съдействие за осигуряване на достъп до жилищно финансиране</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Информира относно налични възможности за достъпно финансиране на жилищни ремонти, закупуване на жилище и др.;</li> <li>• Съдейства при попълването на нужната документация за жилищно финансиране;</li> <li>• Насочва клиентите към съответни компетентни лица и институции по въпроси, свързани с жилищното финансиране;</li> </ul>
<b>Допълнителни задължения</b>	<p>А) Изготвя отчет относно извършените домашни посещения;</p> <p>Б) Води регистър на извършените консултации и съдействия;</p> <p>В) Участва в редовни срещи с екипа на организацията, вкл. за оценка на извършената дейност;</p> <p>Г) Комуникация и сътрудничество с отговорни институции като напр. Общинска администрация, Съд, комунални предприятия и др.</p> <p>Д) Съдейства пред съответните институции за подобряване условията на живот на семейства, живеещи в изключително неблагоприятни жилищни условия, които поставят в риск членове на семейството и особено деца.</p> <p>Е) Популяризира и утвърждава авторитета на услугата “жилищен медиатор“ сред общността и институциите.</p> <p>Ж) Изпълняване на разпорежданията на прекия ръководител, в съответствие с длъжностната характеристика на позицията.</p> <p>З) Да спазва конфиденциалност на личната информация</p>
<b>III. Правомощия и професионално развитие</b>	
<b>Правомощия</b>	<p>Да получава своевременно необходимите указания от прекия си ръководител за изпълнение на възложената работа.;</p> <p>Да му бъдат предоставени всички необходими материали – анкетни карти, образци на месечни доклади за извършена дейност, дневник с регистър за извършени консултации и др.</p>
<b>Професионално развитие</b>	<p>Участия в обучения за повишаване на квалификацията;</p> <p>Участия в срещи, форуми и дискусии по жилищни въпроси;</p>



# ПРИЛОЖЕНИЕ 2: ФОРМУЛЯР ЗА ДОМАШНО ПОСЕЩЕНИЕ



## ПРОЕКТ „ЗА ПО-ДОБРИ ЖИЛИЩА„

ФОРМУЛЯР ЗА ДОМАШНО ПОСЕЩЕНИЕ №..... / ..... 2014г.

Информацията в този формуляр ще се използва единствено и само за целите на Проект „За подобри жилища“ при спазване на всички изисквания за конфиденциалност

### ЛИЧНИ ДАННИ НА ПОСЕТЕНОТО ЛИЦЕ

(попълнете в полето)

Име презиме и фамилия на посетеното лице ..... възраст.....  
с адрес по местоживееене : област ..... гр. .... ул/No ..... тел:.....  
ел. поща: ..... Занимание и месторабота .....

### СЕМЕЙНО ПОЛОЖЕНИЕ НА ПОСЕТЕНОТО ЛИЦЕ

(попълнете в полето)

- неженен/ неомъжена  женен/ омъжена  съжителство на семейни начала  
 разведен/ а  вдовец/ вдовица

Деца под 18 год: (брой, пол, години) .....  
Име презиме и фамилия на съжител/съпруг/а: .....  
Занимание и месторабота на съжител/съпруг/а .....  
Какъв е средния месечен нетен доход на домакинството  
до 500  от 500 до 800  от 800 до 1200  над 1200

### ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ЖИЛИЩЕТО

(попълнете в полето)

Жилището е: моя собственост  собственост на друго лице  общинско жилище   
Живее в жилището като: (наемател, наследник или друго).....  
Документ доказващ основанията за обитаване .....  
При строежа на жилището е спазван проект на проектант  жилището е строено без проект   
От колко време живее в това жилище .....  
Имате ли документ за собственост на жилището .....  
Имате ли документ за собственост на земята .....  
Плащате ли данъци за жилището, в което живееете .....  
Колко семейства живеете в жилището .....  
Колко човека живеете в жилището .....  
Приблизителна площ на жилището ..... кв. м, брой стаи ..... кв.м на човек .....

### СЪСТОЯНИЕ НА ОБИТАВАНАТА СГРАДА

(отбележете вярното с X)

ЕЛЕКТРИЧЕСТВО	ОТГОВОР	ТЕЧАЩА ВОДА	ОТГОВОР
Има електромер		Има течаща вода в имота	
Има сигурна /надеждна елинсталация		Има водомер и имотът е свързан към водопровод	
Ограничена мощност на ел. енергията		Добро качество/налягане на водата	
Има опасна/неадекватна елинсталация		Има режим на водата	
Няма инсталация и електромер		Няма течаща вода в имота	
Друго		Друго	
САНИТАРНИ ВЪЗЛИ В СГРАДАТА	ОТГОВОР	КУХНЯ	ОТГОВОР
Има вътрешна баня		Отделно помещение	
Има вътрешна тоалетна		Обща кухня с друго жилищно помещение	
Има външна тоалетна		Външна кухня	
Има външна баня		Няма кухня	
Няма собствени баня и тоалетна		Друго	
Друго			

<b>КАНАЛИЗАЦИЯ</b>	<b>ОТГОВОР</b>	<b>ПОД</b>	<b>ОТГОВОР</b>
Свързана към канализация		В добро състояние	
Има септична яма		Наличие на слягане, хлътване, гниене	
Няма канализация или септична яма		Няма замазка	
Друго		Друго	
<b>ОСНОВИ НА СГРАДАТА</b>	<b>ОТГОВОР</b>	<b>ПОКРИВ</b>	<b>ОТГОВОР</b>
В добро състояние		В добро състояние	
Потъващи/хлътнали основи		Хлътнал, изкривен, гниещ	
Няма дренаж около основите		Течащ	
Друго		Друго	
<b>СТЕНИ</b>	<b>ОТГОВОР</b>	<b>ОТОПЛЕНИЕ</b>	<b>ОТГОВОР</b>
В добро състояние		Дърва, въглища	
Има топлоизолация		Газ	
Пропукани / разместени		Електричество	
Няма топлоизолация		Липсва	
Друго		Друго	
<b>ПРОЗОРЦИ</b>	<b>ОТГОВОР</b>	<b>КЛИМАТ НА ЖИЛИЩЕТО</b>	<b>ОТГОВОР</b>
В добро състояние		В добро състояние	
Неуплътнени, наличие на течение		Липса на достатъчно светлина	
Липсващи/счупени прозорци		Наличие на влага/ мухъл	
Друго		Друго	
<b>БЕЗОПАСНОСТ И ПРЕНАСЕЛЕНОСТ</b>	<b>ОТГОВОР</b>	<b>БЕЗОПАСНОСТ И ПРЕНАСЕЛЕНОСТ</b>	<b>ОТГОВОР</b>
Има ли мишки, плъхове, хлебарки, дървеници и др. вредители в жилището?		Има ли повече от 3-ма души, живеещи целогодишно в 1 стая?	
Жилищните условия на живот опасни ли са за децата от семейството?		Има ли деца с хронични заболявания на дихателната система или опорно-двигателния апарат?	

### ОЧАКВАНА УСЛУГА ОТ ЖИЛИЩНИЯ МЕДИАТОР

Вид услуга	Желание на посетеното лице, (уточнете)	Препоръка на жилищния медиатор
Съдействие за узаконяване на имот или партида за комунални услуги (Вик, електроенергия и др.)		
Съдействие за достъп до социално жилищно настаняване		
Съдействие за осигуряване на достъп до жилищно финансиране		
Съдействие за осъществяване на ремонтни дейности		
Друго		

КАКВИ ДРУГИ УСЛУГИ ПОЛУЧАВАТЕ ОТ МЕСТНОТО НПО, НА КОЕТО Е ПРЕДСТАВИТЕЛ ЖИЛИЩНИЯ МЕДИАТОР?

Жилищен медиатор: *(име и подпис)* ..... Дата: ..... Гр/с: .....

# ПРИЛОЖЕНИЕ 3:

## ПРОГРАМА НА ОБУЧЕНИЕТО ЗА ЖИЛИЩНИ МЕДИАТОРИ

---

### **ДЕН 1-ВИ**

10:00 – 12:00 Пристигане на участниците и регистрация

12:00 – 13:00 Обяд

13:00 – 14:00 Запознаване на участниците. Представяне на проекта и темата на обучението.

14:00 – 15:00 Роли и отговорности на жилищните медиатори

15:00 - 15:30 Кафе-пауза

15:30 – 17:00 Модул I: Документи и процедури за предоставяне на услугата Проучване жилищните нужди на клиента.

### **ДЕН 2-РИ**

09:00 – 10:30 Модул II Жилищно финансиране – лектор Иван Китов, Експерт Жилищно финансиране, Хабитат България

- *Как да изберем изгоден кредитен продукт.*
- *Видове кредитиращи институции – предимства и недостатъци.*

10:30 - 11:00 Кафе-пауза

11:00 – 12:30 Модул III: Настаняване в социално жилище – Лектор: Елена Желязкова, ст.специалист отдел „Териториално и селищно устройство“, Община Дупница

Запознаване с роли и отговорности на институциите

- *Как работи комисията по одобряване на кандидати за социално жилище*
- *Процедура и документи*

12:30 – 13:30 Обяд

13:30 – 14:30 Модул IV: Основни комуникационни умения – Лектор: Невена Маджарова , Клуб на НСО - Търговище

14:30 – 15:15 Модул V: Приоритизиране на жилищните нужди – Лектор: инж. Румяна Захаријева, УАСГ

- *Стандарти за жилищата*
- *Енергийна ефективност – основни понятия и значение за дома; изолационни материали – водове, характеристики.*

---

15:15 - 15:30 Кафе-пауза

15:30 – 17:00 Модул V: Приоритизиране на жилищните нужди – Лектор: инж. Румяна Захариева

- *Основни технически съвети за извършване на ремонт*
- *Примерни бюджети за стандартни ремонтни дейности*

17:00 – 17:30 Обобщение и обратна връзка от участниците

### **ДЕН 3-ТИ**

09:00 – 10:30 Модул VI: Законност на жилищата – необходимост и предпоставка за подобряване на жизнената среда - Лектор адв. Мариета Димитрова, БЦНП

- *Основни процедури и документи*
- *Ползи vs. рискове*

10:30 - 10:45 Кафе-пауза

10:45 – 12:30 Модул VII. Практически упражнения по процедурата на работа на жилищния медиатор

12:30 -13:30 Обобщение и раздаване на сертификати



**София, януари 2015 г.**

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Програмата за подкрепа на неправителствени организации в България по Финансовия механизъм на Европейското икономическо пространство. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Фондация „Подслон за човечеството“ и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Финансовия механизъм на Европейското икономическо пространство и Оператора на Програмата за подкрепа на неправителствените организации в България.