Ministerstvo
pro místní rozvoj

Sekce regionálního rozvoje, cestovního ruchu,
veřejného investování, bydlení a soudržnosti
Odbor rozvoje bydlení a soudržnosti
Oddělení programů a financování bydlení

Poradenství poskytované kontaktním místem pro bydlení

Datum vydání: 20. října 2026

Obsah

Poradenství poskytované kontaktním místem pro bydlení 3
Náležitosti poradenství 4
Postup při poskytování poradenství 5
Pomoc při vyhledávání, dosažení a udržení vyhovujícího bydlení 6
Potřebuje domácnost hledat jiné bydlení? 6
Hledání bytu a zohlednění specifických potřeb 7
Obecní byt nebo byt na volném trhu 7
Poradenství po nalezení vhodného bytu 8
Potřebuje si domácnost udržet stávající bydlení? 9
Propojení na sociální a zdravotní služby 9
Finanční témata související s bydlením 10
Pomoc s vyhledáním dočasného ubytování 11
Další informace k poradenství 12
Návrh dalšího postupu 13
Příloha č. 1 – Záznam o poskytnutí poradenství v Evidenci podpory bydlení 14

Poradenství poskytované kontaktním místem pro bydlení

Poradenství v bydlení je jednou z hlavních činností kontaktního místa pro bydlení (dále jen “KMB” nebo “kontaktní místo”) a je upraveno v § 12 zákona č. 175/2025 Sb., o poskytování některých opatření v podpoře bydlení ve znění zákona č. 129/2026 Sb., (dále jen „zákon o podpoře bydlení“ nebo „zákon“):

> *§ 12*
>
> *(1) Kontaktní místo poskytuje komukoliv, kdo o to projeví zájem, poradenství, které zahrnuje*
>
> *a) vyhodnocení bytové situace osoby,*
>
> *b) navržení dalšího postupu a*
>
> *c) pomoc při vyhledání, dosažení a udržení vyhovujícího bydlení.*
>
> *(2) Kontaktní místo provede v evidenci záznam o poskytnutí poradenství.*

Poskytování poradenství představuje klíčovou činnost, která má předcházet nutnosti poskytování nákladnějších podpůrných opatření, protože celé řadě domácností s problémy s bydlením lze pomoci i méně nákladnou intervencí. Předpokládá se, že poradenství pomůže až 100 000 lidem ročně nalézt bydlení na volném trhu, vyřešit problém ve stávajícím bydlení, který by mohl vést k jeho ztrátě, pomoci s řešením energetické chudoby nebo nadměrnými náklady na bydlení. Předpokládá se i silné provázaní s dávkovým systémem.

Až v případě, kdy poradenství nepovede k řešení situace dané domácnosti, lze této domácnosti poskytnou podpůrné opatření. Absolvování poradenství je proto jednou z podmínek zápisu údaje o potřebě podpůrného opatření (§ 13 odst. 1 písm. a) zákona[1]).

Od běžného poradenství poskytovaného na obecním úřadě se liší jasným zaměřením na oblast bydlení. Platí také, že je zpravidla zaměřené na širší cílovou skupinu lidí s problémy s bydlením, než jsou stávající klienti sociálního odboru (lidé s komplexní potřebou podpory v celé řadě oblastí).

Zákon definuje obsah poradenství poskytovaného na kontaktním místě takto:

a) vyhodnocení bytové situace osoby,
b) navržení dalšího postupu,
c) pomoc při vyhledávání, dosažení a udržení si vyhovujícího bydlení.

Schéma níže ukazuje základní fungování kontaktních míst.

[1] § 13

(1) Údaj o potřebě podpůrného opatření se do evidence zapisuje pro správní obvod obce s rozšířenou působností nebo pro území hlavního města Prahy na žádost osoby, které

a) bylo podle záznamu v evidenci v posledním roce před podáním žádosti poskytnuto poradenství nebo

b) se poskytuje podpůrné opatření, na jehož poskytování byl přiznán příspěvek.



Tato metodika k poskytování poradenství je úvodním podkladem pro obce, které zřizují kontaktní místa pro bydlení, a proto je relativně stručná. Bude však postupně doplňována o detailnější postupy a návody k jednotlivým oblastem dle potřeb obcí a pracovníků kontaktních míst i podle potřeb lidí, kterým je poradenství určeno.

Náležitosti poradenství

Poradenství je poskytováno v obvyklém maximálním rozsahu 60 minut. Pracovník kontaktního místa si musí čas rozvrhnout tak, aby během této doby vysvětlil klientovi, co jemu a členům jeho domácnosti může kontaktní místo nabídnout, zmapoval základní bytovou situaci a navrhl další kroky. Poradenství může být jednomu klientovi nebo členům jeho domácnosti poskytováno opakovaně, v takovém případě je vytvořen nový záznam v Evidenci podpory bydlení (dále jen „evidence" nebo „EPB"), přičemž je možné duplikovat a následně upravit záznam z poslední návštěvy.

Při první návštěvě musí pracovník objasnit, že pro poskytování poradenství a kontinuální spolupráci je nutné klienta ztotožnit a provést v rámci poradenství zápis do evidence. Vysvětlit možné navazující procesy podpůrných opatření o které se žádá na Úřadu práce (dále jen „ÚP ČR").

Pokud si klient nepřeje být ztotožněna, má kontaktní místo možnost poskytnout anonymní jednorázovou konzultaci v délce 60 minut, na kterou však nelze dále navázat. Tato konzultace se do EPB zaznamená bez osobních údajů – pouze za účelem sledování vytížení kontaktního místa.

Poradenství probíhá v pevně stanovené pracovní době, kterou každé kontaktní místo zveřejňuje na stránkách obecního úřadu a dále na dalších vhodných místech. Veřejnost je vždy informována o případných změnách.

Konzultace i poradenství probíhají v samostatné místnosti, která zajišťuje bezpečné prostředí pro pracovníka i klienta. Není tedy vhodná např. přepážka, kde musí člověk v průběhu poradenství stát u pultu, ani prostor, kde by byl nucen sdělovat citlivé informace v doslechu dalších lidí.

Poradenství je poskytováno všem bez rozdílu, avšak z důvodu potřeby ztotožnění probíhá osobně. Kontaktní místo nemá terénní program, ale bude často spolupracovat se sociálními pracovníky obcí s rozšířenou působností (dále jen „ORP") nebo se sociálními kurátory, kteří do terénu vyjíždějí. V takových případech mohou poradenství poskytovat pracovníci v terénu, jelikož se jedná o sociální pracovníky zařazené do ORP. U klientů v institucích, u nichž na základě spolupráce s klíčovými pracovníky víme, že se po propuštění ocitnou v bytové nouzi, je možné propojit poradenství se šetřením jejich bytové situace. V praxi tak lze navázat kontakt s těmito klienty s dostatečným předstihem, aby se po opuštění instituce neocitly bez zajištěného bydlení. Zároveň je možné v rámci

každého KMB nastavit poskytování poradenství v terénu – buď při specifických příležitostech, nebo v pravidelných intervalech podle uvážení příslušného ORP. Tato činnost však musí být ukotvena v popisu práce jednotlivých pracovníků. V takovém případě může pracovník KMB poskytovat poradenství například na ubytovnách, ve vytipovaných lokalitách s nevyhovujícími podmínkami bydlení nebo na jiných místech vhodných pro preventivní činnost. Zákon o podpoře bydlení nezakazuje poradenství formou telefonátu nebo e-mailu, tyto formy však nelze z důvodu absence ztotožnění evidovat – jde tedy pouze o anonymní konzultace, na něž nelze navázat.

Cílová skupina kontaktního místa je velmi široká, proto budou poradenství vyhledávat různé skupiny osob, často i v krizové situaci. Pracovník KMB musí při rozhovoru postupovat citlivě a vysvětlovat důvody, proč zjišťuje informace o dané domácnosti. Doporučuje se, aby všichni pracovníci kontaktního místa absolvovali kurzy krizové intervence a základy poradenského rozhovoru v rámci průběžného vzdělávání úředníků.

Každá interakce musí být zaznamenána v evidenci. Evidence je důležitá jak pro navazující spolupráci, tak i pro tvorbu dat pro Zprávu o bydlení a pro případné budoucí nastavení výkonového financování přenesené působnosti. Výstupem poradenství bude vždy **záznam o poskytnutí poradenství**, jehož struktura a obsah budou základním vodítkem pro případný postup při formalizovaném posouzení bytové situace podle části třetí návrhu zákona. Po každém poradenství poradce nabídne každému klientovi, kterému bylo poradenství poskytnuto, bezplatné vyhotovení záznamu o poskytnutí poradenství – buď vytištěného, nebo v elektronické podobě – nabídne např. zaslání na e-mail, a to dle volby klienta samotného.

Pro efektivní poskytování poradenství je nutné, aby pracovníci kontaktního místa znali možnosti svého správního obvodu – tedy existující sociální služby, právní a dluhové poradny, organizace pro cizince, nadační fondy, ubytovny, azylové domy, krizová centra, zdravotnická zařízení a další instituce. V rámci své koordinační role by se kontaktní místo mělo aktivně síťovat s relevantními subjekty. Více informací v kapitole ke koordinaci na kontaktním místě.

Postup při poskytování poradenství

Každé poradenství musí být **zaznamenáno v EPB** – buď jako anonymní konzultace, nebo (častěji) jako poradenství se ztotožněnou osobou. Každý poradenský rozhovor je individuální: někdy klient sdělí klíčové informace sama, jindy je nutné cíleně pokládat otázky.

Scénář rozhovoru vychází z postupu v evidenci, kde se provádí zápis z poradenství, a který slouží jako průvodce jak pro pracovníka kontaktního místa, tak pro člověka, kterému je poskytováno poradenství. Cílem je zmapovat bytovou situaci klienta.

Po **ztotožnění klienta** se nejprve získávají **kontaktní údaje a statistické informace** (vzdělání, povolání, zdroj informací o KMB). Tyto údaje zjišťované na počátku umožní nevěnovat se hned v úvodu rozhovoru nejcitlivějším tématům a slouží pro získání informací o lidech s problémy s bydlením (kolik takových osob je a jejich demografické charakteristiky) a také umožňují vyhodnotit případné informační kampaně a zacílit případné vyhledávání.

V další fázi rozhovoru se pracovník zaměřuje na **bytovou situaci klienta** – současnou i minulou. Bytová situace se určuje pomocí kategorií ETHOS[2]; v EPB je dostupné vyhledávání podle klíčových slov, což poradci usnadní zadávání údajů.

Ve zkráceném popisu situace poradce shrne kontext bytové situace daného člověka a členů jeho domácnosti: důvody, proč je klient v nevyhovujícím bydlení, kroky, které již podnikla, a překážky, které jí brání v nalezení vyhovujícího bydlení. Tento zápis slouží nejen pro aktuální práci, ale i pro další pracovníky KMB, kteří mohou s klientem pracovat později (ať už při navazujícím poradenství, nebo při realizaci šetření bytové situace po podání žádosti o zápis údaje o potřebě podpůrného opatření). Zároveň si může záznam poradenství zobrazit ÚP ČR a skutečnosti v něm uvedené zohlednit při hodnocení žádosti i zápis potřeby podpůrného opatření.

Součástí rozhovoru je i zjištění, **zda klient aktuálně spolupracuje s nějakou službou nebo organizací**, což napomáhá koordinaci a vyhodnocení potřeby podpůrných opatření.

Pro správné vyhodnocení bytové situace je důležité znát **složení domácnosti, potřeby jejích členů, specifické potřeby** týkající se bydlení dle přílohy č. 3 zákona a případnou **příslušnost ke skupině zvlášť zranitelných osob** dle přílohy č. 4 zákona. Poradce vysvětlí důvod, proč tuto příslušnost zjišťuje, a uvede, že při případné žádosti o podpůrné opatření bude nutné ji doložit. Pro první poradenství postačí orientační určení skupiny, není nutné příslušnost dokládat.

Dalším tématem, který poradce s klientem probírá, jsou **příjmy domácnosti**. Ve fázi poradenství je klient nemusí dokládat, ale pracovník musí znát přibližné finanční možnosti pro posouzení vhodného řešení.

Absolvování poradenství je jednou z podmínek zápisu údaje o potřebě podpůrného opatření.

Pomoc při vyhledávání, dosažení a udržení vyhovujícího bydlení

Klienti budou KMB často navštěvovat z důvodu potřeby vyhledat, dosáhnout nebo udržet si vyhovující bydlení. V mnoha případech bude následným krokem po poradenství žádost o podpůrné opatření, avšak KMB musí být schopno domácnostem pomoci i v rámci samotného poradenství, zejména v případech, kdy bytů v systému zákona nebude dostatek. Intenzivní poradenství v takových situacích představuje samostatné řešení a často zahrnuje i spolupráci s organizacemi mimo poskytovatele podpůrných opatření.

Po získání informací v rámci rozhovoru popsaného v předchozí kapitole poradce vyhodnotí potřeby daného člověka a členů jeho domácnosti a to, s čím potřebují poradit.

Potřebuje domácnost hledat jiné bydlení?

Po získání základních informací o klientovi a domácnosti poradce vyhodnotí, zda je klient v nevyhovujícím bydlení nebo mu hrozí ztráta bydlení.

Mezi nejčastější situace patří:

[2] Evropská typologie, která kategorizuje bezdomovectví podle **tří oblastí absence domova**: fyzické (nedostatek fyzického prostoru), sociální (nedostatek soukromí a sociálních vztahů) a právní (absence právního nároku na užívání bydlení). Více informací najdete zde: https://www.feantsa.org/download/cz___8621229557703714801.pdf

- bydlení na ubytovně, v přelidněném bytě nebo bytě v technicky nevyhovujícím stavu,
- krátkodobé[3] nebo nejisté nájemní smlouvy nebo bydlení úplně bez smlouvy,
- přespávání u rodiny nebo známých,
- přežívání venku nebo na noclehárně (bez přístřeší),
- život v různých typech specializovaných krátkodobých ubytoven,
- pobyt v instituci, ze které se klient bude muset vystěhovat (např. nemocnice, zařízení sociálních služeb, výkon trestu) a nemá se kam vrátit.

Pokud člověk nemá vyhovující bydlení, zjistí poradce, jak velkou podporu při hledání vyhovujícího bydlení domácnost potřebuje.

Hledání bytu a zohlednění specifických potřeb

Při hledání vyhovujícího bydlení je klíčové, aby pracovník KMB zohlednil **specifické potřeby** jednotlivců nebo členů domácnosti. Tyto potřeby musí být reflektovány při volbě lokality, typu bydlení i způsobu podpory při vyhledávání bytu. Patří sem například:

- **Zdravotní omezení a bezbariérovost:** osoby s pohybovým handicapem potřebují byt v nižším patře, s výtahem nebo bezbariérovým vstupem.
- **Rodiny s dětmi:** preference bezpečné lokality, dostupnost škol, školek a zdravotnických zařízení.
- **Senioři:** blízkost základních služeb, dostupnost MHD, lékařská péče.
- **Osoby se závislostí nebo po výkonu trestu:** potřeba sociálního doprovázení a spolupráce s terénní službou nebo sociálním kurátorem.
- **Cizinci:** nutnost jazykové podpory, asistence při komunikaci s pronajímateli, případně tlumočení.
- **Oběti domácího násilí:** potřeba zvýšené bezpečnosti – diskrétní adresa, jiné území mimo dosavadní bydliště, kontakt na intervenční centra.

Poradce by měl tyto informace zaznamenat do EPB a v rámci rozhovoru společně s osobou stanovit **profil vyhovujícího bytu**, který zohledňuje:

- lokalitu a dopravní dostupnost,
- velikost a dispozice bytu,
- výši nájemného a celkové náklady na bydlení,
- specifické potřeby členů domácnosti (bezbariérovost, dostupnost služeb apod.),
- právní jistotu bydlení (typ smlouvy, délka nájmu).

Na základě takto definovaného profilu pak poradce a klient společně vyhledávají konkrétní možnosti – buď v obecním bytovém fondu, nebo na volném trhu.

Obecní byt nebo byt na volném trhu

Základní informace, jak hledat byt na volném trhu, naleznete v samostatné metodice k nájemním vztahům[4]. Poradce musí na základě získaných informací a své znalosti prostředí vyhodnotit, jaká strategie hledání bytu bude nejvhodnější, kdy je potřeba daného klienta hledáním více provázet a kdy stačí pouze informace. Např. pokud se jedná o klienta, který se dobře orientuje na internetu, bude stačit pouze doporučení na skupiny na sociálních sítích inzerující nájemní bydlení v dané lokalitě nebo webové stránky místních realitních společností. Pokud bude kontaktní místo poskytovat poradenství klientovi, který práci s moderními technologiemi neovládá nebo k nim nemá přístup, je žádoucí, aby byla podpora kontaktního místa intenzivnější.

[3] Jedná se o ubytovací smlouvy nebo smlouvy uzavřené na dobu kratší než jeden rok.
[4] Dostupná na webu MMR

Poradce zváží, zda je pro danou domácnost relevantní pronájem obecního bytu. K tomu musí prověřit případná pravidla pronájmu obecních bytů v relevantních obcích (za tím účelem má kontaktní místo znát již předem pravidla pronájmu obecních bytů ve správním obvodu kontaktního místa a od obcí si je vyžádat). Pokud by pronájem obecního bytu mohl domácnosti pomoci, pomůže jí poradce s přípravou podkladů a podáním žádosti.

Pokud klient nesplňuje podmínky pro pronájem obecního bytu nebo je obecní bytový fond nedostačující, poradce pomáhá domácnosti s hledáním bydlení na volném trhu.

Kontaktní místo vyhodnotí, jak intenzivní podporu klient v hledání potřebuje a podle toho ji poskytne. Je možné pomoci s formulací inzerátu na inzertních portálech nebo sociálních sítích. Pokud je to potřeba, může poradce na jednotlivé nabídky odpovídat společně s klientem, případně i společně telefonovat pronajímatelům a domlouvat účast na prohlídkách bytů. Pokud nemá klient žádné nebo pouze negativní zkušenosti s prohlídkami bytů, je vhodné, aby mu kontaktní místo poskytlo základní rady, jak k prohlídkám přistupovat, jaké informace během nich zjišťovat, připravit ho, na co se pronajímatel může zeptat, naopak co by zjišťovat neměl atd. Pokud to kontaktní místo vyhodnotí jako nezbytné, může klienta na sjednanou prohlídku bytu doprovodit nebo o to požádat sociální odbor ORP.

Pokud se jedná o klienta, který má nějakou specifickou potřebu, ale není nutné, aby mu byla poskytnuta intenzivní podpora prostřednictvím podpůrných opatření, je vhodné, aby mělo kontaktní místo přehled o poskytovatelích bydlení s podporou ve svém správním obvodu. Může se jednat např. o obecní byty zvláštního určení (zpravidla byty s pečovatelskou službou), pobytové služby zaměřené na seniory, případně byty zprostředkované specializovanou neziskovou organizací (byty na půl cesty, chráněné bydlení, podnájemní bydlení od neziskové organizace atd.).

Součástí poradenství je také vysvětlení práv a povinností nájemce (viz metodika k nájemním vztahům, kterou budou mít poradci k dispozici), pomoc s orientací v inzerci a upozornění na možné podvodné nabídky. KMB může v rámci své činnosti spolupracovat s realitními kancelářemi, neziskovými organizacemi nebo platformami, které zprostředkovávají etické pronájmy.

Součástí poradenství může být také pomoc se zajištěním toho, aby byl klient schopný nabídky samostatně obvolat a vyhledávat. Kontaktní místo informuje klienta o tom, že je možné čerpat např. podporu zvýhodněných tarifů na telefon a internet.

Poradenství po nalezení vhodného bytu

Jakmile klient najde vhodné bydlení, pracovník KMB s ním projde všechny kroky potřebné k jeho získání:

- **Kontrola nájemní smlouvy:** pracovník zkontroluje základní náležitosti (smluvní strany, výše nájmu a ostatních plateb, doba trvání, výpovědní lhůty aj.). Pokud zjistí nesrovnalosti, odkáže klienta na právní poradenství (např. občanské poradny nebo poradny pro nájemce), případně domácnosti poskytne vzor smlouvy z metodiky k nájemním vztahům a vysvětlí mu, jak ji vyplnit.
- **Financování nájmu:** poradce s klientem vyhodnotí, zda má prostředky na kauci (jistotu) a první nájem. KMB posoudí možnost využití dávky mimořádné okamžité pomoci na kauci, ověří, zda domácnost pobírá všechny dávky státní sociální pomoci (dále jen „DSSP“), a pomůže s přípravou a podáním žádostí a potřebných podkladů.
- **Zajištění vybavení bytu:** pracovník s klientem projde potřeby vybavení, doporučí kontakt na nábytkové banky a např. upozorní na rizika nákupu použitého čalouněného nábytku. Pokud domácnost nějaký nábytek má, poradí se stěhováním.

- **Energie a smlouvy:** KMB poradí s převodem energií na nájemce, vysvětlí postup a pomůže připravit podklady pro jednání s vlastníkem bytu.

Cílem je, aby proces nastěhování proběhl hladce, bez finančních nebo právních komplikací, a aby měl klient všechny potřebné informace k udržení bydlení. Pokud si domácnost našla byt na volném trhu nebo obecní byt, a přesto by mohla mít potřebu podpory ve formě asistence v bydlení, doporučí poradce podání žádosti o toto podpůrné opatření.

Potřebuje si domácnost udržet stávající bydlení?

KMB pomáhá i v situacích, kdy je domácnost ve vyhovujícím bydlení, ale hrozí jí jeho ztráta, nebo v situacích, kdy by mohlo být v daném bytě vyhovujícího bydlení dosaženo (změnou smlouvy, zajištěním oprav pronajímatelem apod.). Tyto situace mohou být způsobeny:

- neplacením nájemného nebo energií,
- konfliktem s pronajímatelem nebo sousedy,
- náhlou ztrátou zaměstnání nebo příjmu,
- zvýšením cen energií nebo služeb,
- technickou závadou bytu, která znehodnocuje bydlení,
- extrémně krátkodobou smlouvou,
- nedodržováním zákonných povinností ze strany pronajímatele (např. neoprávněná výpověď, nezajištění oprav, ke kterým je povinen pronajímatel aj.).

Pracovník KMB v takových případech:

- analyzuje problém a navrhne možná řešení (např. žádost o dávku mimořádné okamžité pomoci (dále jen „MOP“) na kauci nebo úhradu dlužného nájemného, jednání s pronajímatelem vedoucí k uzavření splátkového kalendáře, kontakt na sociální služby),
- vysvětlí klientovi jeho práva a povinnosti dle metodiky k nájemním vztahům a napomůže při jejich uplatnění (např. kontaktuje pronajímatele apod.),
- doporučí právní nebo dluhové poradenství[5], pokud je potřeba.

Pokud je byt nevyhovující z důvodu technické závady, KMB posoudí, zda se jedná o drobné opravy ze zákona hrazené nájemcem, nebo o opravy, které musí zajistit pronajímatel. V prvním případě pomůže domácnosti hledat finanční řešení; ve druhém připraví návrh komunikace s pronajímatelem nebo může sehrát roli mediátora.

V případě sousedských sporů se může poradce inspirovat postupy popsanými v metodice k poskytování asistence v bydlení a navrhnout domácnosti některé z těchto postupů (např. mediaci, doprovod na jednání, konzultaci s komunitním pracovníkem aj.).

Propojení na sociální a zdravotní služby

KMB vždy zvažuje, zda není potřeba domácnost propojit se sociálními nebo zdravotnickými službami, pokud s nimi dosud nespolupracuje.

Může se jednat o:

- sociální pracovníky ORP, orgán sociálně-právní ochrany dětí,
- služby krizové intervence, azylové domy,
- terénní programy,
- zdravotnická zařízení nebo centra duševního zdraví.

[5] V rámci koordinační role musí KMB znát poradny ve svém okolí a komunikovat formu spolupráce, např. předání si informací o kapacitách poradny nebo jejím zaměření.

Spolupráce s těmito subjekty zvyšuje šanci na dlouhodobé udržení bydlení a snižuje riziko opětovného propadu do bytové nouze.

Finanční témata související s bydlením

KMB je povinno poskytnout poradenství ve finančních otázkách, pokud se přímo týkají bydlení. Bude se jednat zejména o následující témata:

1. **Dávka státní sociální pomoci** – KMB by mělo na základě poradenského rozhovoru vyhodnotit, zda klient pobírá všechny dávky, na které má nárok. Pokud je hlavním problémem domácnosti nedostatek finančních prostředků na bydlení, mělo by KMB posoudit, které dávky domácnost aktuálně nepobírá, přestože by na ně mohla mít nárok.

   Pro přehled o systému DSSP si může pracovník prostudovat materiály MPSV[6] nebo si v rámci koordinace s ÚP ČR sjednat vzájemnou výměnu informací o náplni činnosti jednotlivých pracovišť, a tím zajistit efektivnější spolupráci. Orientační kalkulačka je dostupná na webu MPSV.

   V případech, kdy to pracovník KMB uzná za potřebné, nebo pokud o to klient sám požádá, by měl být připraven v rámci poradenství pomoci s vyplněním žádosti o konkrétní dávku.

2. **Mimořádná okamžitá pomoc** – KMB by mělo v rámci koordinace a spolupráce s ÚP ČR mít přehled o tom, na jaké situace ÚP ČR MOP přiznává. Jedná se například o tyto situace (detail je vždy nutné dohledat na webu MPSV, ÚP ČR, nebo přímo v zákoně):

   MOP na událost, kterou nebylo možné předvídat: Je určena osobám, které postihla tzv. jiná událost, kterou nebylo možné s ohledem na její rozsah předvídat ani jí předejít, v jejímž důsledku je osoba z důvodu nedostatku finančních prostředků ohrožena zejména ztrátou bydlení nebo nezajištěním základních životních potřeb. Jedná se např.
   o situaci nedostatku prostředků na úhradu nedoplatku za vyúčtování energií v režimu dodavatele poslední instance, nebo situaci, kdy vzrostly pravidelné náklady za energie a domácnost natolik, že osoba prokazatelně nemá prostředky na jejich úhradu.

   MOP na jednorázový výdaj – je určena na úhradu nezbytného jednorázového výdaje spojeného zejména se zaplacením:

   1. správních poplatků při ztrátě osobních dokladů,
   2. vydání duplikátu rodného listu,
   3. úhrady noclehu,
   4. při ztrátě finančních prostředků,
   5. úhrady vstupních lékařských prohlídek např. při nástupu do zaměstnání,
   6. úhrady odůvodněných nákladů na bydlení není-li doplatek na bydlení (pouze po určitou dobu),
   7. vzniklého nákladu se stěhováním do přiměřeného bytu,
   8. jistoty (kauce), která souvisí s uzavřením nové nájemní (podnájemní) smlouvy (je možné uhradit kauci až ve výši tří nájmů, slouží pro přechod do standardní formy bydlení, v odůvodněných případech pro udržení standardní formy bydlení).

[6] Dávky a příspěvky | MPSV
Vyžádané informace | MPSV
Jenda – Klientská zóna MPSV
Péče o dítě a finance | MPSV

Více informací je možné dohledat na webu MPSV a ÚP ČR.

MOP lze tedy za určitých podmínek využít jak pro úhradu kauce, tak na úhradu nedoplatků za energie, tak na nákup některého vybavení (lednice, pračka apod.). MOP může být rovněž využita k úhradě drobných oprav/údržby bytu, které je povinen hradit nájemce, avšak jejich provedení by mohlo odstranit problém, jenž brání tomu, aby bylo bydlení považováno za vyhovující.

Kontaktní místo by mělo být s kontaktním pracovištěm ÚP ČR v pravidelném kontaktu a aktivně komunikovat, spolupracovat a pomoc poskytovanou domácnostem koordinovat.

3. **Nadační fondy a fondy obcí** – KMB by mělo mít přehled o nadačních fondech, na které se klient může obrátit s žádostí o finanční dar, aby si mohl udržet vyhovující bydlení v případě, kdy není možné využít systémová opatření (jako jsou např. DSSP nebo MOP). Poradce klientovi poskytne informace o dostupných nadačních fondech nebo fondech zřizovaných obcemi, o podmínkách poskytnutí podpory a o způsobu podání žádosti.

Pomoc s vyhledáním dočasného ubytování

Pomoc s vyhledáním dočasného ubytování představuje další možný typ zakázky v rámci poradenské činnosti KMB, a to zejména u domácností, které jsou v krizové situaci (potřebují odejít z domácnosti sdílené s násilným partnerem), jsou aktuálně bez přístřeší, nebo došlo k zásadní změně jejich zdravotního stavu.

Je však nutné mít na paměti, že poradenství týkající se dočasných forem ubytování **NIKDY nepředstavuje úspěšné řešení bytové situace dané osoby**. Jedná se pouze o **dočasné zajištění stability**, než se v rámci poradenství podaří nalézt vyhovující bydlení, případně než si osoba podá žádost o podpůrné opatření a získá vyhovující bydlení tímto způsobem. Rovněž je nezbytné zmínit, že jako vyhovující řešení bytové situace dané osoby nelze považovat zapojení do systémů postavených na principech prostupného bydlení. Tento koncept se totiž v minulosti nejenom v České republice ukázal jako nefunkční[7]. Pro stabilizaci domácnosti a možnosti vyřešení i ostatních problémů netýkajících se bydlení (problematická finanční situace, absence zaměstnání, nedostatečný prospěch dětí nebo jejich zvýšená absence atd.) je nezbytné, aby získaný byt nebyl pouze dočasné řešení, ale již bytem finálním, který bude pro domácnost jistotou a umožní vytvořit prostor pro řešení dalších komplikovaných životních situací.

KMB tedy musí mít ve svém správním obvodu aktuální přehled o dostupných formách dočasného ubytování, zejména o:

1. ubytovnách a jejich kapacitě a technickém stavu,
2. azylových domech,
3. chráněných bydleních,

[7] Prostupné bydlení je hierarchicky uspořádaný, zásluhový model, v němž domácnosti postupují od krizového ubytování přes dočasné či tréninkové bydlení až k samostatnému bydlení. Postup do vyšších stupňů je podmíněn plněním stanovených požadavků (např. splácením dluhů, abstinencí či dodržováním individuálních plánů). Model je kritizován zejména pro nízkou efektivitu, institucionalizaci klientů, nadměrnou kontrolu a riziko jejich dlouhodobého setrvání v nižších stupních bez možnosti získat stabilní bydlení (Sahlin, 2005; Busch-Geertsema – Sahlin, 2007; Busch-Geertsema, 2013). Evaluace z českého prostředí od Kocmana a Klepala (2016) odhaduje úspěšnost při získávání stabilního bydlení na pouhých 10–15 % domácností a upozorňuje na nedostatečnou schopnost modelu začleňovat osoby s komplexními potřebami.

Zdroje:
Kocman, D. a Klepal J. (2016): Prostupné bydlení: Evaluace. Praha: Agentura pro sociální začleňování. Dostupné z: https://www.soc.cas.cz/images/drupal/publikace/kocman_a_klepal_2016_evaluace-prostupne-bydleni_fin_print.pdf

Pro odkazy na další zahraniční autory zmíněné výše viz Závěrečná zpráva z hodnocení dopadů regulace (RIA) k zákonu dostupná zde: https://odok.gov.cz/portal/services/download/attachment/KORND66M3COG/

4. krizových bytech.

Součástí poradenství může být také poskytnutí kontaktů, základních informací o podmínkách přijetí a délce pobytu nebo zprostředkování komunikace mezi osobou a zařízením.

Kontaktní místo může také aktivně vyjednávat s obcí o zřízení krizových bytů pro tyto účely, nebo vyjednávat s vlastníky ubytoven o zlepšení podmínek tak, aby bylo možné na tyto prostory dočasně odkazovat.

Kontaktní místo zároveň na existujících ubytovnách a azylových domech ve spolupráci se sociálními službami a sociálním odborem provádí aktivní depistáž a podporuje domácnosti v tom, aby si našly vyhovující bydlení, ať už s pomocí poradenství, nebo podpůrných opatření.

Další informace k poradenství

V mnoha případech je třeba počítat s tím, že u otevřeného poradenského místa se na pracovníky může obracet velké množství osob s dotazy, které se nebudou primárně týkat bydlení.

Při zpracování metodického materiálu byly proto shromážděny zkušenosti z kontaktních míst, které fungovaly v rámci projektového financování z Operačního programu zaměstnanost. Tato kontaktní místa sice měla poněkud odlišný způsob fungování než ten, který stanoví zákon o podpoře bydlení (např. neměla povinnosti související s poskytováním podpůrných opatření), avšak celá řada témat bude podobná. Lze proto využívat i existující webináře a další podklady dostupné zde.

Kontaktní místa by měla být připravena zodpovídat i dotazy související s jinými tématy, aby k nim lidem mohla poskytnout základní informace a odkázat na příslušné instituce.

Nejčastější doplňující témata:

1. **Doklady totožnosti** – Při poradenství může poradce zjistit, že daná osoba nemá u sebe žádné doklady totožnosti. Pro samotné ztotožnění v rámci poradenství není nutné, aby pracovník měl k dispozici fyzický doklad klienta, ale pro navázání a pokračování spolupráce bude nezbytné, aby si klient doklady vyřídil. Poradce ho proto vybaví potřebnými informacemi a odkáže na příslušný odbor k jejich vyřízení.

2. **Zdravotní péče** – Poradce by měl mít přehled také o tom, kam může klienty odkázat v případě potřeby základního ošetření. Může se jednat o zdravotní služby poskytované v rámci některých sociálních služeb nebo o zdravotnická zařízení, například pohotovostní oddělení nemocnic.

3. **Zaměstnání a pracovněprávní vztahy** – V rámci vyhledávání a udržení si vyhovujícího bydlení je pro mnoho domácností klíčový stabilní příjem. Vyhledání zaměstnání proto představuje při poradenství logický a často nezbytný krok.

   Poradce v těchto případech klienta primárně odkáže na kontaktní pracoviště ÚP ČR. Zároveň při poradenství posoudí, zda je klient navázán na potřebné sociální služby, v jejichž rámci by mu klíčový sociální pracovník mohl s hledáním zaměstnání pomoci. Pokud tomu tak není, poradce klienta odkáže na příslušný sociální odbor.

   V případech, kdy klient nepotřebuje navázat na sociálního pracovníka, poskytne kontaktní místo pouze základní kontakty na pracovní poradenství, například v rámci činnosti občanských poraden.

4. **Poradenství pro cizince** – Kontaktní místo poskytuje cizincům poradenství v oblasti bydlení, které má svá specifika. Pro KMB je připraven metodický materiál k práci s cizinci[8], jenž pracovníkům KMB základním způsobem vysvětluje, jak s cizinci pracovat, kde zajistit tlumočení, jaké existují druhy pobytu apod., a stručně popisuje, v jakých případech si mohou občané jiných států než České republiky žádat o podpůrné opatření.

   V otázkách pobytu je vhodné cizince odkázat na příslušné organizace a instituce, které se touto problematikou zabývají. Postup, jak tyto organizace ve svém správním obvodu identifikovat a kam případně odkazovat v případech celorepublikové působnosti, je podrobně popsán v metodickém materiálu pro práci s cizinci na KMB.

Návrh dalšího postupu

Po prvním poradenství by měl být pracovník KMB schopen vyhodnotit, jaká je aktuální bytová situace klienta a jaký postup mu navrhne a pomůže zrealizovat.

Je třeba počítat s tím, že novela zákona a nutnost podávat žádosti o podpůrná opatření na ÚP ČR mohou u některých osob oslabit ochotu dlouhodobě spolupracovat. Mohou mít pocit, že jim kontaktní místo neposkytuje dostatečnou pomoc, pokud musí další podporu vyřizovat na jiném místě. Z tohoto důvodu by měl poradce po úvodním poradenství umět na základě získaných informací předložit klientovi **základní návrh postupu řešení jeho situace**, který poskytne jasnou představu o možnostech dalšího postupu.

V rámci poradenství musí pracovník zároveň posoudit, zda klient může splňovat podmínky zápisu údaje o potřebě podpůrného opatření a zda je toto opatření pro jeho situaci vhodné. Pokud se ukáže, že ano, poradce v rámci dlouhodobější spolupráce a na základě dosavadních kroků vyhodnotí, **které konkrétní podpůrné opatření by klient mohl potřebovat a měl by si o něj požádat**.

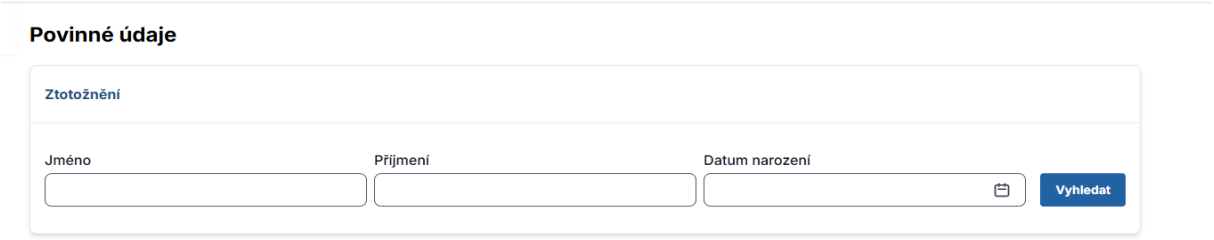
Pokud se na kontaktní místo obrátí klient, u kterého pracovník vyhodnotí, že by mohl potřebovat jak bytové podpůrné opatření, tak asistenci v bydlení, ale zároveň existuje reálná šance zajistit pro domácnost vyhovující obecní byt nebo byt na volném trhu a následně žádat pouze o podpůrné opatření **asistence v bydlení**, pak pracovník v rámci poradenství aktivně pomáhá s hledáním tohoto vyhovujícího bytu. Typickým příkladem jsou situace, kdy je domácnost vhodným uchazečem o obecní byt, a po nabytí účinnosti části třetí zákona může požádat o asistenci v bydlení.

I po podání žádosti o zápis údaje o potřebě podpůrného opatření může kontaktní místo paralelně pokračovat v poskytování poradenství. Samotný zápis údaje o potřebě podpůrného opatření nevytváří nárok na pronájem bytu a může se stát, že potřebnému nebude žádné podpůrné opatření poskytnuto v nejbližším časovém období. Z toho důvodu je vhodné, aby pokračovaly snahy o zajištění bytu na volném trhu. Přímo nezbytné je pak v této snaze pokračovat v situaci, kdy je žádost o zápis potřeby podpůrného opatření zamítnuta.

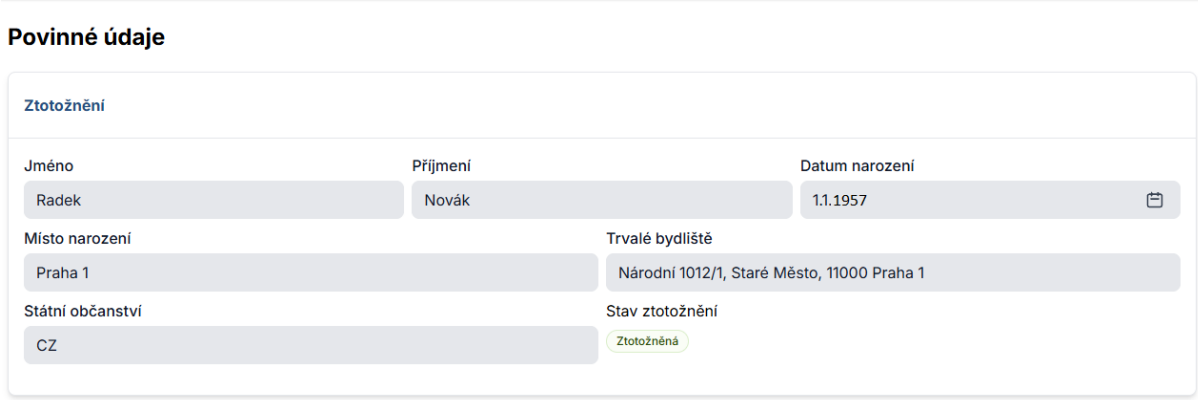
Pokud během poradenství (i opakovaného) dojde poradce k závěru, že domácnost není schopna si bydlení opatřit vlastním přičiněním na volném trhu, je vhodné, aby tuto skutečnost v záznamu z poradenství zmínil včetně popisu intervencí, které poradce s domácností realizoval a jejich výsledky. **Při vyhodnocování skutečností při vedení řízení o žádosti o zápis údaje o potřebě podpůrného opatření se pak tento záznam může využít jako prokázání některých podmínek podle § 17, protože některé skutečnosti v rámci řízení o zápisu potřeby podpůrného opatření může ÚP ČR zjistit právě z poradenství.** To si ÚP ČR zobrazí v informačním systému EPB.

[8] dostupný na webu MMR

Příloha č. 1 – Záznam o poskytnutí poradenství v Evidenci podpory bydlení
Krok 1 – ztotožnění



Krok 2 – povinné údaje



Krok 3 – základní údaje



Krok 4 – kontaktní a jiné údaje

Kontaktní a jiné údaje

Kontaktní údaje

Telefonní číslo: +420 723 456 079
E-mailová adresa: radek@seznam.cz
Náhradní kontakt: 779 562 145 - nováková armáda spásy
Doručovací adresa: Mírové náměstí 3100/19, 46601 Jablonec nad Nisou

Vzdělání a povolání žadatele

Nejvyšší dosažené vzdělání: Základní vzdělání
Povolání: údržbář
Kategorie povolání: 3 - Techničtí a odborní pracovníci

Zdroj doporučení

Odkud víte o KM?: Sociální odbor obce

Krok 5 – Bytová situace

Skutečná bytová situace

Místo skutečného bydliště
Nehledě na Vaši úřední adresu, kde se většinu času zdržujete?
AZYLOVÝ DŮM Za Plynárnou 13 466 01 Jablonec nad Nisou

Skutečné bydliště
Jaká je Vaše příslušnost ke KM?
Jablonec nad Nisou

Spolupráce s organizací
Spolupracujete s nějakou sociální službou či s jinou podporující organizací?
Armáda spásy

Stručný popis situace osoby, které se poradenství poskytlo
Muž bydlí v azylovém domě v Jablonci nad Nisou a uvedl, že by chtěl získat vlastní dlouhodobé bydlení. S pracovníkem KMB probíral možnosti hledání nájemního bytu v Jablonci nebo okolí, své představy o bydlení a dostupnost nákladů spojených s nájmem. Rozhovor se věnoval také případným překážkám při hledání a potřebné podpoře při dalších krocích.

346 / 2000

Vyhodnocení bytové situace

Dle ETHOS: Koncepční kategorie > Operační kategorie > Životní situace, Generická (druhová) definice > Národní subkategorie

Zvolená kategorie

BEZ BYTU
3 Osoby v ubytovnách pro bezdomovce
3.1 Azylový dům pro bezdomovce Osoby v azylových domech s krátkodobým ubytováním
3.1.1 Muži v azylovém domě

Zvolit kategorii

Historie bytové situace

Historie bydlení
Ke každé kategorii uveďte kolik měsíců jste se nacházel/a v daném druhu bytové nouze v posledních 3 letech.

Bez střechy	18
Bez bytu	6
Nejisté bydlení	12
Nevyhovující bydlení	0
Standardní bydlení	0

Krátkodobá smlouva
Došlo u vás k minimálně třem opakování krátkodobé nájemní nebo podnájemní smlouvy s délkou trvání 1 až 3 měsíce v posledních 2 letech?
○ Ano ◉ Ne

Akutní ztráta bydlení

Hrozí ztráta bydlení?
○ Ano ◉ Ne

Krok 6 – Domácnost

Domácnost

Domácnost

Celkový počet osob v domácnosti: 1

Věk osob v domácnosti: Osoba 1 — 69

Přidat osobu

Zvíře
Žilo by s vámi v bytě nějaké zvíře? Jaké/á?: Králík

Preferovaná lokalita
Je nějaká lokalita kde by jste bydlel/a rád/a?: Na tom nezáleží

Nepreferovaná lokalita
Je nějaká lokalita kde by jste bydlel/a nerad/a?: V blízkosti ubytovny Neptun

Uzpůsobení bytu
Potřebuje vaše domácnost bezbariérový, anebo jinak uzpůsobený byt?: Dům s výtahem, nebo v přízemí

Skupiny zvláštní zranitelnosti
Najděte v tomto seznamu skupiny, ke kterým se může domácnost přihlásit.
Osaměle žijící osoby starší 65 let
Osoby v dlouhodobé bytové nouzi

Krok 7 – Příjmy, dávky a příspěvky

Příjmy, dávky a příspěvky

Příjmy

Měsíční příjem ze zaměstnání: 0

Průměrný měsíční příjem ze samostatně výdělečné činnosti: 0

Ostatní měsíční příjmy: 5500

Celkové měsíční příjmy: 5500

Poskytnutá podpora

Poskytnutá podpora (např. dary od nadačních fondů)
Uveďte účel příspěvku, od koho byl, v jaké výši a kdy byl obdržen.: žádné dary od nadačních fondů

Dávky a příspěvky

Přidat položku

Druh dávky či příspěvku	04/26	05/26	06/26	07/26	08/26	09/26	Průměr
DSSP	5500	5500	5500	5500	5500	5500	5 500
Celkový průměr							5 500

Krok 8 – Náklady

Náklady

Náklady

Celkové měsíční náklady za bydlení (mimo energie)

Celkové měsíční náklady za energie
3600

Celkové běžné měsíční náklady domácnosti za bydlení
Součet za nájem, služby a energie
3600

Celkové měsíční ostatní náklady (jídlo, škola, léky atd.)

Celkové měsíční náklady
3600

Maximální možný nájem

Maximální možný nájem, který by osoba byla schopna hradit
Včetně nákladů na služby a energie
5500

Krok 9 – Návrh postupu

Návrh postupu

Návrh dalšího postupu

Předmět poradenství
Vyberte jednu nebo více z možností ohledně poradenství, které jste klientovi poskytli nebo plánujete poskytnout s ohledem na jeho situaci.
Podpora získání MOP za účelem udržení bydlení ×

Navigace/odkázání klienta
Vyberte jednu nebo více možností kam jste osobu přesměrovali nebo plánujete přesměrovat mimo KM s ohledem na jeho situaci.
Přesměrování na zdravotní péči ×
Přesměrování na poskytovatele materiální pomoci (potravinová ba... ×
Přesměrování na služby zaměřené na duševní zdraví (CDZ aj.) ×

Téma příštího poradenství
hledání bydlení

Údaje o poradenství

Délka poradenství v minutách
55

Datum poskytnutí poradenství
4.12.2025

Číslo jednací

Číslo evidenční

Krok 10 – Shrnutí a tisk záznamu z poradenství

Shrnutí

Identifikace osoby

Jméno a příjmení
Radek Novák

Datum narození
01. 01. 2000

Adresa místa pobytu
Národní 1012/1, Staré Město, 11000 Praha 1

Skutečné bydliště
AZYLOVÝ DŮM Za Plynárnou 13 466 01 Jablonec nad Nisou

Údaje o poradenství

Datum poskytnutí poradenství
04. 12. 2025

Délka poradenství
55 minut

Jméno pracovníka KM provádějícího poradenství
KM Jablonec Zpracovatel 2

Datum zahájení poradenství v systému
12. 10. 2026

Zpět | Dokončit poradenství | Vytisknout záznam z poradenství