Ministerstvo
pro místní rozvoj

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

Stručné shrnutí činností kontaktního místa pro bydlení a pokyny k organizaci

Datum vydání: 20. října 2026

Obsah

Kontaktní místa pro bydlení **3**

1. Činnosti KMB **4**

1.1 Prevence **4**

1.2 Poradenství **4**

1.3 Žádost o podpůrné opatření **4**

1.4 Metodická a koordinační činnost **6**

1.5 Kontrolní činnost **7**

1.6 Analytická činnost **8**

1.7 Práce v evidenčním systému **8**

1.8 Další činnosti KMB **8**

1.9 Spolupráce v rámci obecního úřadu **8**

2. Fáze zřízení KMB **10**

2.1 Přípravná fáze **10**

2.2 Zahájení činnosti **11**

3. Pracovní pozice na KMB **13**

4. Vzdělávání zaměstnanců KMB **15**

5. Provozní zajištění KMB **16**

Kontaktní místa pro bydlení

Kontaktní místa pro bydlení (dále jen “KMB“ nebo „kontaktní místo“) jsou nově vznikající poradenská a koordinační pracoviště na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností (dále jen “ORP“) podle 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“).

Představují jeden z hlavních pilířů zákona o podpoře bydlení. Svojí činností mají přispívat ke snížení bytové nouze a zmírnění jejích dopadů. Kromě poradenství v oblasti bydlení nabízí KMB podporu při podání žádosti o zápis údaje o potřebě podpůrného opatření Úřadu práce ČR (dále jen „ÚP ČR“) a funguje jako koordinační partner mezi poskytovateli podpůrných opatření, potřebnými domácnostmi, vlastníky a zapojenými orgány veřejné správy. Činnosti KMB jsou blíže popsány v kapitole č. 1.

Původně měla být KMB na všech 205 ORP, v průběhu legislativního procesu byl však jejich počet v zákoně redukován na 115 KMB doplněných o 22 KMB na úřadech městských částí hlavního města Prahy. Rozhodujícími kritérii při krácení počtu KMB byly jak počet osob v bytové nouzi a počet osob ohrožených bytovou nouzí ve správním obvodu daného ORP, tak i dojezdová vzdálenost do nejbližšího kontaktního místa (max. hodina). Rovněž byl do zákona zanesen tzv. „opt-in“ mechanismus, který umožňoval obcím, které nebyly v základní síti, zřídit kontaktní místo dobrovolně. Finální síť kontaktních míst byla upravena nařízením vlády č. č. 418/2025 Sb. **Novelou zákona č. 129/2026 Sb. však byla síť KMB rozšířena znovu na všechny ORP s účinností od 1. 9. 2026.** Nadále není nutné řešit specificky správní obvody kontaktních míst, protože každé obsluhuje pouze území své ORP.

Rozšíření kontaktních míst na všechny ORP bude mít na implementaci zákona o podpoře bydlení pozitivní vliv, jelikož platí, že místní ORP má nejlepší přehled o potřebných domácnostech, situaci na trhu s bydlením a absorpčních kapacitách služeb ve svém území a pomoc tak může být lépe cílena.

KMB vykonávají agendu zákona o podpoře bydlení v přenesené působnosti a jsou proto financována pomocí příspěvku na výkon státní správy v přenesené působnosti.

Ačkoli má hlavní město Praha povinnost zřídit kontaktní místa na všech svých 22 městských částech[1], počítá se celé území Prahy jako jeden správní obvod (§ 15 odst. 5 zákona). Jako jeden správní obvod jsou rovněž počítána i všechna ostatní statutární města. Znamená to, že se pro celé jejich území vytváří pouze jeden seznam potřebných, všechny úřady městských částí nebo obvodů mají přístup i k údajům o všech bytech v celém území a potřební mohou čerpat podpůrné opatření ve kterékoli městské části/obvodu.

V následujících kapitolách jsou nejprve představeny činnosti vykonávané na KMB, dále je v nich popsaný krok za krokem proces zřízení KMB na obecním úřadě, metodické doporučení pro KMB ohledně zařazení jeho zaměstnanců do katalogu prací a vzdělávání zaměstnanců KMB. V poslední kapitole je popsáno provozní zajištění kontaktního místa.

[1] Pokud Statut nestanoví jinak. Statut však nemůže upravit zřízení KMB na Magistrátu, neboť ten vykonává v systému podpory bydlení roli krajského úřadu.

1. Činnosti KMB

V této kapitole budou představeny činnosti, které mají KMB vykonávat ze zákona. Pro větší přehlednost jsou v metodice kategorizovány do následujících okruhů:

1. Prevence
2. Poradenství
3. Žádost o zápis údaje o potřebě podpůrného opatření
4. Metodická a koordinační činnost
5. Kontrolní činnost
6. Analytická činnost
7. Práce v evidenčním systému
8. Další činnosti včetně vnitřního provozu KMB

K řadě z výše uvedených kapitol jsou zpracovány detailní metodické materiály dostupné na webu Ministerstva pro místní rozvoj (MMR), tento metodický materiál slouží pro stručný přehled a pro účely organizace práce na kontaktním místě.

1.1 Prevence

Preventivní činnost KMB se promítá do všech ostatních zmíněných činností. Zajištění prevence ztráty bydlení bylo totiž jedním z hlavních cílů zákona o podpoře bydlení a všech jeho nástrojů. Kontaktní místo na základě dat ze svého fungování (ze zprávy o bydlení, z koordinačních setkání s aktéry v rámci ORP a na základě poradenství, které poskytuje) koncipuje svoji činnost tak, aby předcházela ohrožení bytovou nouzí a jejímu vzniku.

V rámci prevence nabízí KMB poradenství, které má včas předejít vzniku bytové nouze, dále doporučuje využití podpory ve formě nastavení splátkového kalendáře a dalšího dluhového poradenství, nabízí doporučení v oblasti dávkového systému (např. využití mimořádné okamžité pomoci pro zaplacení kauce) nebo nabízí poradenství v nájemních vztazích. Preventivní činnost pokračuje i po zahájení poskytování podpůrného opatření domácnosti, kdy poskytovatel podpůrného opatření svolá schůzku s potřebnou domácností a dalšími aktéry (KMB, další poskytovatelé apod.), pokud dané domácnosti hrozí ztráta bydlení.

1.2 Poradenství

Poradenství jako hlavní činnost KMB se týká problémů spojených s bydlením. Poradenství spočívá především ve zmapování a vyhodnocení bytové situace domácnosti a navržení dalšího postupu řešení s cílem udržet vyhovující bydlení domácnosti nebo nalézt vhodné bydlení ve správním obvodu KMB, popř. v místě, kde má člen domácnosti vazby.

Klienti mohou na KMB dostat doporučení na vhodné odborné služby, a v případě potřeby nabídku zprostředkování kontaktu na návazné typy podpor. KMB nejprve prověří všechny možnosti získání vhodného bydlení předtím, než přistoupí k doporučení podání samotné žádosti o podpůrné opatření. Primárně tedy pomůže dotyčnému klientovi při vyhledání bytu na trhu s bydlením. Teprve poté, co vyčerpá tyto možnosti, přikročí k doporučení podání žádosti o podpůrné opatření. Pokud tedy pracovník KMB zjistí, že příchozí potřebuje podporu i v jiných oblastech, odkáže ho na příslušné služby (dluhové poradenství, ÚP ČR, poskytovatel sociálních nebo zdravotních služeb, sociální odbor obce, další specializované poradenské služby aj.). Poskytování poradenství se věnuje samostatná metodika.

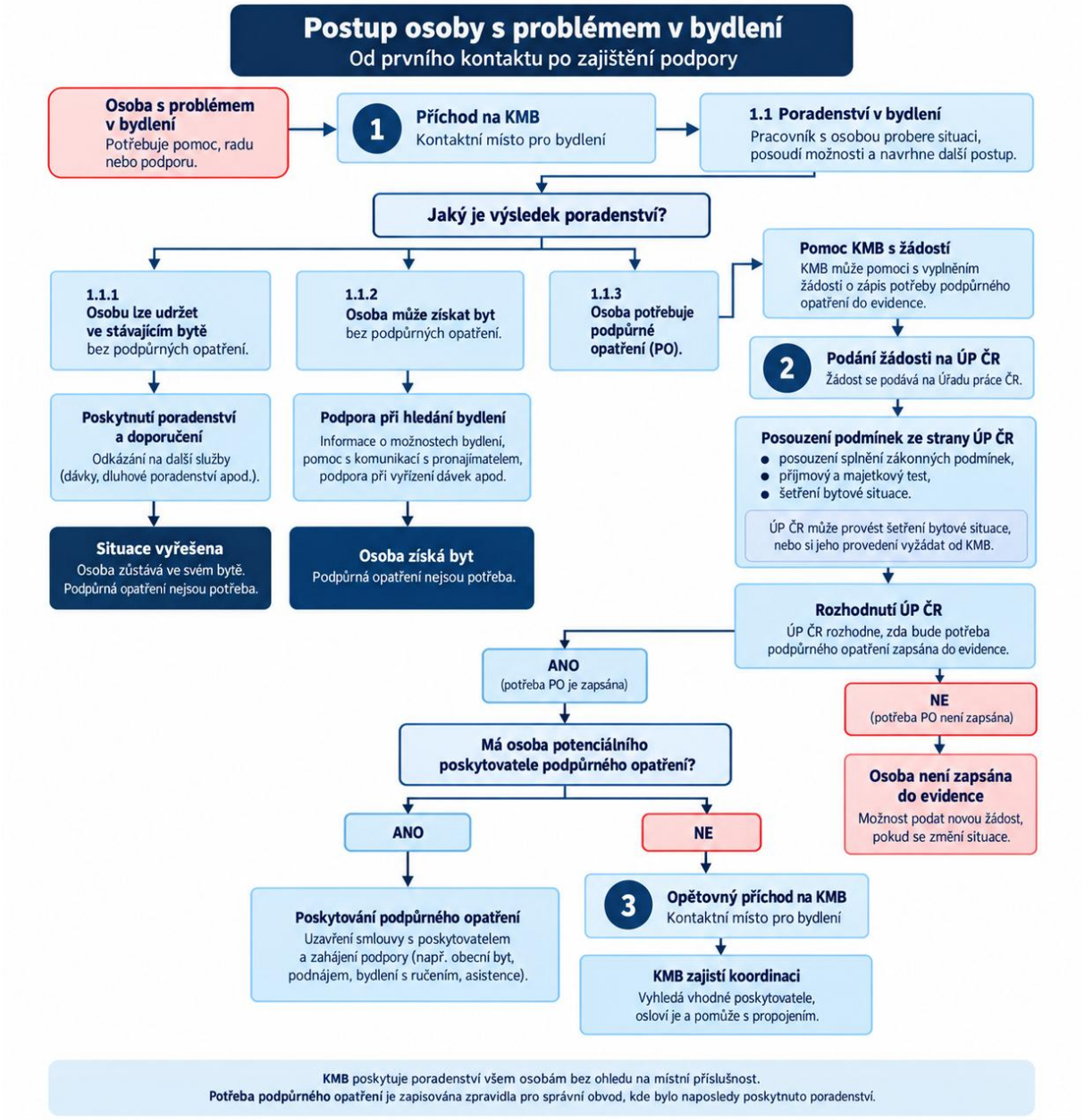
1.3 Žádost o podpůrné opatření

Pokud již KMB vyčerpá všechny dostupné možnosti poradenství (poradenství v nájemních vztazích, odkázání na další služby, hledání bydlení na trhu apod.), může klientovi doporučit, aby si podal **žádost o zápis údaje o potřebě bytového podpůrného opatření, asistence v bydlení, nebo obojího.** Klient

si pak nejpozději do roku od absolvování poradenství může podat **žádost**, kterou **podává na ÚP ČR** – poradce KMB může být v tomto procesu nápomocný.

Pracovník kontaktního místa může klientovi pomoci s vyplněním žádosti a dodáním relevantních příloh, a to na formuláři, který je k dispozici na webových stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV). Vyplněnou a podepsanou žádost (včetně podpisů všech členů její domácnosti) musí klient podat na pobočce ÚP ČR fyzicky (zanesení na podatelnu, zaslání poštou) nebo elektronicky pomocí datové schránky. Elektronické podání prostřednictvím informačního systému Evidence podpory bydlení není v přechodném období možné (§ 144 ustanovuje přechodné období do 31. 12. 2029). ÚP ČR na základě informací v žádosti v rámci správního řízení posoudí, zda je domácnost žadatele bezprostředně ohrožena bytovou nouzí nebo zda se v bytové nouzi nachází (detailní podmínky viz § 17 zákona), dále vyhodnotí zvláštní zranitelnost členů této domácnosti (dle přílohy č. 4 zákona) a jejich specifické potřeby (dle přílohy č. 2 zákona). Je-li to nezbytné pro zjištění stavu věci, dojde také k provedení šetření bytové situace v domácnosti žadatele, které může ÚP ČR zajistit sám, **nebo může vyzvat k součinnosti místně příslušné kontaktní místo na základě zákonného zmocnění (§ 16)**. To bude ověřovat údaje z žádosti, kterou bude mít k nahlédnutí v Evidenci podpory bydlení (dále jen „EPB“ nebo „evidence“). Samotné šetření pak vyplní do předepsaného formuláře zveřejněného na webových stránkách MMR a nahraje jej do odpovídající záložky v EPB na profilu žadatele. Pokud ÚP ČR při posuzování žádosti o bytové podpůrné opatření vyhodnotí, že žadatel potřebuje k udržení vyhovujícího bydlení i podpůrné opatření asistence, vyzve osobu k tomu, aby si o asistenci požádala ve stanovené lhůtě. Pokud tak žadatel neučiní, ÚP ČR neprovede ani zápis bytového podpůrného opatření (§ 22). Na základě těchto podkladů ÚP ČR posoudí a následně zapíše nebo nezapíše potřebu bytového podpůrného opatření a/nebo asistence v bydlení do EPB a zařadí žadatele do seznamu potřebných osob. Zápis osoby do EPB lze přirovnat k zápisu do pořadníku. Sami poskytovatelé podpůrných opatření se následně rozhodují, kterým domácnostem se zapsanou potřebou podpůrné opatření poskytnou. Kontaktní místo v tomto procesu hraje důležitou koordinační roli.

K lepšímu pochopení změn v procesech zápisu potřeby podpůrného opatření slouží následující schéma.



Zdroj: Vlastní tvorba pomocí OpenAI (2026)

1.4 Metodická a koordinační činnost

Kontaktní místo má v systému podpory bydlení důležitou koordinační a metodickou roli. Koordinují poskytování podpůrných opatření (§ 66 odst. 1 zákona) a stejně jako krajské úřady mají povinnost svolávat metodická a koordinační setkání s poskytovateli podpůrných opatření (§ 66 odst. 2 zákona). Detailně se koordinační roli KMB věnuje samostatná metodika.

Metodická a koordinační setkání

Cílem svolávání metodických a koordinačních setkání s poskytovateli je mapování poskytovatelů v území a jejich motivace k tomu, aby byla podpora v daném území dostupná v dostatečné kapacitě a pro různé cílové skupiny. KMB jedná se všemi aktéry zákona o podpoře bydlení a v rámci zvýšení své efektivity by měla existovat fungující komunikace mezi KMB a aktéry, jejichž činnost v zákoně o podpoře

bydlení upravena není, ale kteří jsou pro cílovou skupinu relevantní. Jedná se o další neziskové organizace, nadace, sociální služby, policii[2] a další relevantní úřady.

Jedná se také o další obce v daném území, u nichž je třeba nastavit podmínky spolupráce s KMB. To zahrnuje zejména vymezení situací, ve kterých obecní úřady odkazují na příslušné KMB, rozsahu činností vykonávaných přímo v obcích a případného zřízení detašovaného pracoviště KMB se souhlasem dané obce. KMB zároveň zmapuje, které obce plánují poskytovat obecní podporované bydlení a jaké procesy při rozhodování o pronájmu obecních bytů případně zamýšlejí propojit s činností kontaktního místa.

Všichni jmenovaní aktéři jsou pro KMB buď zdrojem informací užitečných pro vyhodnocení bytové situace ve správním obvodu nebo jsou (potenciální) součástí sítě podpory pro osoby navštěvující KMB.

Koordinace před zahájením poskytování podpůrného opatření

Kontaktní místo v rámci koordinace poskytování podpůrných opatření spolupracuje s aktéry v území při párování osob a poskytovatelů, při kterém zohlední specifické potřeby domácností, charakteristiky bytů, složení domácnosti, finanční situaci domácnosti a finanční dostupnost bydlení. KMB může také poslat poskytovatelům vyfiltrovaný seznam potřebných dle toho, jaké služby nabízejí, na jaké cílové skupiny se zaměřují, jaké mají k dispozici byty atd. Obdobně může předat seznam poskytovatelů potřebným. Vše činí v rámci plnění své zákonné povinnosti koordinace poskytování podpůrných opatření (to je i právním důvodem pro zpracování osobních údajů spočívající v předání kontaktních údajů vybraných domácností poskytovatelům). Za tímto účelem může svolávat i jednání mezi potřebnými a poskytovateli podpůrných opatření. **Potvrzení o osobách ze seznamu potřebných na základě žádosti poskytovatele však vydává ÚP ČR** – jde jednak o potvrzení o rozšířené využitelnosti bytu (tzn. že v daném správním obvodu nejsou zapsány žádné zvláště zranitelné osoby bez podpůrného opatření, a tedy byt může být poskytnut ostatním osobám zapsaným v evidenci) a jednak o potvrzení o navýšení příspěvku (systém bonifikací v případě příslušnosti ke konkrétní skupině/kumulací příslušnosti k více skupinám zvlášť zranitelných osob aj., upraveno v § 108 zákona).

Koordinace v průběhu poskytování podpůrného opatření

KMB se dále v případě potřeby také účastní jednání při hrozbě ztráty bydlení, kterou svolává poskytovatel a zve na ni potřebnou domácnost a případně další poskytovatele. Dále KMB svolává v případě předčasného ukončení poskytování asistence jednání, kam pozve podporovanou domácnost a poskytovatele asistence – diskutují se zde důvody ukončení spolupráce a další postup.

V rámci koordinačních aktivit kontaktní místo zprostředkovává schůzky mezi poskytovateli a potřebnými, ať už na základě žádosti poskytovatele, potřebného, nebo vlastního uvážení. V tomto směru KMB organizuje případová setkání, kde se na půdě KMB setká potřebná domácnost s poskytovatelem a dalšími potenciálně relevantními aktéry. Síťování ve správním obvodu kontaktního místa je pro bezproblémové fungování KMB zásadní, neboť dobře nastavená spolupráce mezi všemi aktéry pomáhá udržet domácnosti ve vyhovujícím bydlení.

1.5 Kontrolní činnost

Kontaktní místo nejméně jednou ročně kontroluje poskytování podpůrného opatření, na které byl přiznán příspěvek (§124 zákona). Tuto kontrolu může KMB vykonat i na žádost vlastníka bytu, ve kterém je potřebná domácnost ubytovaná. Postupuje přitom podle kontrolního řádu a části deváté zákona. Tuto kontrolní úlohu může převzít i nadřízený správní orgán (krajský úřad, MMR nebo MPSV).

[2] Policie představuje významného partnera pro KMB v několika typech situací – zejména v případech domácího násilí, při znalosti lokality nebo při práci s osobami bez domova. Na základě nastavené spolupráce může mít KMB k dispozici kontakt na určeného pracovníka Policie ČR, u něhož je ověřeno, že lze bezpečně předávat informace o obětech domácího násilí, pokud tyto osoby projeví zájem spolupracovat s policií a jejich situace dosud nebyla řešena se sociálním pracovníkem.
V případě znalosti lokality může být Policie ČR zapojena do činnosti poradního sboru, který se zabývá hodnocením území z hlediska míry sociálního a prostorového vyloučení. V rámci kvalitně nastavené spolupráce mezi KMB a policií je rovněž možné efektivně podporovat osoby bez domova, zejména při dokládání jejich místní příslušnosti.

Samotný zápis bytu do evidence (§ 30) a kontrolu souladu údajů o bytech v evidenci (§125) má dle novelizovaného znění v agendě ÚP ČR, a to včetně prověření stavu bytu na místě, zejména to, aby splňoval základní funkční standardy (dle přílohy č. 1 zákona). Při této kontrole ÚP ČR nepostupuje podle kontrolního řádu, ale podle správního řádu (nejedná se o kontrolu v pravém slova smyslu). I v tomto případě může ÚP ČR požádat o součinnost KMB, nikoliv však o vykonání samotného ohledání bytu na místě jako je to v případě šetření bytové situace žadatele o podpůrné opatření. **KMB může dodat ÚP ČR vyjádření o bytě nebo lokalitě, kde se byt nachází, na základě své místní znalosti.** Zpravidla se tak bude dít při posuzování míry sociálního a prostorového vyloučení [(§ 30 odst. 1 písm. d)]. ÚP ČR k tomuto posouzení využije doporučení a datové podklady zveřejněné na webových stránkách MMR a zmíněné vyjádření příslušného kontaktního místa.

1.6 Analytická činnost

Analytická činnost kontaktního místa spočívá hlavně v tvorbě pravidelných zpráv o bydlení, které dle zákona o podpoře bydlení vznikají jednou za 3 roky. Zpráva vychází z údajů evidovaných v souvislosti s poskytováním poradenství a podpůrných opatření i se zápisem bytů a poskytovatelů do evidence. Zabývá se i prostorovou segregací v rámci správního obvodu nebo stavem bytového fondu v ORP. Posbíraná data poskytují ucelený obraz nejen o stavu bytové nouze ve správním obvodu, ale také o potřebách osob přicházejících na KMB a jejich vývoji. Díky zprávám o bydlení je KMB schopno analyzovat proměny ve správním obvodu a reagovat na to svou nabídkou služeb. Ve zprávě je obsaženo i doporučení pro budoucí strategii bytové politiky ve správním obvodu dané obce. Zpráva o bydlení, kterou vytváří každé KMB, je pak základem pro celorepublikovou zprávu o bydlení, která sleduje stav bytové nouze v celostátním měřítku a slouží jako podklad pro bytovou politiky státu. Ta se zaměřuje i na posílení investic do bydlení a řešení situace na trhu s bydlením obecně.

1.7 Práce v evidenčním systému

Pro potřeby zákona o podpoře bydlení byla vyvinuta **EPB**, ve které se zaznamenávají potřebná data. Kontaktní místa evidují osoby, kterým bylo poskytnuto poradenství, šetření bytové situace při žádostech o podpůrná opatření, záznamy o kontrolách a záznamy z jednání. **Žádosti o podpůrná opatření včetně potřebných informací k posouzení jejich bytové situace, a dále byty, které je v rámci systému možné využívat zadává do evidence ÚP ČR, kontaktní místa však mají ke všem těmto údajům přístup.** Evidence dále obsahuje informace o čerpání podpůrných opatření, poskytovatelích podpůrných opatření s pověřením a o příspěvcích, které jim byly poskytnuty (zaznamenávají krajské úřady). Vymezení údajů, které jsou v EPB dostupné, a specifikaci subjektů, které k nim mají přístup, je možné dohledat v části jedenácté zákona.

1.8 Další činnosti KMB

Mezi **ostatní činnosti KMB** patří ty, které zajišťují hladký chod pracoviště. Tedy pravidelné týmové porady, intervize i systém metodické podpory se složitými případy a nastavení spolupráce v rámci úřadu. Činnosti KMB nebudou vykonávat pouze osoby s kvalifikací sociálního pracovníka, a tak je žádoucí mít dobře nastavené vnitřní procesy tak, aby pracovníci i přes nižší úvazky byli schopni adekvátně plnit všechny vymezené činnosti.

1.9 Spolupráce v rámci obecního úřadu

Pro KMB je klíčová spolupráce s dalšími složkami obecního úřadu a dalšími zaměstnanci obce (např. zaměstnanci bytových, majetkových nebo sociálních odborů, podatelny aj.). Mnoho činností budou vykonávat primárně zaměstnanci KMB, ale z kapacitních důvodů je vhodné nastavit na obecním úřadě formu spolupráce s ostatními zaměstnanci mimo KMB. Jedná se například o šetření bytové situace, které může provádět jakýkoliv sociální pracovník, který je zaměstnancem obce zařazeným do obecního

úřadu – šetření tak může provádět například právě sociální odbor. Zaměstnanci sociálního odboru se také orientují v situaci v jednotlivých lokalitách v rámci ORP, tudíž mohou být i poradním orgánem při aplikaci doporučení k posuzování míry sociálního a prostorového vyloučení při zápisu bytu do evidence ze strany ÚP ČR.

Při zpracování vyjádření o bytě nebo lokalitě, kde se byt nachází, pro ÚP ČR může kontaktní místo potenciálně potřebovat navázat spolupráci v rámci úřadu s odbory a odděleními, které mají na starosti správu bytového fondu nebo obecně majetku obce. Bytový nebo majetkový odbor může navíc kontaktní místo informovat o stavu bytového fondu a jeho potenciálu zapojit se do systému zákona o podpoře bydlení prostřednictvím podporovaného obecního bydlení (podpůrné opatření dle zákona). Podílí se také na zprávě o bydlení díky sběru dat o stavu a využití bytového fondu pro podpůrná opatření. Dále je možné nastavit si spolupráci s právním nebo ekonomickým odborem.

Obecně je důležité, aby KMB od svého vzniku bylo aktivní i v rámci celého obecního úřadu a objasňovalo svou roli a možnosti spolupráce.

Souhrn: přehled činností KMB definovaných zákonem[3] o podpoře bydlení:

1. Poskytuje poradenství v bydlení
2. Provádí v evidenci záznam o poskytnutí poradenství
3. Na základě zákonného zmocnění (§16) vykonává šetření bytové situace v rámci žádosti o zápis údaje o potřebě podpůrného opatření do evidence (pro něž je zavedena legislativní zkratka „žádost o podpůrné opatření“)
4. Svolává jednání při ukončení poskytování asistence, nebo pokud podporovaná osoba neposkytuje součinnost k poskytování asistence, a plní další související úkoly
5. Koordinuje poskytování podpůrných opatření ve svém správním obvodu
6. Svolává metodická a koordinační setkání, na která zve poskytovatele
7. Nechává si od poskytovatelů oznamovat, kterým skupinám nebo podskupinám zvláště zranitelných osob podle přílohy č. 4 zákona hodlá asistenci poskytovat, popřípadě věkovou hranici nebo druh zdravotního postižení jejich příslušníků
8. Provádí kontrolu řádného poskytování podpůrného opatření
9. Vloží do evidence fotografie, pokud je při kontrole pořídilo
10. Provede v evidenci záznam o provedené kontrole podpůrného opatření
11. Jednou za 3 roky vypracovává pro území svého správního obvodu zprávu o bydlení
12. Může požádat jiný orgán veřejné správy o informace potřebné k vypracování zprávy o bydlení
13. Zveřejňuje zprávu o bydlení na svém webu po dobu 7 let
14. Provádí změny v údajích vedených v evidenci, nestanoví-li jiná ustanovení zákona zvláštní postup
15. Má v evidenci přístup k vybraným údajům o bytech, o potřebných a podporovaných osobách a o poskytovatelích

[3] Uvedena v pořadí, v jakém je zmiňuje zákon

2. Fáze zřízení KMB

Jak už bylo zmíněno v úvodu této kapitoly, KMB vznikaly k 1. lednu 2026 a následně k 1. 9. 2026[4]. Vlivem dělené účinnosti zákona vykonávaly kontaktní místa od tohoto data pouze část svých činností. Plná agenda naběhla až od 1.7.2026, část agendy kontaktních míst byla následně převedena na ÚP ČR na základě novely zákona od 1. 9. 2026. Následující přehled v bodech představí doporučení postupné implementace kontaktních míst, která je dělena na tři etapy: přípravnou fázi, zahájení činnosti a fázi rozšíření činnosti.

2.1 Přípravná fáze

Tato fáze probíhá před samotným zřízením KMB. Obecní úřad určí zařazení KMB do struktury úřadu, dojde k personálnímu obsazení KMB, zaměstnanci KMB budou seznámeni s agendou a získají přístup do evidence.

1) Rozhodnutí o zařazení agendy zákona do struktury úřadu
    A. Doporučení zřídit v rámci organizační struktury obecního úřadu organizační složku s názvem Kontaktní místo pro bydlení
    B. Vznik nového odboru/oddělení nebo zařazení agendy pod již existující oddělení (nejčastěji sociální nebo bytový odbor)
2) Seznámení vedení příslušného odboru s činnostmi dle zákona
    A. Studium metodických materiálů (metodika KMB, obecná metodika k systému zákona) - dostupné na webových stránkách MMR
    B. Vzdělávání práce s EPB pro pracovníky KMB připravované MMR (online)
3) Zajištění potřebných personálních kapacit
    A. Mapování personálních kapacit na obecním úřadu
        i. možnost využít (částečně) stávající zaměstnance ORP – jedná se z velké části o již existující agendu, se kterou mají tito zaměstnanci zkušenosti
    B. Rozhodnutí o kvalifikačních požadavcích na pracovníky – viz metodické doporučení
    C. Vyhlášení potřebných výběrových řízení
    D. Rozdělení rolí v rámci úřadu, pokud agendu bude zastávat více zaměstnanců
4) Revize vnitřních procesů a jejich sladění s novým systémem (zmapování dosavadního řešení problémů spojených s bydlením a jasné určení kompetencí, schvalovacích a dalších procesů)
5) Organizačně technické zajištění
    A. Zmapování prostorových možností – zajištění kanceláří
    B. Zajištění technického vybavení pro nové pracoviště
    C. Rozhodnutí o provozní době KMB
6) Seznámení a příprava všech zaměstnanců oddělení na agendu KMB
    A. Detailní studium normativních textů zákona:
        i. Zákon 175/2025 Sb., o poskytování některých opatření v podpoře bydlení (zde)
        ii. Zákon č. 129/2026 Sb. (novela, zde)
        iii. Důvodová zpráva zákona č. 175/2025 (zde – sekce Přílohy – Materiál)
        iv. Prováděcí předpisy zákona – průběžně zde
        v. Doprovodný změnový zákon (zejména části upravující možné ručení obcí a krajů – zde)
    B. Studium metodických materiálů – dostupné zde
    C. Absolvování pravidelných Metodických dnů
7) Seznámení s informačním systémem evidence podpory bydlení
    A. Komunikace s IT oddělením úřadu ohledně zázemí pro evidenci
    B. Získání přihlašovacích údajů do vzdělávací platformy pro proškolení (nutné zaslat MPSV identifikační údaje pracovníků)
    C. Zajištění přístupu do evidence pro zaměstnance KMB prostřednictvím JIP-KAAS
    D. Proškolení zaměstnanců v evidenci pomocí školení od MPSV
    E. Nastavení vnitřních procesů ohledně kontaktování helpdesku evidence
8) Zahájení koordinační role KMB

[4] 71 zbylých ORP, která mají povinnost zřídit kontaktní místo na základě novely zákona.

A. Nastavení spolupráce v rámci relevantních odborů na úřadě
B. Zmapování bytové situace ve správním obvodu
    i. Seznámení se službami v obvodu – těmi, ze kterých budou na KMB přicházet osoby z cílové skupiny a těmi, na které KMB bude odkazovat při poradenství
    ii. Seznámení se situací bytové nouze v obvodu
C. Tvorba sítě poskytovatelů podpůrných opatření (koordinační setkání s poskytovateli sociálních služeb, sociálními realitními zprostředkovateli, obcemi ve správním obvodu)
D. Navázání kontaktu a základní spolupráce s místně příslušnou pobočkou ÚP ČR
E. Příprava informační kampaně o možnostech KMB pro obsluhovaný správní obvod

2.2 Zahájení činnosti

1) Spuštění agendy KMB
    A. Poskytování poradenství v bydlení: pomoc s žádostí o mimořádnou okamžitou pomoc; pomoc s žádostí o dávky; pomoc s hledáním bydlení na volném trhu; konzultace ve věci oprav bytu; základní konzultace ve věci nájemních vztahů
    B. Provedení záznamu o poskytnutí poradenství do evidence
    C. Nastavení spolupráce s příslušným ÚP ČR
    D. Zpracování šetření bytové situace při žádostech o podpůrná opatření
        i. Rozhodnutí, kdo bude provádět šetření (zda přímo pracovník KMB popř. jiný zaměstnanec nebo sociální pracovník úřadu)
        ii. Seznámení se s formulářem šetření bytové situace a nastavení interních postupů při šetření
        iii. Zanesení závěrů šetření do formuláře a nahrání do EPB
    E. Vyjádření KMB pro ÚP ČR při zápisu bytu do evidence
        i. Rozhodnutí, kdo bude podklady zpracovávat (zda přímo pracovník KMB, nebo jiný zaměstnanec úřadu)
        ii. Seznámení se s doporučením k posouzení míry sociálního a prostorového vyloučení včetně datových podkladů
        iii. Zpracování vyjádření a předání ÚP ČR
2) Koordinační a metodická role KMB
    A. Možnost individuálních koordinačních setkání s poskytovateli podpůrných opatření s pověřením a nastavení spolupráce
    B. Zmapování bytového fondu obcí ve správním obvodu a seznámení s pravidly pronájmů obecních bytů
3) Průběžná práce s evidencí podpory bydlení
    A. Zápis nebo výmaz příslušných údajů v evidenci
4) Systémová koordinace podpůrných opatření
    A. Koordinace poskytovatelů podpůrných opatření a osob s přiznanou potřebností
        i. Individuální přístup k domácnostem při propojování s poskytovateli – v některých případech bude role KMB větší
    A. Koordinace poskytovatelů podpůrných opatření – sledování potřeb území z hlediska bytové nouze a spolupráce s poskytovateli na jejím řešení
    B. Přehled o kapacitách poskytovatelů v území (jejich absorpční kapacita, na jaké cílové skupiny se zaměřují apod.)
    C. Koordinace podpůrných opatření – propojování potřebných s poskytovateli, sledování dopadů
5) Kontrola poskytování podpůrných opatření
    A. Průběžné sledování asistenčních plánů v evidenci
    B. Řešení stížností na poskytovatele podpůrného opatření dle předem stanoveného postupu
    C. Nastavení dalších procesů průběžné kontroly poskytování podpůrných opatření
6) Účast na případných jednáních při hrozbě ztráty bydlení
    A. Sledování dodržování domluvených kroků z jednání
7) Svolání jednání při ukončení poskytování asistence / při neposkytování součinnosti podporované osoby s poskytovatelem asistence
8) Vypracování zprávy o bydlení (jednou za 3 roky)

A. Průběžné sledování nasbíraných dat z evidence
B. Komunikace s obcemi a ostatními aktéry o nutné součinnosti ve věci sběru dat
C. Zveřejnění zprávy o bydlení na stránkách ORP
D. Součinnost s MMR při tvorbě zprávy o bydlení v České republice

3. Pracovní pozice na KMB

Dostatečné personální zajištění provozu kontaktního místa, a to jak z hlediska počtu pracovníků, tak jejich odbornosti, je důležitým předpokladem pro fungování KMB. Obecní úřad obce s rozšířenou působností nemusí nutně přijmout na všechny nové agendy nové zaměstnance, ale může agendu zákona přerozdělit mezi ty stávající a případně doplnit novými.

Zákon počítá se třemi základními pozicemi na KMB:

- Poradce pro bydlení
- Koordinátor podpory v bydlení
- Vedoucí kontaktního místa pro bydlení

Obce nemají povinnost obsadit všechny pozice, toto rozčlenění slouží pro základní orientaci v agendách dle zákona a určení náplně práce podle různé úrovně náročnosti vykonávaných agend. V metodickém doporučení s názvem: **„Metodické doporučení k zákonu o podpoře bydlení – téma: Zařazení pozic kontaktního místa pro bydlení a pracovníků realizujících na obcích podpůrná opatření podle katalogu prací ve veřejných službách a správě"** jsou uvedeny pozice na KMB spolu s popisem jejich činností a možným zařazením do jednotlivých platových tříd a povolání dle katalogu prací ve veřejných službách a správě (dostupné na stránkách Ministerstva pro místní rozvoj). Dále je zde ke každé pracovní pozici uvedena informace o potřebné kvalifikaci příslušného zaměstnance. Tady je třeba zmínit, že zákon o podpoře bydlení nezakládá nové typy správních činností, pro které by bylo požadováno prokázání nového typu zvláštní odborné způsobilosti. Tím není dotčena povinnost prokázat zvláštní odbornou způsobilost u zaměstnanců vykonávajících takové správní činnosti, kde je podle jiných právních předpisů požadováno její prokázání (viz vyhláška č. 413/2024, o zvláštní odborné způsobilosti, zkoušce vstupního vzdělávání a náležitostech osvědčení o vzdělávání úředníků územních samosprávných celků). Na zaměstnance tak může dopadnout povinnost doložit zvláštní odbornou způsobilost při výkonu správních činností v sociální práci a sociálních službách nebo při sociálně-právní ochraně dětí.

U správních řízení platí, že je může vést pouze oprávněná úřední osoba úřadu, kterou tím pověří vedoucí pracovník – v případě KMB tedy správní řízení může vést jak vedoucí KMB, tak zaměstnanec KMB, kterého k tomu vedoucí určí.

Uvedené doporučení poskytne návod tajemníkům na ORP při plánování rozpočtu a platů, při vytváření popisů pozic a výběrových řízení a zároveň se na ni budou moci odvolat v případě kontroly v otázkách zařazení do platových tříd. Doporučení obsahuje kromě tří jmenovaných pozic na KMB, které vykonávají státní správu v přenesené působnosti, také pozice obce jako poskytovatele podpůrných opatření. Tyto pozice se však týkají obce pouze v případě, pokud se v samostatné působnosti rozhodne, že chce poskytovat bytové podpůrné opatření nebo asistenci v bydlení. Pro potřeby KMB je tedy potřeba číst pouze tu část metodického doporučení, která se věnuje třem výše zmíněným pozicím (poradce, koordinátor, vedoucí).

Jednotlivé pozice jsou koncipovány tak, aby na KMB mohli všichni pracovníci poskytovat poradenství v bydlení a zajišťovat agendu pracoviště. Důležitá je u jednotlivých pozic vždy možnost zastupitelnosti v případě absence a orientace všech pracovníků v procesech na KMB, aby bylo možné u složitých případů vzájemně konzultovat možné postupy.

KMB bude poskytovat poradenství v otázkách bydlení i pro osoby, které nejsou v bytové nouzi, ale mají dotazy k bydlení obecnějšího charakteru nebo přicházejí od jiných aktérů zákona jako jsou např. vlastníci bytů.

Pracovníci musí umět citlivě přistupovat ke všem osobám, které přijdou pro poradenství na kontaktní místo, protože na pracoviště budou přicházet i osoby ve vypjaté životní situaci. Poradenství musí být poskytnuto všem bez rozdílu a každý poradce by měl umět rozpoznat, jakým stylem má být poradenství vedeno. Vedoucí KMB by měl být koordinátorovi a poradci k dispozici pro případnou analýzu poskytnutého poradenství (jistá forma intervize nad komplikovanými případy).

Pro výkon určitých činností mimo pracoviště obecního úřadu (šetření bytové situace nebo kontrola poskytování podpůrných opatření) je třeba mít **průkaz zaměstnance**, pomocí něhož se zaměstnanec prokazuje při vstupu do obydlí. Průkaz musí obsahovat tyto náležitosti:

a) jméno, popřípadě jména, příjmení a titul zaměstnance,
b) fotografii zaměstnance,
c) označení pracovní pozice,
d) označení příslušného úřadu, který průkaz vydal, otisk úředního razítka a podpis vedoucího zaměstnance,
e) dobu platnosti průkazu.

Na závěr je třeba zmínit otázku **kumulace funkcí**. Zejména na začátku fungování KMB se může stát, že jeden zaměstnanec bude zastávat více pozic v jednom. Obecně platí, že pozice lze na KMB kumulovat na základě stávajících personálních možností tak, aby byl zajištěn řádný výkon kontaktního místa dle zákona. Vylučuje se kumulace pozic tam, kde by docházelo ke střetu zájmů. Tedy např. kumulace pozice koordinátora podpory v bydlení s pracovníkem asistence podpory bydlení pro konkrétní domácnost v případě, že ORP má pověření k poskytování asistence v bydlení (došlo by tak k tomu, že by koordinátor na jedné straně zpracovával šetření bytové situace žadatele při řízení o zápis potřeby podpůrného opatření a na straně druhé by pak sám asistenci této domácnosti poskytoval). Je úkolem vedoucího KMB, aby v případě kumulací byly jednotlivé pozice jasně popsané v personálním standardu a pracovních náplních jednotlivých zaměstnanců.

4. Vzdělávání zaměstnanců KMB

Zaměstnanci kontaktních míst budou úředníky územního samosprávného celku a vztahuje se na ně povinnost absolvovat vzdělávání podle zákona o úřednících územních samosprávných celků.

Kontaktní místa by měla mít písemně zpracovaná pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců vykonávajících agendu KMB.

Územní samosprávné celky mají také povinnost vypracovávat **plány vzdělávání**[5] pro jednotlivé úředníky. Individuální plány vzdělávání budou vznikat na základě hodnocení zaměstnance a potřeb pracoviště tak, jak je definováno v § 17 zákona o úřednících.

Zaměstnanci kontaktních míst musí absolvovat **povinné vstupní vzdělávání**, které jsou povinni ukončit nejdéle do 6 měsíců ode dne vzniku pracovního poměru.

Zaměstnanci kontaktního místa jsou taky povinni prohlubovat si kvalifikaci účastí na **průběžném vzdělávání**. To zahrnuje prohlubující, aktualizační a specializační odborné vzdělávání poskytující znalosti a dovednosti nezbytné pro výkon správních činností v územním samosprávném celku, včetně získávání a prohlubování jazykových znalostí. Průběžné vzdělávání vedoucích úředníků zahrnuje také prohlubující a specializační vzdělávání zaměřené na znalosti a dovednosti v oblasti řízení úředníků. Průběžné vzdělávání se uskutečňuje formou kurzů.

V rámci průběžného vzdělávání se doporučuje úředníkům na KMB absolvovat i **další kurzy rozšiřující specializaci pracovníků KMB**. Doporučují se kurzy věnující se tématům jako jsou specifika komunikace s cílovými skupinami zákona, orientace v tématu duševních chorob a závislostí, bezdomovectví, aktuálních změn v systému sociálního zabezpečení a dávek, nebo asertivita v jednání s klienty. Zcela klíčové pro práci s lidmi v bytové nouzi je také vzdělávání v oblasti trauma citlivého přístupu[6].

V souvislosti se správními činnostmi realizovanými KMB **není zaveden nový typ správní činnosti vyžadující prokázání nového druhu zvláštní odborné způsobilosti.** Tím není dotčena povinnost prokázat zvláštní odbornou způsobilost u zaměstnanců vykonávajících současně takové správní činnosti, kde je podle jiných právních předpisů požadováno její prokázání (viz vyhláška č. 413/2024 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti, zkoušce vstupního vzdělávání a náležitostech osvědčení o vzdělávání úředníků územních samosprávných celků). Na zaměstnance tak může dopadnout povinnost doložit zvláštní odbornou způsobilost při výkonu správních činností v sociální práci a sociálních službách nebo při sociálně-právní ochraně dětí.

Pro všechny aktéry zapojené do implementace zákona o podpoře bydlení jsou k dispozici **metodiky k zákonu o podpoře bydlení, edukační videa od MMR a další materiály**, které budou postupně aktualizovány na stránkách MMR. Od prosince 2025 probíhají pravidelné online **Metodické dny**[7], na kterých je možné klást dotazy zástupcům MMR a MPSV v souvislosti s implementací zákona. Krom prostoru na dotazy slouží Metodické dny jako platforma ke sdělení aktualit, nových metodických postupů atd. Důležitou metodickou úlohu budou vykonávat také **krajské úřady**.

Vedoucí KMB má za úkol dbát na profesionální rozvoj zaměstnanců v návaznosti na jejich pracovní pozice a jejich dosavadní vzdělání. Jako další nástroj profesního vzdělávání a péče o zaměstnance s cílem prevence syndromu vyhoření může zvolit **zavedení pravidelných supervizí nebo externího mentoringu** zaměřeného na rozvoj dovedností souvisejících s výkonem činnosti na kontaktním místě, a to na základě uzavřené smlouvy o supervizi nebo mentoringu.

[5] Plán vzdělávání obsahuje časový rozvrh prohlubování kvalifikace úředníka v rozsahu nejméně 9 pracovních dnů po dobu následujících 3 let. ORP je povinno vypracovat **plán vzdělávání** do 1 roku od vzniku pracovního poměru úředníka, nejméně jedenkrát za 3 roky plnění tohoto plánu hodnotit a podle výsledků hodnocení provést jeho aktualizaci.

[6] Zde lze pro úvod doporučit publikaci organizace Jako doma: publikace_trauma_FINAL.pdf

[7] Pro více informací o termínech konání a možnostech online připojení sledujte web MMR.

5. Provozní zajištění KMB

KMB vznikne buď **v rámci hlavních prostor obecního úřadu ORP** nebo jako **detašované pracoviště** ve zvláštních prostorách. Při rozhodování je třeba zvážit pro a proti každé z těchto možností.

Umístění na úřadě je praktické z mnoha důvodů. Klienta lze odkázat na návazné služby, které jsou přímo na úřadě, takže si je může snadno vyřídit rovnou na místě, je možnost osobu rovnou doprovodit, snižuje se časová náročnost a pro klienta může být proces komfortnější.

Na druhou stranu umístění v rámci úřadu může přitáhnout zejména tu cílovou skupinu, která již na úřad dochází a je zvyklá své záležitosti řešit zde, zejména na sociálním odboru. Zákon však cílí na širokou skupinu lidí, a proto vyčlenění prostor kontaktního místa mimo hlavní budovu úřadu (ideálně do centra obce) může zpřístupnit kontaktní místo i pro lidi, kteří by na úřadě pomoc spíše nehledali. Výzkumy potvrzují, že jedním z důvodů nevyužití nabízené podpory je pocit stigmatizace v případě návštěvy sociálního odboru na úřadě nebo návštěvy ÚP ČR. Kontaktní místo umístěné mimo budovu úřadu by tak mohlo nabídnout neutrální půdu pro širší skupinu obyvatel.

Každé KMB musí být **dostupné i pro osoby s pohybovým omezením**. KMB může poskytovat konzultační a poradenskou činnost i po telefonu. Osoba však na dálku nemůže být ztotožněna, a tedy ani zapsána do evidence. Bez zápisu do evidence nemůže zažádat o podpůrné opatření a čerpat intenzivnější podporu, kterou zákon nabízí. Je tedy nezbytně nutné, aby kontaktní místo mohli osobně navštívit všichni lidé, kteří jeho pomoc potřebují.

Metodické materiály týkající se poskytování poradenství navrhují řešení pro **klienty, kteří z různých důvodů nemohou na kontaktní místo přijít osobně** a nemohou ani vyslat člena domácnosti, který by s pracovníky KMB prošel poradenstvím a případným podáním žádosti o podpůrné opatření.[8]

Úřední hodiny KMB by měly být rozvrhnuté tak, aby se zvýšila dostupnost poradenství, tudíž by neměly zcela kopírovat úřední hodiny obecního úřadu. KMB by mělo ideálně poskytovat poradenství každý pracovní den buď v dopoledních nebo odpoledních hodinách tak, aby mohly přijít i klienti zaměstnaní na běžnou denní směnu. Poradenství by nemělo probíhat celý pracovní den úředníků KMB, mělo by být rozděleno na pevně dané čtyřhodinové bloky, které jsou uvedené i na stránkách obecního úřadu.

V praxi se osvědčil i model, kdy se zájemci o poradenství mohou předem objednat na určitý čas. Nemělo by se však nikdy jednat o výlučný model – vzhledem k možným cílovým skupinám by kontaktní místo mělo být schopno odbavit i osoby nacházející se v situaci, která vyžaduje okamžitou pomoc nebo která jim znemožňuje online objednání (např. osoby bez přístřeší, které urgentně potřebují nocleh), přičemž méně naléhavé případy by se objednávaly předem ideálně online nebo telefonicky. Tímto způsobem se eliminuje dlouhé čekání na místě a minimalizuje se vznik nepříjemných situací a napětí příchozích osob na KMB. Zároveň by lidé neváželi zbytečnou cestu z přilehlých obcí, aby zjistili, že ten den již není v kapacitách KMB je přijmout. V rámci objednání také klient rovnou dostane informaci, jaké podklady si má vzít s sebou.

Každé pracoviště kontaktního místa má mít ideálně samostatnou konzultační místnost, kde probíhají schůzky se zájemci o poradenství, a čekárnu, kde si klienti mohou napustit vodu a kde mohou využít toaletu. Na toaletě, v čekárně nebo v konzultační místnosti se doporučuje mít přebalovací pult pro rodiče s dětmi a dezinfekci na ruce. Do čekárny je vhodné umístit letáky organizací jako jsou nábytkové a potravinové banky, šatníky pro potřebné, kontakty na poskytovatele podpůrných opatření, organizace poskytující dluhové a právní poradenství a dále seznam ubytoven, nocleháren nebo azylových domů a dalších ubytovacích zařízení v okolí.

Lze také doporučit, aby v místnosti pracovník KMB nebyl s klientem sám, nebo aby bylo pracoviště vybaveno bezpečnostním elektronickým tlačítkem. V praxi někdy nastávají situace, kdy se klient z nějakého důvodu (duševní onemocnění, příliš alkoholu…) nechystá odejít – druhý pracovník může pomoci pracovníkovi provádějícímu konzultaci příliš dlouhou konzultaci ukončit svým zásahem.

Přímo v konzultační místnosti by pak měly být psací potřeby, kapesníky, voda a ideálně dětský koutek s omalovánkami, kostkami nebo jinými hračkami pro klienty s dětmi. Pracovník KMB by měl i zde mít

[8] KMB může s vyplněním žádosti pomoci, ale samotné podání musí žadatel učinit na ÚP ČR ať už dálkově nebo fyzicky.

k dispozici letáky zmíněné výše. Doporučuje se místnost vybavit notebookem pro zaměstnance KMB namísto používání velkého monitoru, který tvoří bariéru mezi klientem a pracovníkem KMB a vytváří neosobní atmosféru. Místnost by měla být vybavena také tiskárnou kvůli tisku záznamu o poskytnutí poradenství klientovi nebo vytištění dalších podkladů k poskytnutým službám, který má klient po konzultaci dostat.