

Metodika pro kontaktní místa pro bydlení

Vybrané kapitoly

Sociální
bydlení



Obsah

Úvod.....	1
1 Fungování KMB	2
2 Materiálně – technické zázemí	6
3 Etika, řešení rizikových a nouzových situací	24
4 Stížnosti.....	27
5 Poradenství	7
6 Dokumenty potřebné k doložení bytové situace a specifických potřeb členů domácnosti pro žádost o PO	18
7 Určování zvláštní potřeby	20
Závěr	29

Úvod

Metodika pro Kontaktní místa pro bydlení, kterou předkládáme v rámci projektu Podpora sociálního bydlení a jeho systémového zavádění v ČR, vznikla jako jeden z **odborných podkladů** k Zákonu o podpoře bydlení. Jedná se o soubor vybraných kapitol, které zpracoval projektový tým MPSV na základě požadavku Ministerstva pro místní rozvoj jakožto gestora Kontaktních míst pro bydlení (dále „kontaktní místa“ či KMB). Materiál si proto **neklade ambici obsáhnout metodicky celou agendu KMB,** ale přináší odborný vhled do těch oblastí, kde je nezbytné doplnění expertizy v oblasti sociálních věcí, ať už jde o popis kompetencí KMB, posuzování bytové nouze a potřebnosti, agendu poradenství, téma stížností nebo etické standardy pracovníků v rámci KMB. Text tak doplňuje celkový metodický rámec pro KMB o témata, která jsou pro jejich výkon klíčová, ale přesahují gesci MMR.

Vznik metodiky pro KMB je přímo spojen s novou právní úpravou podpory bydlení, která završuje více než dvacet let trvající snahy o vytvoření systému sociálního bydlení v České republice. Přestože se během posledních dekád objevila řada návrhů, žádný z nich nebyl dotažen do úspěšného konce – návrh zákona o sociálním bydlení z dílny MPSV z roku 2017, schválený vládou, neprošel v Poslanecké sněmovně, a komplexní pozměňovací návrh zákona o dostupném bydlení připravovaný MMR v roce 2021 taktéž nebyl přijat. Situace se zásadně změnila až v roce 2022, kdy MPSV a MMR zahájily intenzivní spolupráci na přípravě zákona o podpoře bydlení, který byl 6. června 2025 podepsán prezidentem republiky a jehož účinnost platí od 1. ledna 2026. **Návrh zákona významně čerpá ze zkušeností pilotních projektů z výzev OPZ a OPZ+,** které od roku 2016 testovaly různé modely podpory v bydlení a poskytly jedinečný podklad pro nastavení nového systému.

Právě tyto projekty — zejména projekty z výzev č. 007 a č. 101 OPZ+ — pomohly identifikovat **tři klíčové pilíře systému podpory bydlení na našem území: asistenci v bydlení, bytová podpůrná opatření a kontaktní místa pro bydlení.** U kontaktních míst se během pilotních projektů ukázalo, jak zásadní poradenskou a koordinační roli mohou sehrát, pokud jsou správně metodicky vedena a propojují bytovou a sociální agendu. Kontaktní místa představují první místo, na které se osoba v bytové nouzi může obrátit. Mohou poskytnout základní poradenství, pomoci s vyhledáním dostupného bydlení, usnadnit přístup k podpoře nebo zprostředkovat asistenci v bydlení těm, kteří ji potřebují k udržení či získání bydlení. Jsou zároveň jediným povinným prvkem plynoucím ze zákona, a jejich význam je proto zásadní pro funkčnost celého systému.

Ačkoli metodika pro KMB gesčně spadá pod Ministerstvo pro místní rozvoj, témata spojená se sociální agendou, která tvoří podstatnou část práce kontaktních míst, přirozeně vycházejí z odborného zázemí Ministerstva práce a sociálních věcí. MPSV je gestorem sociální politiky, sociální práce, sociálních služeb a sociálních dávek, a v systému podpory bydlení zajišťuje klíčové nástroje prevence ztráty bydlení. Z tohoto důvodu byl projektový tým MPSV požádán o dodání těch **částí metodiky, které vyžadují hlubší sociální expertizu a přesah poznatků od realizátorů pilotních projektů.** Tyto kapitoly doplňují celkový metodický rámec KMB tam, kde je zásadní, aby byl výkon kontaktních míst propojen s principy sociální práce a kde se bez tohoto odborného základu neobejde.

Stejně jako u ostatních materiálů vznikajících k zákonu, vycházejí i tyto texty ze zkušeností odborníků v zahraničí i z místních pilotních projektů, které testovaly funkčnost jednotlivých mechanismů zákona v reálném prostředí obcí různých velikostí napříč republikou. Nejedná se však o oficiální metodiku pro kontaktní místa, pouze o soubor textů dodaných MPSV. Oficiální metodické postupy budou postupně zveřejňovány na webových stránkách Ministerstva pro místní rozvoj.

1 Fungování KMB

Každá obec s rozšířenou působností, která je uvedena v **příloze č. 5** zřizuje dle *Zákona č. 175/2025 o poskytování některých opatření v podpoře bydlení (dále zákon o podpoře bydlení)* poradenské pracoviště se zaměřením na oblast bydlení s názvem **Kontaktní místo pro bydlení**. Kontaktní místo, které zajišťuje agendy svěřené mu státem v rámci přenesené působnosti, je v rámci organizační struktury obecního úřadu umístěno do některého z odborů vykonávající činnosti v oblasti sociální, bytové či majetkové.

Činnosti kontaktního místa:

Činnosti kontaktního místa jsou určeny všem obyvatelům daného správního obvodu, kteří potřebují pomoci či poradit při řešení své bytové situace bez ohledu na vzdálenost svého místa bydliště a v souladu se zásadou rovného přístupu a nediskriminace.

Obecní úřad obce s rozšířenou působností řídí a metodicky vede zaměstnance, kteří v rámci tohoto zákona poskytují poradenské, vyhodnocovací, evidenční, koordinační, kontrolní a analytické činnosti.

Kontaktní místo vykonává:

1. Poradenství
2. Posouzení bytové nouze a potřebnosti podpůrných opatření
3. Zápisy a změny údajů v evidenci podpory bydlení
4. Koordinace poskytování podpůrných opatření
5. Kontrola poskytování podpůrných opatření a souladu údajů o bytech v evidenci
6. Analytická činnost – zpráva o bydlení
7. Další činnosti (provozní)

1. Poradenství

- a) základní zmapování a vyhodnocení bytové situace domácnosti a navržení dalšího postupu k jejímu řešení
- b) podání doporučení na odborné služby a další typy podpor
- c) nabídka pomoci domácnosti s vyplněním žádosti o podpůrné opatření

Domácnostem, které se ocitly v nepříznivé bytové situaci a chtějí svou situaci řešit, kontaktní místo poskytne poradenství. To spočívá především v základním zmapování a vyhodnocení její bytové situace a navržení dalšího postupu řešení s cílem udržet stávající bydlení domácnosti či hledat možnost zajištění vhodného bydlení ve správním obvodu kontaktního místa. Současně ti, kteří navštíví kontaktní místo, mohou dostat doporučení na vhodné odborné služby (pracovníky sociálního odboru obce, poskytovatele sociálních a zdravotnických služeb a podobně), a v případě potřeby nabídku zprostředkování kontaktu na návazné typy podpor. Na základě informací z poradenství může být

zaměstnancem kontaktního místa domácnosti doporučeno, aby si podala žádost o podpůrné opatření. V takovém případě zaměstnanec kontaktního místa může s vyplněním žádosti pomoci.

2. Posouzení bytové nouze a potřebnosti podpůrných opatření

- a) přijetí žádosti o podpůrné opatření
- b) posouzení bytové nouze domácnosti
- c) vyhodnocení zvláštní zranitelnosti členů domácnosti a jejich specifických potřeb
- d) provedení šetření bytové situace domácnosti
- e) posouzení potřeby podpůrných opatření
- f) vydání rozhodnutí o potřebě podpůrných opatření

Na kontaktním místě proběhne zpracování žádosti a posouzení bytové nouze domácnosti žadatele (na základě údajů poskytnutých žadatelem pro vyplnění žádosti o podpůrné opatření) a vyhodnocení zvláštní zranitelnosti jeho členů domácnosti a jejich specifických potřeb (dle přílohy č. 2 zákona). Je-li to nezbytné pro zjištění stavu věci, dojde také k provedení šetření bytové situace domácnosti žadatele. Na základě těchto podkladů kontaktní místo posoudí potřebu bytového PO a / nebo PO asistence a vydá rozhodnutí o jeho/jejich potřebě či nepotřebě. Poté, co je domácnosti přiznáno jedno či obě PO, je domácnost zařazena do seznamu potřebných osob, který kontaktní místo spravuje.

3. Zápisy a změny údajů v evidenci podpory bydlení

Pro účely implementace zákona má kontaktní místo k dispozici informační systém, tzv. evidenci podpory bydlení (dále evidence).

V zásadě je evidence zaměřena na o tři oblasti:

1. evidence osob
2. evidence bytů
3. evidence poskytovatelů PO

Tento systém slouží ke zpracování osobních údajů potřebných osob a jejich domácností, obsahuje údaje o bytech vložených do systému podpory a údaje o poskytovatelích bytových PO a PO asistence.

V evidenci se vedou údaje o:

- a) osobě, které bylo poskytnuto poradenství, údaje ze záznamu o poskytnutém poradenství,
- b) potřebné nebo podporované osobě a členech jejich domácností v souvislosti se zápisem údaje o potřebě podpůrného opatření identifikační údaje, údaje potřebné pro vyhodnocení potřeby podpůrného opatření a další údaje
- c) neúspěšném žadateli, které obsahují údaje o potřebě podpůrného opatření a mohou obsahovat i údaje o prodloužení platnosti takového údaje
- d) bytě identifikační údaje, údaje o umístění bytu a jeho základních vlastnostech a vybavení a další údaje
- e) poskytovateli nebo bývalém poskytovateli podpůrného opatření (bytového i asistence) identifikační údaje, údaje o pověření a další údaje

4. Koordinace poskytování podpůrných opatření (PO)

- a) koordinace poskytování podpůrných opatření
- b) svolání jednání při ukončení poskytování asistence nebo pokud podporovaná osoba neposkytuje součinnost k poskytování asistence a plnění dalších souvisejících úkolů

Úkolem kontaktního místa je mapovat, koordinovat a motivovat poskytovatele bytových PO a PO asistence, aby bylo poskytování všech PO v daném území dostupné, v dostatečné kapacitě a pro různé cílové skupiny. Před zahájením činnosti poskytovatelů PO na území ORP je vhodné s každým poskytovatelem bytového PO i PO asistence svolat individuální setkání k nastavení vzájemné spolupráce.

Jakmile má kontaktní místo k dispozici pro danou domácnost vhodný byt (zprostředkovaný od poskytovatele bytového PO) a i poskytovatele PO asistence, dojde k propojení potřebné domácnosti a poskytovatele PO za účelem jejich poskytování. Potřebná domácnost začne bydlet v novém bytě a je jí poskytována asistence. V případě, že podporovaná osoba neposkytuje součinnost s nabízenou asistencí nebo poskytování PO asistence časově spěje k ukončení, svolává kontaktní místo jednání a plní další související úkoly.

5. Kontrola poskytování podpůrných opatření a souladu údajů o bytech v evidenci

- c) kontrola řádného poskytování podpůrného opatření
- d) přezkum potřebnosti trvání potřeby bytového PO a PO asistence
- e) kontrola souladu údajů o bytech v evidenci se skutečností
- f) vydání stanoviska o vyhovujícím bydlení

Kontaktní místo provádí kontrolu řádného poskytování bytového PO i PO asistence a po zákonem dané době přezkoumává potřebnost podpůrného opatření, pokud je poskytováno. Délka poskytování PO je totiž vždy časově omezena. V případě poskytování PO následně kontaktní místo vydává rozhodnutí o prodloužení doby platnosti zápisu o potřebě PO nebo jeho neprodloužení z důvodu trvání nebo zániku potřebnosti nebo jiných důvodů. Pokud PO nejsou poskytována a daná domácnost má potřebu PO zapsanou v evidenci, může podat žádost o prodloužení doby platnosti zápisu. Při té příležitosti se potřebnost také znovu přezkoumává.

Kontaktní místo také provádí kontrolu souladu údajů o bytech v evidenci se skutečností (dle přílohy č. 1 a 3 zákona), která spočívá ve fyzické kontrole bytu na místě. V případě, že se skutečnost od zápisu údajů o bytu v evidenci liší, kontaktní místo provede změnu údajů o bytě v evidenci a vydá o tom rozhodnutí.

Pokud je PO asistence poskytována samostatně, tedy bez bytového PO (byt není veden v evidenci), kontaktní místo na základě žádosti poskytovatele PO asistence provede fyzickou kontrolu bytu a vydá poskytovateli PO asistence závazné stanovisko, zda je byt vyhovující či nikoliv. Vydání závazného stanoviska o vyhovujícím bydlení je poskytovatelem PO asistence přikládáno k žádosti o přiznání příspěvku na PO asistence.

6. Analytická činnost – zpráva o bydlení

Každé 3 roky kontaktní místo vypracovává a zveřejňuje zprávu o bydlení pro území svého správního obvodu a v této souvislosti může požádat územně samosprávný celek nebo jiný orgán o informace potřebné k vypracování zprávy.

Zpráva o bydlení obsahuje:

- a) analýzu dat a informací z evidence
 - i. zhodnocení bytových potřeb obyvatel a uspokojování těchto potřeb
 - ii. počet provedených záznamů o poskytnutí poradenství
- b) zhodnocení sociálního a prostorového vyloučení v oblasti bydlení
- c) sběr informací o počtu bytů ve vlastnictví obcí, krajů nebo právnických osob ovládaných obcemi nebo kraji, o jejich využití, popřípadě důvodu jejich nevyužití
- d) sběr informací o plánované změně počtu bytů ve vlastnictví obcí, krajů nebo právnických osob ovládaných obcemi nebo kraji
- e) odhad potřeby poskytování poradenství a podpůrných opatření v následujících 3 letech
- f) vypracování doporučení způsobu zlepšení uspokojování bytových potřeb obyvatel ze strany obcí

7. Další činnosti (provozní)

- a) evidence podaných a uzavřených stížností podaných na kontaktní místo
- b) evidence hlášení rizik, havarijních a nouzových situací
- c) pravidla pro využívání materiálního vybavení a techniky v terénu a další

Spolupráce kontaktního místa s dalšími aktéry

Kontaktní místo úzce spolupracuje s aktéry zákona v rámci svého správního obvodu. Jedná se především o obce a jejich odbory, kontaktní pracoviště úřadu práce a poskytovatele PO.

Kontaktní místo dále spolupracuje s místně příslušným krajským úřadem, který v rámci své přenesené působnosti jako nadřízený správní orgán vůči obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností metodicky vede a kontroluje činnosti kontaktního místa a poskytovatelů PO. Dále krajský úřad vydává a odebírá pověření k poskytování PO a provádí výplatu státních příspěvků.

Kontaktní místo tak například na krajský úřad posílá vyjádření o navýšení příspěvku na bytové PO či PO asistence nebo může na krajský úřad podat podnět ke kontrole podmínek pro udělení pověření k výkonu bytového PO nebo PO asistence či podněty k zahájení řízení o odnětí pověření k výkonu daného PO.

Kontaktní místo také spolupracuje s ministerstvy, zejména s MMR a MPSV. Působnost je mezi těmito ministerstvy vymezena následovně: MPSV se věnuje záležitostem PO asistence v bydlení, MMR přísluší působnost především ve věcech poskytování bytových PO.

Prevence

Kontaktní místo pro bydlení ORP má vytvořen a zaveden:

- Systém včasného varování o hrozící ztrátě bydlení, který spočívá v mapování domácností ohrožených ztrátou bydlení z důvodu dluhu na nájmu, porušování nájemních smluv a dalších důvodů.
- Systém včasné reakce, který spočívá v koordinaci podpory ohrožené domácnosti zaměstnanci kontaktního místa a dalšími odborníky včetně možnosti zajištění asistence v bydlení do stávajícího bydlení.

2 Materiálně – technické zázemí

Místní a časová dostupnost

Kontaktní místo pro bydlení ORP je místně i časově dostupné všem občanům. Prostory pro kontakt s žadateli se nacházejí přímo na úřadě ORP nebo v docházkové vzdálenosti od něj. Kontaktní místo disponuje samostatnou konzultační místností, v níž lze realizovat 1-2 konzultace souběžně, aniž by došlo k vzájemnému rušení se, a adekvátním počtem kanceláří pro zaměstnance s ohledem na jejich počet a pozice. Každé pracovní místo je opatřeno vizitkou zaměstnance s uvedením jeho jména, pozice a telefonního čísla. Do prostor je zajištěn bezbariérový přístup.

Doba výkonu činností kontaktního místa pro bydlení ORP je přizpůsobena cílové skupině žadatelů. Pokud zaměstnanec kontaktního místa pro bydlení ORP vyhodnotí, že konzultace se z objektivních důvodů (např. zdravotní stav žadatele) nemůže konat v prostorách kontaktního místa pro bydlení ORP, pak je po dohodě s koordinátorem možné uskutečnit jednání i mimo prostory pracoviště, popřípadě mimo pracovní dobu.

Informace o pracovní době kontaktního místa pro bydlení ORP je uveřejněna na viditelném místě u vstupu do budovy kontaktního místa pro bydlení ORP a na webových stránkách ORP. Otevírací doba kontaktního místa pro bydlení ORP by měla korespondovat s úředními hodinami obecního úřadu. Optimální dostupnost zaměstnanců kontaktního místa je zajištěna díky možností využití osobních, telefonických i e-mailových konzultací. Výkon činností kontaktního místa pro bydlení ORP v pracovní dny v době otevírací doby úřadu ORP zajišťuje minimálně jeden zaměstnanec. V této době jsou ostatní zaměstnanci k zastížení na služebním mobilním telefonu, jehož číslo je uvedeno v telefonním seznamu ORP na webových stránkách ORP i na vizitkách zaměstnanců u jejich pracovních míst.

Materiální vybavení

Kontaktní místo pro bydlení ORP disponuje vhodným kancelářským nábytkem (židle, stoly, uzamykatelné skříně a zásuvky).

Odpovídající technické vybavení je k dispozici každému zaměstnanci. Je určen potřebný počet mobilních telefonů, notebooků, tiskáren, skenerů, kopírek, fotoaparátů a dalších prostředků záznamové techniky pro práci na pracovišti i v terénu, internetové připojení i možnost využít automobilu (po pravidelně obnovovaném proškolení a zařazení do evidence zaměstnanců – řidičů). Kontaktní místo pro bydlení ORP má zavedena pravidla pro využívání materiálního vybavení a techniky v terénu. Za jejich dodržování zodpovídá koordinátor.

Pro zaměstnance i žadatele je na pracovišti přístupné hygienické zázemí. Zaměstnancům jsou dostupné k výkonu práce na pracovišti a pro práci v terénu osobní ochranné pracovní prostředky např. dezinfekční gely, jednorázové ochranné rukavice, jednorázové návleky na obuv, roušky. Doplnění osobních ochranných pomůcek zajišťuje dle potřeby zaměstnanců koordinátor. Pro větší bezpečnost zaměstnanců je doporučeno vybavit pracoviště bezpečnostním elektronickým tlačítkem, které by mělo být umístěno na spodní desce každého pracovního stolu. Stisknutím tlačítka je v případě rizikové situace přivolána městská policie či bezpečnostní služba. Na pracovišti je také umístěna pravidelně kontrolovaná funkční lékárnička.

3 Poradenství

Specifika poradenství na kontaktních místech pro bydlení

Koncentrace informací a kontaktů na jednom místě

- osoba, která navštíví kontaktní místo pro bydlení se dozví informace související s řešením problémů v oblasti bydlení a není nucena obcházet jednotlivé úřady a organizace (zorientování v jinak v mnohdy nepřehledném systému podpory).

Ulehčení odborům na úřadě a neziskovým organizacím vč. zlepšení vzájemné spolupráce

- kontaktní místo „filtruje“ osoby a směřuje je na adekvátní typ podpory bydlení

Udržení stávajícího standardního bydlení

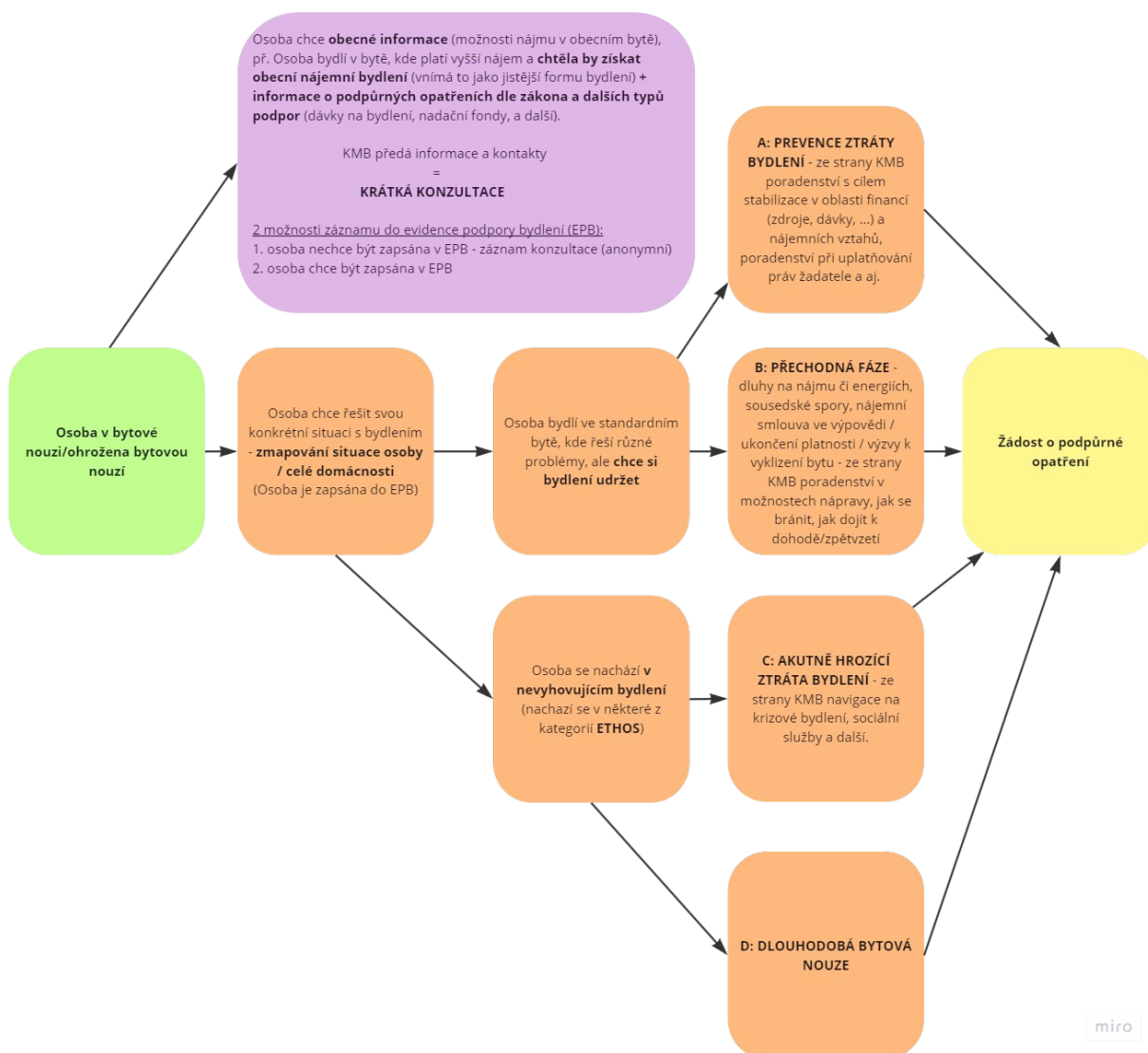
- kontaktní místo „provází“ osoby od prvního kontaktu až ke stabilizaci bytové situace
- zprostředkovává nástroje podpory: nasměrování na úřad práce – podání žádosti o některou ze sociálních dávek, příspěvek nadačního fondu, vyjednávání/mediace s vlastníkem bytu aj.

Zajištění nového standardního bydlení

- kontaktní místo podpoří osobu v získání standardního bydlení (pod/nájemní smlouva v bytě), případně poskytne informace k zajištění dočasného krizového bydlení (např. azylový dům, ubytovna) či sociálních pobytových služeb nebo zdravotního zařízení lůžkové péče (dům s pečovatelskou službou, odborný léčebný ústav...)

Přehled agendy kontaktního místa pro bydlení v rámci poradenství

- předání obecných informací o systému podpory
- základní zmapování a vyhodnocení bytové situace domácnosti a navržení dalšího postupu k jejímu řešení
- podání doporučení na odborné služby a další typy podpory včetně zprostředkování kontaktu
- pomoc s vyplněním žádosti o podpůrné opatření



Úrovně poskytovaného poradenství:

1. **Informace:** Jde o obecná fakta, při kterých není třeba posuzovat a řešit konkrétní situaci uživatele služeb. Informacemi jsou i konkrétní údaje cílené na danou situaci. Informace nenabízí možnosti řešení (odkazy na právní normy, znění paragrafu, kontaktní údaje o organizacích). V této míře je poradenství poskytováno především při prvním kontaktu, tj. konzultaci s osobu přicházející do kontaktního místa.
2. **Rada:** Vychází z konkrétní situace, nabízí alternativy řešení, posuzuje klady a zápory jednotlivých variant řešení. Je orientovaná na řešení problému (vysoké platby za služby spojené s užíváním bytu- žadatel s poradcem probírá, jak probíhá účtování energií, možnost nahlížení do podkladů, informování o spotřebě a jaké jsou v jeho případě alternativy dalšího postupu).
3. **Pomoc:** Pomoc s činnostmi, které činí žadateli potíže (podrobné vysvětlení vzoru smlouvy, obsahu dokumentů, zprostředkování pomoci u dalších institucí).
4. **Aktivní pomoc:** Pomoc s vyplněním žádosti o podpůrné opatření, popř. jiných formulářů, pokud je žadatel nevládá vlastními silami.

1 Konzultace: předání obecných informací o systému podpor

Konzultace k řešení bytové situace je na kontaktním místě poskytnuta každému, kdo o ni požádá, a to i anonymně. Prvním krokem při poskytnutí poradenství osobě, která přišla na pracoviště kontaktního místa pro bydlení, je zjištění, s jakým dotazem daná osoba přichází. Přichází osoba je však upozorněna na fakt, že v případě snahy pokračovat v řešení vlastní obtížné bytové situace a podat žádost o bytové podpůrné opatření nebo / i o podpůrné opatření asistence, bude muset předložit vyžadované údaje o sobě i své domácnosti.

Konzultace v oblasti bydlení je poskytována osobně, telefonicky nebo e-mailem. Je zdarma a je nízkoprahová tedy dostupná pro všechny cílové skupiny. Je poskytována jednotlivci i skupině (domácnost, příbuzní, přátelé, spolubydlíci). Plní preventivní funkci, v případě akutní krize přicházející osoby je třeba se ihned obrátit na službu telefonické krizové intervence nebo službu krizové pomoci.

Hlavní obsah konzultace je zjištění základních potřeb osoby (rozklíčování), s nimiž přichází. Poradce pro bydlení (zaměstnanec kontaktního místa) nejprve vyslechne popis situace přichází osoby a společně s ním formuluje jeho dotaz (zadání). Pokud je třeba, doptá se na podrobnosti. U každé přichází osoby je respektována její vlastní interpretace problému. Po společné formulaci dotazu (zadání) jsou někteří z přicházících odkázáni na jiné instituce, protože jejich problémy nejsou spjaté se ztrátou či ohrožením bydlení (např. řešení stavebních úprav bytu nebo sousedské spory, žádost o dávky).

V případě relevantnosti dotazu poskytne poradce pro bydlení nejprve jasné a stručné informace o nabídce kontaktního místa a konkrétně vymezí možnosti podpory v podobě posouzení a rozhodnutí o potřebě podpůrných opatření (vč. informací o šetření bytové situace, posouzení bytové nouze, vyhodnocení zvláštní potřeby a specifických potřeb domácnosti), až po vydání rozhodnutí a čerpání podpůrných opatření. Poskytnuté informace zahrnují vysvětlení procesů, které budou následovat v případě jednotlivých rozhodnutí zájemce, časovou souslednost, možnosti, které v jejich průběhu mohou nastat i nároky a povinnosti kladené v této souvislosti na žadatele o podpůrné opatření v bydlení.

V rámci konzultace je možné poskytnout obecná fakta, při kterých není třeba posuzovat a řešit konkrétní situaci přichází osoby. Poradce pro bydlení tak může předat kontakty na Úřady práce, specializované poradny, sociální služby, služby krizové intervence, zdravotnické služby, dluhové a právní poradny, sociálně-realistní agentury či předat a aktualizovat přehledy o nabídkách bytů v místě (obecní byty, komerční trh s byty, pobytové služby). Může také poskytnout, na žádost, znění vybraného paragrafu zákona či zjištění o platnosti určité právní normy aj.

Konzultace se uzavírá dohodou o dalším postupu. Buď má přichází osoba snahu pokračovat v řešení své bytové situace s kontaktním místem nebo nemá nebo momentálně neví a chce zvážit, zda znovu kontaktní místo osloví.

V případě, že se daná osoba rozhodne, že jí úvodní konzultace stačí, tj. nepotřebuje dále řešit s kontaktním místem svou bytovou situace a současně nechce předložit údaje o sobě a své domácnosti, je v evidenci podpory bydlení proveden **anonymní záznam o**

konzultaci (konzultované téma, stručný obsah konzultace a doba trvání konzultace). V případě, kdy daná osoba chce s kontaktním místem řešit svou bytovou situaci a má zájem o podání žádosti o některé z podpůrných opatření, je v evidenci podpory bydlení proveden **záznam o poradenství**.

Konzultace je tak úvodem do konkrétního poradenství k bytové situaci žadatele, které může následovat. V případě dostatečných časových kapacit poradce pro bydlení a akutnosti potřeby přichozí osoby je možné přejít z konzultace rovnou do poradenské fáze. Jelikož však podle dosavadních zkušeností většina přichozích osob využije návštěvu v kontaktních místech/občanských a jiných poradnách pouze jednorázově, je spíše doporučeno sjednat si s přichozí osobou v co nejkratším časovém termínu schůzku k poradenskému rozhovoru.

Důvodem převisu jednorázových návštěv je potenciální nenaplnění očekávání přichozí osoby, jasné vymezení možností podpory a její limity nebo také vyžadovaná aktivita a spoluúčast přichozí osoby a její domácnosti na dalších procesech.

Oddělení konzultace od poradenství umožňuje přichozí osobě rozmyslet si na základě obdržených informací její další kroky a vyhodnotit, zda chce podat žádosti o podpůrné opatření či bude volit jiný způsob řešení. Je třeba respektovat, že zájemce sám se svobodně rozhoduje, jak naloží s informacemi získanými v poradně.

2 Základní zmapování a vyhodnocení bytové situace domácnosti a navržení dalšího postupu k jejímu řešení

Osoba chce řešit svou konkrétní situaci s bydlením = zmapování situace osoby/celé domácnosti. Při bližší analýze bytové situace osoby/domácnosti postupuje zaměstnanec kontaktního místa dle kolonek v záznamu z poradenství: tj. potřebuje znát zejména tyto informace:

Osobní údaje

- jméno a příjmení
- číslo průkazu
- datum a místo narození
- trvalé bydliště
- složení domácnosti
- telefonní číslo
- doručovací adresa
- místo skutečného pobytu

Bytová situace domácnosti

- stávající bydlení, kde domácnost žije, typ bydlení/ubytování, právní vztah – nájem, podnájem, ubytovací smlouva, ...
- historii bydlení = dosavadní zkušenosti s ne/bydlením, délku bytovou nouze, zkušenosti s nájemními vztahy, s dávkami na bydlení.

Ekonomická situace domácnosti

- celkové příjmy = příjmy ze zaměstnání (HPP, DPP...), státní příspěvky či jiné zdroje
- celkové náklady = celkové běžné měsíční životní náklady domácnosti

- dluhy = typ dluhu, exekuce, insolvence, splátkový kalendář, půjčka apod.

Doporučujeme také provést kontrolu potenciálního nároku klienta na dávku státní sociální pomoci za použití MPSV kalkulačky. V případě možného nároku na dávku pomůže zaměstnanec kontaktního místa s vyřízením žádosti a nasměruje osobu na úřad práce (ÚP). Je vhodné mít úzký kontakt s vybranými pracovníky místně příslušného kontaktního pracoviště úřadu práce pro konzultace a informace o novinkách (změny interních předpisů apod.)

Zdravotní stav

- zjištění, zda má některý z členů domácnosti přiznán invaliditu I.-III. stupně, příspěvek na péči I.-IV. stupně, průkaz TP/ZTP či má nějaké specifické potřeby
- zjištění, zda a s kterou sociální či zdravotní službou někdo z domácnosti spolupracuje.

Výčet zjištění informací není konečný, zaměstnanec kontaktního místa při mapování bytové situace osoby/domácnosti reaguje na průběžně získané informace a doptává se na další skutečnosti. Do evidence podpory bydlení v průběhu či na konci poradenství potřebné údaje a informace zapíše a osoba dostane záznam z poradenství.

Na základě zjištěných informací zaměstnanec kontaktního místa seznámí danou osobu s aktuálními možnostmi řešení její situace v oblasti bydlení v rámci ORP, tj. s možnostmi podpor, které může zajistit či zprostředkovat KMB. Podá jí také vysvětlení k důvodu zjišťování určitých informací - např. nejistota bydlení nebo ohrožení jeho ztrátou, výše příjmů, zdravotní stav, složení domácnosti aj. kritéria mohou vést k vyššímu obodování potřebnosti osoby při žádosti o bytové podpůrné opatření/i nebo o opatření asistence.

Vyhodnocení bytové situace bude blíže popsáno v kapitole č. 4 této metodiky.

Zde je výčet možných doporučení:

- podání žádosti o obecní byt
- podání žádosti o sociální dávky
- podání žádosti o příspěvek u některého z nadačních fondů
- pomoc s hledáním bytů na volném trhu v dané lokalitě

Ve vybraných případech může zaměstnanec kontaktního místa pomoci s vyplněním výše uvedených žádostí či pomoci s hledáním bytů na volném trhu. Pokud to např. z kapacitních důvodů není schopen, odkáže či zprostředkuje kontakty na navazující typy podpor, kde je možné vyhledat pomoc.

3 Odkazování na další odborné služby

Pokud má osoba potřeby, které převyšují možnosti či záběr činností kontaktního místa, lze ji odkázat na další služby či odborníky tak, aby byla životní situace klienta řešena v celé její šíři. Mezi časté situace mimo záběr kontaktního místa, které klient potřebuje řešit, může patřit:

Finanční a majetková situace

- Úřad práce
- Dluhové poradny
- Právní poradny
- Potravinové banky

Bytová situace – nutnost krizového či krátkodobého ubytování

- Ubytovny
- Azylové domy
- Noclehárny
- Krizová lůžka

Zdravotní situace (fyzické i duševní zdraví)

- Lékaři
- Terapeuti
- Nemocnice
- Pojišťovny
- Svépomocné skupiny
- Sociální služby pracující s lidmi se závislostmi
- Půjčovny kompenzačních pomůcek
- Pacientské organizace
- Pečovatelská nebo asistenční služba
- Péčové sociální služby

Rodinná situace

- Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
- Pedagogicko psychologické poradny
- Služby pro oběti domácího násilí
- Mediátoři
- Terapeutické skupiny
- Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Je vhodné, aby měl pracovník kontaktního místa k dispozici adresář kontaktů, nejen na území ORP, ale ideálně v rámci kraje. Adresář by měl být pravidelně doplňován a aktualizován. Doporučuje se také dobrá orientace zaměstnanců kontaktního místa v Zákoně o sociálních službách a aktivní práce s registrem sociálních služeb. Kontaktní místo by s ostatními aktéry (poskytovateli sociálních služeb a dalšími odborníky podporující klienty kontaktního místa) mělo být v pravidelném kontaktu. To usnadní navazování kontaktů při řešení situace konkrétních klientů. V případě, že konkrétní druh podpory v kraji zcela chybí nebo má nedostatečnou kapacitu, může kontaktní místo iniciovat její vznik či rozšíření.

4 Pomoc s vyplněním žádosti o podpůrné opatření

Na základě informací a vyhodnocení situace domácnosti může být zaměstnancem kontaktního místa domácnosti doporučeno, aby si osoba podala žádost o podpůrné opatření. V takovém případě zaměstnanec kontaktního místa může s vyplněním žádosti pomoci.

Podání žádosti o podpůrné opatření (bytové PO či PO asistence, možné podat obě žádosti) je právem každého občana bez rozdílu. Probíhá vždy na základě svobodného rozhodnutí zájemce o podpůrné opatření a může být osobou podáno, i když

zaměstnanec kontaktního místa po vyhodnocení bytové situace domácnosti jeho podání nedoporučuje.

Poradenství vedené zaměstnancem kontaktního místa (poradce pro bydlení, koordinátor podpory v bydlení nebo vedoucí kontaktního místa), není časově omezen (obvyklá doba poradenství je 20 až 60 minut), přičemž z jeho průběhu je pořízen záznam do evidence podpory bydlení. Z poradenství na KMB si osoba odnese vytištěný záznam z poradenství. Při nasměrování na další podporu (u Úřadu práce, neziskových organizací či jinde) má tak možnost ukázat tento záznam z poradenství na kontaktním místě, aby nemusel být klient opakovaně tázán na stejné skutečnosti.

Právní poradenství v KMB

Kontaktní místo poskytuje informace a základní rady v oblasti uplatňování práv a oprávněných zájmů žadatele v oblasti bydlení. Postupuje přitom v rámci metodiky – manuálu k poradenství v bydlení – obsahujícímu řady vzorů smluv a podání.

Hloubka záběru poradenství je limitovaná složitostí problému žadatele, kapacitami kontaktního místa a kvalifikací poradce. Doprovod žadatele na jiné instituce není poskytován.

Úrovně poskytovaného poradenství:

1. **Informace:** Jde o obecná fakta, při kterých není třeba posuzovat a řešit konkrétní situaci uživatele služeb. Informacemi jsou i konkrétní údaje cílené na danou situaci. Informace nenabízí možnosti řešení (odkazy na právní normy, znění paragrafu, kontaktní údaje o organizacích). V této míře je poradenství poskytováno především při prvním kontaktu, tj. konzultaci s osobu přicházející do kontaktního centra.
2. **Rada:** Vychází z konkrétní situace, nabízí alternativy řešení, posuzuje klady a zápory jednotlivých variant řešení. Je orientovaná na řešení problému (vysoké platby za služby spojené s užíváním bytu – žadatel s poradcem probírá, jak probíhá účtování energií, možnost nahlížení do podkladů, informování o spotřebě a jaké jsou v jeho případě alternativy dalšího postupu)
3. **Pomoc:** Pomoc s činnostmi, které činí žadateli potíže (podrobné vysvětlení vzoru smlouvy, obsahu dokumentů, zprostředkování pomoci u dalších institucí)
4. **Aktivní pomoc:** Pomoc s vyplněním žádosti o podpůrné opatření, popř. jiných formulářů, pokud je žadatel nezvládá vlastními silami

Rozsah poskytovaného poradenství:

- Objasnění situace žadatele
- Podání základních právních informací z oblasti bydlení
- Vysvětlení obsahu písemností, konkrétního postupu a jeho výsledků
- Poskytnutí a vysvětlení vzorů podání, např. vzorů návrhů, žádostí, stížností apod.
- Pomoc při vyplňování formulářů, sestavování dopisů, např. majiteli bytu

Okruhy poradenství v oblasti bydlení:

- Problematika SVJ (vznik SVJ a jeho orgány, práva a povinnosti vlastníka bytu, pravidla rozhodování, obrana členů v případě nesouhlasu, vyúčtování, převod a přechod bytu)
- Problematika bytových družstev (vznik členství, společné členství manželů, práva a povinnosti členů, pravidla rozhodování, vyúčtování, obrana členů v případě nesouhlasu, ukončení členství, převod a přechod členského podílu)
- Nájem bytu či domu (rozdíl nájmu a podnájmu, náležitosti nájemní smlouvy a ověření vlastnictví nemovitosti, práva a povinnosti nájemce a pronájemce, nájemné, opravy v bytě, vyúčtování služeb, skončení nájemního vztahu, přechod nájmu, změna vlastníka bytu)
- Podnájem bytu či domu (rozdíl nájmu a podnájmu, náležitosti podnájemní smlouvy, práva a povinnosti nájemce a podnájemce, pravidla ukončení)
- Bydlení na základě služebnosti/věcné břemeno (pravidla vzniku služebnosti, práva a povinnosti oprávněného a povinného, pravidla ukončení)
- Bydlení na základě ubytovací smlouvy (náležitosti ubytovací smlouvy, práva a povinnosti ubytovatele a ubytovaného, pravidla ukončení)
- Jiný právní důvod bydlení (bydlení na základě souhlasu oprávněné osoby, bydlení rodinného příslušníka)
- Sousedské vztahy – pravidla sousedského soužití
- Ostatní (pomoc při hledání nového bydlení na realitním trhu, práva a povinnosti spoluvlastníků bytu, trvalé bydliště – přihlášení a odhlášení, aj.)
- Odkaz na další specializované poradenství spjaté s bydlením (ERÚ, ARTAV, SON ČR, občanské poradny...)

Poradenství v uplatňování práv a oprávněných zájmů v oblasti bydlení

Kontaktní místo v rámci své poradenské činnosti poskytuje také odborné sociální poradenství v oblasti v uplatňování práv a oprávněných zájmů žadatele v oblasti bydlení. Takto směřované poradenství může poskytovat pouze kvalifikovaný sociální pracovník kontaktního centra. Hloubka záběru poradenství je limitovaná složitostí problému žadatele, kapacitami kontaktního místa a kvalifikací poradce pro bydlení. Doprovod žadatele na jiné instituce není poskytován.

Rozsah poskytovaného poradenství v uplatňování práv a oprávněných zájmů v oblasti bydlení:

- Objasnění situace žadatele
- Podání základních právních informací z oblasti bydlení
- Vysvětlení obsahu písemností, konkrétního postupu a jeho výsledků
- Poskytnutí a vysvětlení vzorů podání, např. vzorů návrhů, žádostí, stížností apod. (např. nájemní smlouvy, podnájemní smlouvy, návrh na snížení/zvýšení

nájmu, náležitosti vyúčtování služeb, výzva sousedům, žaloba na určení neoprávněnosti výpovědi, aj.)

- Pomoc při vyplňování formulářů, sestavování dopisů, např. majiteli bytu

Okruhy poradenství v uplatňování práv a oprávněných zájmů v oblasti bydlení:

- Nájem bytu či domu (rozdíl nájmu a podnájmu, náležitosti nájemní smlouvy a ověření vlastnictví nemovitosti, práva a povinnosti nájemce a pronájemce, nájemné, opravy v bytě, vyúčtování služeb, skončení nájemního vztahu, přechod nájmu, změna vlastníka bytu)
- Podnájem bytu či domu (rozdíl nájmu a podnájmu, náležitosti podnájemní smlouvy, práva a povinnosti nájemce a podnájemce, pravidla ukončení)
- Bydlení na základě služebnosti/věcné břemeno (pravidla vzniku služebnosti, práva a povinnosti oprávněného a povinného, pravidla ukončení)
 - Sousedské vztahy – pravidla sousedského soužití
- Energetické poradenství
- Ostatní (pomoc při hledání nového bydlení na realitním trhu, práva a povinnosti spoluvlastníků bytu, trvalé bydliště – přihlášení a odhlášení, aj.)
- Odkaz na další specializované poradenství spjaté s bydlením (ERÚ, ARTAV, SON ČR, občanské poradny...)

Základní balíček kontaktů

Základní balíček podkladů a kontaktů mají zaměstnanci kontaktního místa připravený pro konzultace. Každé kontaktní místo si základní balíček vytvoří a doplní o další potřebné podklady a bude jej průběžně aktualizovat. Odpovědnou osobou za aktualizaci je vedoucí kontaktního místa, který může pověřit tímto úkolem kteréhokoliv zaměstnance.

Na co nezapomenout:

- Leták s informacemi o místně příslušném kontaktním místě
- Dávka státní sociální pomoci (obecné informace, podklady a formuláře k podání žádosti (prázdný + vzor), **dokumenty k vytisknutí na stránkách MPSV:**
<https://www.mpsv.cz/davka-statni-socialni-pomoci>
+ kalkulačka dávky: <https://www.mpsv.cz/dssp-kalkulacka>
- Výše částek normativních nákladů na bydlení podle cenových map od Ministerstva financí: <https://mf.gov.cz/cs/rozpocetova-politika/podpora-projektoveho-rizeni/cenova-mapa/cenova-mapa-infografika>
- Žádosti o pronájem bytu v obcích v ORP (sociální byty, byty pro seniory, byty zvláštního určení a další) + přehled pravidel pronájmu v obcích v ORP + seznam příloh + čestné prohlášení o výši čistých příjmů a další přílohy
- Přehled kontaktů a typů podpor na neziskové a jiné organizace pro různé cílové skupiny na území příslušného ORP
- Přehled nadačních fondů a další možností pro získávání finančních prostředků

- Kontakty na pracovníky na sociálním odboru a bytovém odboru ORP, krajské metodiky sociální práce, sociální pracovníky spolupracujících neziskových organizací (asistence, poskytovatelé bydlení s ručením), peer pracovníky aj.

Další potřebné dokumenty dle situace

- Na stránkách MPSV (viz. výše) jsou k dispozici všechny žádosti + informace ohledně dávek
- Seznam: **Ubytovny se schváleným provozním řádem + všechny ubytovny, azylové domy, noclehárny**
- Pro více informací ohledně specializovaných služeb dle cílových skupin: **Registr poskytovatelů sociálních služeb:**
http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1613662501736_1
- **Základní seznam poraden**
- Letáky dalších relevantních organizací
- Odkazy na pronájmy komerční cestou, tj. přehled sociálních realitních a realitních agentur v ORP a kraji
- Mapa rezidenční segregace, popř. detaily k jednotlivým místům označeným jako místa rezidenční segregace v lokalitě

Další užitečné odkazy

<http://www.pksp.cz/co-je-socialni-prace>
<https://mapaexekuci.cz/index.php/protidluhova-podpora/pro-verejnost/dluhove-poradny/>
www.cssz.cz
<https://www.mpsv.cz/web/cz/-/porodne>
<https://www.mpsv.cz/web/cz/-/zadost-o-porodne>
<https://www.mpsv.cz/web/cz/-/pohrebne>
<https://www.mpsv.cz/web/cz/-/zadost-o-pohrebne>
<https://www.mpsv.cz/zivotni-a-existencni-minimum>
<https://socialni-davky-2014.eu/kalkulacka-zivotni-minimum-2020-zvyseni-od-1-4-2020/>
<https://www.mpsv.cz/web/cz/davky-a-prispevky>
<https://www.mpsv.cz/web/cz/-/mimoradna-okamzita-pomoc>
<https://www.mpsv.cz/web/cz/-/zadost-o-mimoradnou-okamzitou-pomoc>

4 Dokumenty potřebné k doložení bytové situace a specifických potřeb členů domácnosti pro žádost o PO

Pro doložení **bytové nouze** osoba poskytne Kontaktnímu místu dokumenty, které prokazují současnou bytovou a sociální situaci domácnosti.

1. Doklady o příjmech a majetku

- **Potvrzení o příjmech** všech členů domácnosti (např. výplatní pásky, daňová přiznání, potvrzení od zaměstnavatele, potvrzení o dávkách pomoci v hmotné nouzi/dávkách státní sociální pomoci).
- **Majetkové poměry domácnosti** – žadatel doloží seznam nemovitostí, které on či členové domácnosti vlastní, společně se zdůvodněním, proč je nelze využívat k vlastnímu bydlení

2. Doklad o bydlení/ubytování

- **Právní důvod k užívání bydlení** – nájemní a podnájemní smlouva, smlouva o výpůjčce, služebnost bytu, vlastnictví či spoluvlastnictví,

- **Výpověď z nájmu**, pokud bylo osobě sděleno, že budete muset opustit dosavadní bydlení.
- **Úřední rozhodnutí o exekuci či výpovědi z bytu**, pokud v důsledku právního řízení přichází osoba o bydlení.
- **Potvrzení o ubytování/využívání sociálních služeb/hospitalizaci apod.** - Pokud osoba přebývá v zařízení sociálních služeb, v ubytovacím zařízení, v ústavním zařízení, ve zdravotnickém zařízení lůžkové péče, ve věznici, ve vazební věznici či v ústavu pro výkon zabezpečovací detence, nebo bydlí v bydlení bez právního důvodu, jedná se vždy o osobu v bytové nouzi.

3. Doklad o nevhodnosti užívaného bytu

Doložení nevhodnosti bytu – osoba doloží metráž bytu a počet obývaných místností, fotografiemi může rovněž doložit nesplnění následujících podmínek:

- Podlahová plocha obytných místností v bytě činí nejméně 16 m² a podlahová plocha nejméně jedné obytné místnosti činí nejméně 8 m²; u místností se šikmými stropy se do podlahové plochy obytné místnosti nezapočítává plocha se světlou výškou menší než 1,2 m.
- Byt je vybaven alespoň umyvadlem, záchodovou mísou, sprchou nebo vanou, kuchyňskou linkou a spotřebičem umožňujícím uvaření pokrmů (varnou deskou, odděleným sporákem, nebo elektrickým vařičem nezabudovaným do kuchyňské linky).
- Byt je uzamykatelný, nechybí funkční dveře a okna.
- Byt je napojen na funkční distribuční síť pitné vody (vodovod) nebo je zajištěn neomezený přímý přístup k pitné vodě.
- V bytě je možný odběr elektrické energie.
- V bytě je možný odběr teplé vody nebo je v bytě zařízení pro výrobu teplé vody (kotel, bojler apod.).
- Byt má funkční vytápění s možností regulace tepla.
- V bytě nejsou závady ohrožující život nebo zdraví osob, např. trhliny v nosných konstrukcích (stěny, sloupy, stropy apod.), poškozené rozvody elektřiny nebo plynu atp.
- V bytě jsou splněny základní požadavky požární bezpečnosti.
- Byt je bez většího množství plísní nebo jiných poškození omítky, které lze vyhodnotit jako ohrožující zdraví obyvatel bytu.
- V bytě jsou řádně prováděna nařízená protiepidemická opatření (dezinfekce, dezinfekce, deratizace apod.).
- Byt se nachází v domě bez vad, které by ohrožovaly obyvatele bytu na životě nebo zdraví.

4. Ostatní potřebné dokumenty

- **Doklad o místní příslušnosti** – např. potvrzení od zaměstnavatele, potvrzení ke studiu, trvalé bydliště atd. – dokument dokazující, že je žadatel místně příslušný Kontaktnímu místu, kde podává žádost
- **Doklad o počtu členů domácnosti** – oddací list, rodné listy dětí, doklady o svěřeni dětí do péče, popř. čestné prohlášení o sdílení bydlení
- **Doklady o zdravotním stavu**, pokud má zdravotní problémy, které ztěžují její schopnost najít nebo udržet bydlení (např. vyjádření lékaře, rozhodnutí o přiznání příspěvku na péči, potvrzení o invaliditě).
- **Doklad o zadlužení** (pokud je to relevantní), jako například výpisy z účtů, potvrzení o nesplacených půjčkách, exekuční řízení.
- Více viz níže a v kapitole k určování zvláštní potřeby

Specifické potřeby žadatele/členů domácnosti vycházejí z omezení souvisejících se zdravotním stavem žadatele nebo členů jeho domácnosti, které kladou specifické nároky na jeho bydlení. Jedná se o následující potřeby:

- Potřeba bytu umožňujícího využívání chodítka, berlí a menšího mechanického vozíku
- Potřeba bytu umožňujícího využívání většího mechanického vozíku a elektrického vozíku
- Potřeba bytu vyhovujícího osobám s myopatií, svalovou dystrofií, těžší formou dětské mozkové obrny nebo jinou podobnou poruchou zdraví, kde se předpokládá, že většinu činností zajišťuje asistent
- Potřeba bytu vyhovujícího osobám s těžkým zrakovým postižením

Žadatel doloží vyjádření lékaře ohledně diagnóz či potřebě zdravotnických pomůcek popsanych výše. Žadatel nedokládá svoji kompletní zdravotní dokumentaci, poněvadž do té není pracovník Kontaktního centra oprávněn nahlížet. Pokud je žadatel nebo člen jeho domácnosti uživatelem vozíku popsaného v bodech 1 a 2, doloží rovněž typ vozíku, který užívá.

5 Určování zvláštní potřeby

Aby mohla být osoba zapsána jako zvláště potřebná, je třeba prokázat příslušnost osoby k této skupině, aby poté byla osoba zapsána jako zvláště potřebná. **Žadatel o zápis takového údaje musí svoji příslušnost ke skupině zvláště potřebných doložit.** Kontaktní místo opatřuje podklady o příslušnosti osoby ke skupině zvláště potřebných přednostně

s využitím úřední evidence, do níž má přístup (například insolvenční rejstřík, evidence obyvatel, informační systém cizinců, Jednotný informační systém práce a sociálních věcí aj.). Pokud lze podklady opatřit s využitím úřední evidence, do níž má Kontaktní místo přístup, žadatel není povinen danou skutečnost dokládat pomocí jiných podkladů. Informace o osobě, které nedoloží sama osoba, ale jsou zjišťovány z úřední evidence či z dalších zdrojů (sociální služby, zdravotnická zařízení, orgány sociálně-právní ochrany dětí, orgány činné v trestním řízení atd.) si Kontaktní místo může vyžádat **pouze na základě písemného souhlasu osoby**. Pracovníci kontaktního místa rovněž nejsou oprávněni nahlížet do zdravotní dokumentace osoby.

Níže jsou ke každé skupině zvláště zranitelných osob uvedeny příklady konkrétních dokumentů, kterými lze dokázat příslušnost osoby ke skupině zvláště zranitelných osob.

Ohrožené děti

- Vyjádření příslušného orgánu sociálně-právní ochrany dětí, že se jedná o rodinu s dítětem, které je podle tohoto orgánu ohrožené podle zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Vyjádření musí být vydáno se souhlasem žadatele.
- Rozsudek či jiné rozhodnutí soudu dokládající rozhodné skutečnosti.

Zranitelní mladí dospělí

- Vyjádření příslušného orgánu sociálně-právní ochrany dětí vydané se souhlasem žadatele.
- Rozsudek či jiné rozhodnutí dokládající rozhodné skutečnosti.
- Vyjádření zařízení ústavní péče nebo zařízení ochranné výchovy, které mladý dospělý opouští nebo opustil nebo jiný dokument dokládající opuštění zařízení ústavní péče nebo ochranné výchovy nebo opuštění náhradní rodinné péče.

Osoby se zdravotním postižením nebo se závažnými zdravotními potížemi

- Rozhodnutí o přiznání invalidního důchodu stupně.
- Průkaz OZP (TP, ZTP nebo ZTP/P).
- Lékařské potvrzení diagnózy v kategorii SMI (závažné duševní onemocnění) nebo potvrzení o psychiatrické léčbě (ambulantní, lůžkové či Centra duševního zdraví).
- Ověření v evidenci MPSV o přiznání příspěvku na péči I. až IV. stupně.

Osoby se závažnými zdravotními potížemi duševní nebo závislostní povahy

- Lékařské potvrzení diagnózy v kategorii SMI (závažné duševní onemocnění) nebo potvrzení o psychiatrické léčbě (ambulantní, lůžkové či Centra duševního zdraví).
- Rozhodnutí o přiznání invalidního důchodu.
- Potvrzení o dlouhodobé pracovní neschopnosti (delší než 6 měsíců).
- Vyjádření ošetřujícího lékaře nebo lékaře příslušného zdravotnického zařízení,
- Vyjádření sociálního nebo odborného pracovníka zdravotnického zařízení, psychiatrické nemocnice či léčebny, centra duševního zdraví, obce nebo poskytovatele sociální služby pro osoby se závažným zdravotními potížemi duševní nebo závislostní povahy

Oběti domácího násilí

- Záznamy Policie České republiky, dokládající rozhodnou skutečnost.

- Rozsudek či jiné rozhodnutí soudu dokládající rozhodnou skutečnost.
- Rozhodnutí přestupkové komise dokládající rozhodnou zkušenost.
- Vyjádření sociálního nebo odborného pracovníka sociální služby nebo jiné služby pracující se skupinou osob ohrožených domácím násilím.

Osoby samostatně pečující o dítě

- Rozsudek či jiné rozhodnutí soudu o svěřením dítěte do péče u rozvedených rodičů nebo jiné pečující osobě.
- Vyjádření příslušného orgánu sociálně právní ochrany dětí.
- Čestné prohlášení daného rodiče nebo jiné pečující osoby potvrzující, že v domácnosti nežije jiná dospělá osoba je povinnou součástí žádosti pro tuto cílovou skupinu.
- Dokumenty dokládající existenci společně posuzovaných osob podle dat Úřadu práce České republiky.

Osoby v domácnosti s více dětmi

- Dokumenty dokládající nezaopatřenost dětí, např. potvrzení o studiu.
- Rodné listy dětí.

Osoby ve výkonu trestu odnětí svobody nebo vazby a osoby po propuštění z výkonu trestu odnětí svobody nebo vazby

- Vyjádření Probační a mediační služby.
- Vyjádření sociálního kurátora, sociálního nebo jiného odborného pracovníka věznice.
- Potvrzení o propuštění z výkonu trestu odnětí svobody.

Osaměle žijící osoby starší 65 let

- Občanský průkaz, cestovní pas nebo jiný doklad totožnosti, z něhož lze seznat věk žadatele.
- Čestné prohlášení, že v domácnosti nežije jiná dospělá osoba.
- Osoby před opuštěním pobytového zařízení sociální služby nebo lůžkové péče ve zdravotnickém zařízení a osoby nedávno opustivší pobytové zařízení sociální služby nebo lůžkovou péči ve zdravotnickém zařízení:
- Vyjádření sociálního pracovníka pobytové sociální služby dokládající rozhodnou skutečnost.
- Vyjádření sociálního nebo odborného pracovníka zdravotnického zařízení lůžkové péče.
- Zpráva o opuštění z daného zařízení nebo propouštěcí zpráva.

Oběti trestného činu

- Rozsudek či jiné rozhodnutí soudu dokládající rozhodnou skutečnost.
- Záznamy Policie České republiky dokládající rozhodnou skutečnost.
- Vyjádření sociálního pracovníka sociální služby, zdravotnického zařízení, jež se zaměřuje na tuto cílovou skupinu.
- Lékařská zpráva osvědčující přetrvávající nepříznivé poznamenání zdravotního stavu.
- Vyjádření subjektu z Registru poskytovatelů pomoci obětem trestných činů.

Váleční veteráni

- Osvědčení válečného veterána.

- Vyjádření Ministerstva obrany České republiky, že vydalo dané osobě osvědčení válečného veterána, pokud žadatel osvědčení ztratil nebo je nepředložil.

Osoby diskriminované na trhu s bydlením

- Vyjádření příslušného odboru obce s rozšířenou působností.
- Vyjádření sociálního nebo odborného pracovníka sociální služby.
- Vyjádření realitního zprostředkovatele, že je žadatel opakovaně odmítán potenciálními pronajímateli,
- Zprávy nevládních neziskových organizací nebo rozhodnutí orgánů mezivládních organizací dokládající diskriminaci skupiny osob, již je žadatel příslušníkem, na trhu s bydlením, na jejichž základě lze důvodně předpokládat, že je žadatel odmítán potenciálními pronajímateli z důvodu jeho příslušnosti nebo domnělé příslušnosti k dané skupině – zde lze vycházet například ze zpráv Veřejného ochránce práv, rozhodnutí orgánů EU či OSN.

Osoby bez střechy a osoby bez bytu

- Vyjádření sociálního pracovníka sociální služby nebo příslušného odboru obce.
- Smlouva o ubytování.
- Jiné dokumenty potvrzující rozhodnou skutečnost (doložení hrazení plateb nájemného na ubytovně, v azylovém domě, potvrzení Úřadu práce ČR o výplatách doplatku na bydlení do nevyhovujících forem ubytování).

Osoby bez střechy

- Vyjádření sociálního pracovníka sociální služby nebo příslušného odboru obce.
- Vyjádření obce potvrzující rozhodnou skutečnost.

Osoby v dlouhodobé bytové nouzi

- Vyjádření sociálního pracovníka sociální služby.
- Smlouvy o ubytování.
- Jiné dokumenty dokládající rozhodnou skutečnost (doložení hrazení plateb nájemného na ubytovně, v azylovém domě, potvrzení Úřadu práce ČR o výplatách doplatku na bydlení do nevyhovujících forem ubytování).

Osoby v úpadku a osoby v exekuci

- Výpis z insolvenčního rejstříku.
- Potvrzení o probíhající insolvenci.
- Rozsudek či jiné rozhodnutí soudu dokládající rozhodnou skutečnost.
- Potvrzení o úhradách splátek.
- Potvrzení o provedených srážkách z příjmů.
- Dokumenty osvědčující, že aktuální situace nedovoluje žadateli splácet dluhy ani v minimální výši.

6 Etika, řešení rizikových a nouzových situací

Zásady činností kontaktního místa:

Ochrana práv osob

- Činnost kontaktního místa ORP je poskytována všem lidem bez rozdílu rasy, pohlaví, zdravotního stavu, sexuální orientace, politické příslušnosti, náboženského přesvědčení, sociálního statutu aj.

Respekt a nestrannost

- Zaměstnanci kontaktního místa pro bydlení ORP dodržují lidská práva a svobody žadatele/potřebné osoby, které je poskytnuta činnost kontaktního místa pro bydlení ORP, včetně práva na soukromí, důstojnost a rodinný život. Při jednání respektují její osobnost, přání, požadavky a potřeby.
- Zaměstnanci kontaktního místa pro bydlení ORP uznávají právo žadatele/potřebné osoby na vyjádření její vůle ve všech oblastech poskytované podpory, a to včetně připomínek nebo stížností v případě nespokojenosti.

Důvěra a bezpečí

- Zaměstnanci kontaktního místa pro bydlení ORP informují při prvním kontaktu žadatele o:
 - postupech používaných při výkonu činnosti kontaktního místa pro bydlení ORP,
 - skutečnosti, kdo, za jakých podmínek, v jakém rozsahu a za jakým účelem bude mít přístup k informacím týkajícím se jeho osoby a jeho domácnosti.
- Žadatel/potřebná osoba spolurozhoduje o úkonech, které zaměstnanec kontaktního místa pro bydlení ORP v reakci na její požadavky a potřeby chce provést (zápis, kontakt s jinými osobami prostřednictvím telefonu, e-mailu a jiné).
- Žadatel/potřebná osoba může vystupovat i anonymně bez udání osobních údajů. Zaměstnanci kontaktního místa pro bydlení ORP jsou v tomto případě povinni informovat ji o skutečnosti, že podpůrné nástroje v bydlení je možné poskytnout pouze osobě, jejichž identifikační údaje jsou jim sděleny a uvedeny v záznamu o poskytnutí poradenství.
- Zaměstnanci kontaktního místa pro bydlení ORP jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se setkají při výkonu svého povolání, a to i po skončení pracovního procesu. Povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být zaměstnanci zproštěni pouze tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu. Výjimky stanovuje platná legislativa.

Podpora aktivního přístupu osoby

Zaměstnanci kontaktního místa pro bydlení ORP:

- podporují žadatele/potřebnou osobu při hledání možnosti zapojení do procesu řešení její bytové situace a problémů s ní spjatých,
- vytvářejí takové podmínky, aby se žadatel/potřebná osoba nestala závislou na poskytované podpoře.

Prevence

Kontaktní místo pro bydlení ORP vytvoří a zavede:

- Systém včasného varování o hrozící ztrátě bydlení, který spočívá v mapování a domácností ohrožených ztrátou bydlení z důvodu dluhu na nájmu, porušování nájemních smluv a dalších důvodů.
- Systém včasné reakce (koordinace podpory ohrožené domácnosti zaměstnanci kontaktního místa pro bydlení ORP a dalšími odborníky včetně možnosti zajištění asistence v bydlení).

Postupy v rizikových a nouzových situacích

- Za **rizikové situace** je považováno mimořádné ohrožení zaměstnance, při nichž nastává riziko zranění zaměstnance či žadatele/potřebné osoby, zranění dalších osob, poškození majetku.
- Za **nouzové situace** je považováno dočasné působení náhlé neplánované události omezující provoz (absence zaměstnanců na pracovišti, porucha nebo havárie ovlivňující výkon činnosti kontaktního místa pro bydlení ORP, telefonická či jiná výhrůžka), nejedná se o ohrožení života. Cílem je její co nejrychlejší ukončení a opětovné obnovení provozu kontaktního místa pro bydlení ORP.

Rizikovou situací se rozumí mimořádné ohrožení žadatele/potřebné osoby nebo zaměstnance kontaktního místa ORP - např. pád, úraz, zranění, zhoršení zdravotního stavu, napadení jinou osobou, zvířetem, práce v náročném terénu či v prostředí s minimem hygienických standardů, syndrom vyhoření, a další.

Příčiny vzniku těchto situací mohou být na straně:

- žadatelů/potřebných osob (napadení zaměstnance agresivní osobou, náhlé zhoršení zdravotního stavu žadatele/potřebné osoby, žadatel/potřebná osoba hrozí sebevraždou atd.),
- zaměstnanců (alkohol či indispozice jinou návykovou látkou, zaměstnanec se nedostaví do práce, nedbalost při obsluze technického stavu zařízení atd.),
- veřejnosti (okradení žadatele/potřebné osoby či zaměstnance na veřejnosti např. při doprovázení potřebné osoby),
- technických zařízení či přírodních živlů (povodeň, požár, únik plynu, havárie vody atd.)

Kontaktní místo pro bydlení ORP má v písemné podobě zpracován seznam rizikových, havarijních a nouzových situací, způsoby jejich řešení, rozdělení kompetencí a uplatňovaný závazný systém vedení dokumentace. Popis jednotlivých situací může být v průběhu poskytování činností kontaktním místem pro bydlení ORP rozšiřován podle toho, zda nastane neočekávaná událost, která dosud nebyla zahrnuta do interní metodiky. Za existenci těchto dokumentů a seznámení zaměstnanců s nimi odpovídá koordinátor.

Kontaktní místo pro bydlení ORP vede Knihu hlášení rizikových, havarijních a nouzových situací v písemné nebo elektronické podobě.

Zaměstnanci kontaktního místa pro bydlení ORP v rámci bytového šetření, kontrol na místě atd. nevstupují do prostředí, které se jeví jako rizikové (objekty v demolicí, domácnost s osobami akutně intoxikovanými apod.)

Pokud riziková situace nastane, je vhodné, aby zaměstnanci kontaktního místa pro bydlení ORP i žadatelé/potřebné osoby chránili především svůj život a zdraví. Až potom zdraví a život jiných osob nebo majetek.

Koordinátor kontaktního místa pro bydlení ORP má k dispozici přehled docházky pro výkon agendy mimo pracoviště z důvodu bezpečnosti zaměstnanců. V případě výkonu agendy mimo kontaktní místo pro bydlení ORP v rámci bezpečnosti, je-li předpokládán výskyt rizikových situací, navštěvují tuto domácnost vždy dva zaměstnanci společně. V případě potřeby zaměstnanec přivolá služebním mobilním telefonem pomoc.

Koordinátor kontaktního místa pro bydlení ORP dbá na to, aby se zaměstnanci v rámci dalšího vzdělávání vzdělávali v měkkých dovednostech, metodách krizové intervence, technikách vedení rozhovoru apod., které mohou zabránit vzniku rizikových situací v komunikaci s žadateli/potřebnými osobami, osobami agresivními atd.

Je vhodné, aby zaměstnanci kontaktního místa pro bydlení ORP měli možnost supervizi. Řešení a průběh mimořádných situací by měl být pravidelně vyhodnocován na poradách týmu pracoviště.

Základní zásady řešení konfliktní situace s agresivní osobou:

- zaměstnanec vždy dbá na svou bezpečnost;
- pokud zaměstnanec předpokládá, že povede jednání s žadatelem či potřebnou osobou, které může vyústit ve fyzický či verbální konflikt, informuje ostatní zaměstnance (místo a čas setkání) nebo si na takové jednání může přizvat i další zaměstnance;
- již vzniklý konflikt se pokusí zaměstnanec urovnat po dobrém, a to domluvou s žadatelem/potřebnou osobou

- pokud žadatel/potřebná osoba nenapraví své chování, je vyzvána k odchodu, a seznámena s možnými důsledky (přivolání policie, možností ukončení spolupráce);
- pokud je agrese nezvladatelná, je třeba volat policii, a další zaměstnance, aby nebyl zaměstnanec v prostorech s agresorem sám (bezpečnostní tlačítko, telefonicky apod.) nebo prostor opustit
- následně zaměstnanec provede zápis do Knihy hlášení a informuje koordinátora v případě jeho nepřítomnosti o rizikové situaci a jejím řešení,
- případné ukončení další spolupráce při opakovaných incidentech se žadateli/potřebné osobě nesdělují při konfliktní situaci, ale až po jejím zklidnění;
- ukončení spolupráce je vždy sdělováno v písemné formě a jedná se o správní rozhodnutí.

4 Stížnosti

Stížnost na kontaktní místo pro bydlení ORP

Stížnost má být zaměstnanci kontaktního místa pro bydlení ORP vnímána jako podnět pro zvýšení kvality poskytovaných služeb.

Stížnost je ústní nebo písemné podání, jímž se fyzické nebo právnické osoby obracejí na ORP ve věcech ochrany jejich oprávněných zájmů nebo kterým upozorňují na nedostatky či závady, jejichž řešení spadá do pravomoci ORP. Písemná stížnost musí vždy obsahovat jméno, příjmení a adresu trvalého pobytu stěžovatele, jedná-li se o fyzickou osobu, nebo název a sídlo, jedná-li se o osobu právnickou. Za písemnou stížnost se považuje i stížnost podaná elektronicky.

Stížnosti se mohou týkat:

- a) Nevhodného chování a jednání zaměstnance kontaktního místa pro bydlení ORP
- b) Špatného postupu kontaktního místa pro bydlení ORP
- c) Nečinnosti kontaktního místa pro bydlení ORP
- d) Podjatosti zaměstnance kontaktního místa pro bydlení ORP

Kontaktní místo pro bydlení má zpracována pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností:

- Pracoviště informuje žadatele/potřebné osoby o možnostech a způsobech, jak podat stížnost ústně, prostřednictvím informace na nástěnce umístěné na chodbě pracoviště a prostřednictvím webových stránek ORP
- Každý/á žadatel/potřebná osoba kontaktního místa pro bydlení ORP může podat stížnost.
- Forma podání je ústní nebo písemná. V případě ústního podání se vyhotoví zápis, který obě strany podepíší.
- Stížnost je možné předat jakémukoliv zaměstnanci kontaktního místa pro bydlení ORP nebo vložit do schránky na připomínky, podněty a stížnosti, případně stížnost zaslat elektronickou poštou či datovou schránkou.
- Po přijetí je zaměstnanec povinen stížnost předat koordinátorovi kontaktního místa pro bydlení ORP.
- Koordinátor rozhoduje o tom, kdo stížnost bude řešit.
- Koordinátor eviduje stížnosti, a to ve složce „evidence stížností“. Tato evidence obsahuje:
 - datum podání stížnosti
 - datum vyřízení stížnosti
 - obsah stížnosti
 - odpověď na stížnost
 - kdo stížnost vyřizoval
- Stížnosti jsou pravidelně analyzovány.
- Vyřízení stížnosti musí být provedeno nejpozději do 30 dnů.
- Všechny stížnosti jsou evidovány v příslušných aplikacích.

Příjemce stížnosti je povinen její obsah posoudit a do 30 dnů po jejím obdržení písemně podat zprávu o vyřízení stížnosti stěžovateli. Ve zprávě přitom uvede způsob a závěry prošetření stížnosti a opatření přijatá k řešení nedostatků a závad. Shledá-li příjemce po prošetření stížnosti, že stížnost je bezdůvodná, uvede ve zprávě o vyřízení stížnosti jen způsob a závěry prošetření.

Má-li stěžovatel za to, že stížnost nebyla řádně vyřízena, má možnost si podat stížnost k nadřízenému orgánu, tedy krajskému úřadu.

Proti rozhodnutím týkajícím se stížností na zápisy a změny údajů o potřebných a o bytech není možné odvolání. Odvolat se však lze proti rozhodnutí, že žadatel představuje neodůvodnitelnou zátěž pro systém podpory bydlení. Tuto zátěž posuzuje ORP a používá přitom ustanovení systému pomoci v hmotné nouzi.

Stížnost na asistenci nebo poskytovatele bytových podpůrných opatření

Stížnost na hrubé porušení povinností v souvislosti s poskytováním asistence nebo poskytovatele bytových podpůrných opatření nebo na opakované porušení povinností v této souvislosti, přestože bylo v posledních 5 letech pro obdobné porušení povinností

rozhodnuto o podmíněném odnětí pověření k poskytování asistence či poskytování bytových podpůrných opatření, může na kontaktní místo pro bydlení ORP podat jakákoliv fyzická či právnická osoba. ORP jako příslušný správní orgán stížnost obsahující všechny náležitosti předá krajskému úřadu jako nadřízenému správnímu orgánu kontaktního místa pro bydlení ORP a o předání vyrozumí toho kdo stížnost podal.

Krajský úřad bez zbytečného odkladu zahájí řízení o odnětí pověření, jehož výsledkem může být buď odnětí pověření k poskytování asistence nebo jeho podmíněné odnětí na stanovenou dobu. Krajský úřad při rozhodování přihlíží zejména k závažnosti porušení povinnosti, ke snaze poskytovatele napravit důsledky porušení povinnosti a k předchozímu porušování povinností poskytovatele.

Krajský úřad vydá rozhodnutí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od zahájení řízení.

Závěr

Metodika pro Kontaktní místa pro bydlení, kterou předkládáme, slouží jako odborný podklad doplňující přípravu implementace zákona o podpoře bydlení. Jedná se o výběr tematických kapitol zaměřených na sociální dimenzi práce Kontaktních míst pro bydlení, který byl připraven projektovým týmem MPSV na základě zkušeností z projektů podpořených v rámci výzev OPZ+. Text proto nepředstavuje kompletní a závaznou metodiku KMB – její zpracování má v gesci Ministerstvo pro místní rozvoj, které bude také vydávat finální metodické pokyny zahrnující celkový rámec činností kontaktních míst.

Cílem tohoto dokumentu je nabídnout ORP praktickou oporu tam, kde je klíčové sociální hledisko, a přiblížit principy práce, které se v pilotních projektech osvědčily jako efektivní pro podporu osob v bytové nouzi. Tyto kapitoly tvoří základ, který bude nadále rozvíjen

a metodicky doplňován v návaznosti na připravovanou oficiální metodiku a průběh implementace.

V dalších letech bude kladen důraz na intenzivní podporu obcí s rozšířenou působností při zavádění a rozvoji kontaktních míst pro bydlení. MMR a MPSV budou ve spolupráci s dalšími partnery poskytovat průběžnou metodickou podporu, organizovat vzdělávací akce, pořádat setkání ke sběru zpětné vazby od poskytovatelů i ORP, implementační workshopy a další formy expertního doprovodu. Cílem je usnadnit obcím převzetí nové agendy, sjednotit postupy mezi ORP a podpořit rozvoj kvalitních, efektivních a udržitelných kontaktních míst pro bydlení.

Tento materiál je proto vnímán jako pracovní podklad vycházející z ověřené dobré praxe a představuje první krok k budoucí komplexní metodické výbavě, která bude KMB k dispozici v rámci oficiálních výstupů resortu.

**Sociální
bydlení**



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ



**Sociální
bydlení**

Materiál vznikl v rámci projektu MPSV „Podpora sociálního bydlení a jeho systémové zavádění v ČR“. Projekt je realizován v rámci OPZ+. Registrační číslo projektu: CZ.03.02.02/00/22_004/0000245.