



Spolufinancováno  
Evropskou unií



## **Metodika pro zabydlování dle principů Housing First v prostředí obecních bytů HMP a městských částí či bytů zprostředkovaných Městskou nájemní agenturou**

**METODICKÝ RÁMEC PRO ZABYDLOVÁNÍ A PODPORU V BYDLENÍ V HL. M. PRAZE**

Projekt **MHMP – zabydlování a podpora v bydlení domácností a kontaktní  
místa pro bydlení**, registrační číslo CZ.03.02.01/00/22\_007/0000403,  
priorita OPZ+: 2 Sociální začleňování

**ESANITAS S.R.O.**

Rybná 816/24, Praha 1, 110 00  
IČO 19756372



## Obsah

<b>POUŽITÉ ZKRATKY A POJMY .....</b>	<b>3</b>
<b>1. ÚVODNÍ RÁMEC A PRINCIPY PŘÍSTUPU HOUSING FIRST .....</b>	<b>4</b>
1.1 TEZE METODIKY .....	4
1.2 POSTAVENÍ A ÚČEL METODIKY HOUSING FIRST V RÁMCI HL. M. PRAHY .....	5
1.3 PRINCIPY PŘÍSTUPU HOUSING FIRST .....	6
<b>2. ZKUŠENOSTI Z PROJEKTOVÉ PRAXE JAKO VÝCHODISKO METODIKY .....</b>	<b>6</b>
2.1 POVAHA ZKUŠENOSTÍ HL. M. PRAHY V OBLASTI ZABYDLOVÁNÍ A PODPORY V BYDLENÍ .....	6
2.2 PŘENOS PROJEKTOVÝCH ZKUŠENOSTÍ DO METODICKÉHO RÁMCE .....	7
2.3 HLAVNÍ VÝSLEDKY EVALUACÍ PROJEKTŮ HF .....	7
2.4 DOPORUČENÍ PRO ZLEPŠENÍ SYSTÉMU A JEJICH VYUŽITÍ OBF .....	7
<b>3. SYSTÉM PODPORY V GESCI MHMP (OBF) .....</b>	<b>8</b>
3.1 ZÁKLADNÍ NÁSTROJE PODPORY V GESCI MHMP .....	8
3.2 VZTAH MEZI NÁSTROJI .....	8
<b>4. METODICKÝ POSTUP ZABYDLOVÁNÍ DLE PRINCIPU HF .....</b>	<b>9</b>
4.1 FÁZE 1 – PŘÍJEM ŽADOSTI (OBF / CSSP) .....	9
4.1.1 Odpovědnosti aktérů v zahajovací fázi procesu .....	9
4.1.2 Výstupy Fáze 1 .....	10
4.1.3 Vazba na rizikové faktory .....	10
4.2 FÁZE 2 – SOCIÁLNÍ POSOUZENÍ (CSSP) .....	10
4.2.1 Rozsah sociálního posouzení .....	11
4.2.2 Odpovědnosti .....	11
4.2.3 Postup předání výstupů CSSP → OBF .....	12
4.2.4 Standardizovaný obsah sociálního posudku CSSP .....	13
4.2.5 Vazba na další fáze procesu HF .....	13
4.3 FÁZE 3 – POSOUZENÍ VHDNOSTI PRO HF A NASTAVENÍ PODPORY .....	13
4.3.1 Vstupy do fáze .....	13
4.3.2 Proces posouzení vhodnosti .....	14
4.3.3 Přechodné období mezi schválením do programu Housing First a přidělením bytu (waiting list) ...	16
4.3.4 Výstupy z fáze .....	16
4.3.5 Specifika pro jednotlivé cílové skupiny .....	16
4.3.6 Vazba na Pravidla pronájmu bytů HMP (usnesení RHMP č. 1973/2023) .....	17
4.4 FÁZE 4 – POSOUZENÍ PŘÍPADU PRACOVNÍ SKUPINOU PROGRAMU HF .....	17
4.4.1 Složení Pracovní skupiny HF .....	17
4.4.2 Odpovědnosti jednotlivých aktérů .....	18
4.4.3 Vstupy do jednání pracovní skupiny HF .....	18
4.4.4 Proces jednání pracovní skupiny HF .....	19
4.4.5 Zápis z pracovní skupiny HF – náležitosti .....	20
4.4.6 Následné kroky a výstupy .....	20
4.4.7 Vazba na Pravidla pronajímání bytů HMP (RHMP č. 1973/2023) .....	21
4.5 FÁZE 5 – PŘIDĚLENÍ BYTU A PODPIS SMLOUVY .....	21
4.5.1 Normativní rámec .....	21
4.5.2 Subjekty a jejich odpovědnosti .....	21
4.5.3 Vstupy do fáze .....	22
4.5.4 Proces přidělení bytu .....	22
4.5.5 Výstupy této fáze .....	24
4.6 FÁZE 6 – NASTĚHOVÁNÍ A ADAPTAČNÍ OBDOBÍ .....	24
4.6.1 Odpovědnosti aktérů .....	24
4.6.2 Fáze nastěhování – procesní postup .....	25
4.6.3 Výstupy této fáze .....	26
4.6.4 Přechod do další fáze .....	26
4.7 FÁZE 7 – PODPORA A MONITORING STABILIZACE .....	27
4.7.1 Odpovědnosti aktérů .....	27
4.7.2 Proces monitoringu a stabilizace .....	28

4.7.3	Výstupy fáze .....	29
<b>4.8</b>	<b>PŘECHOD MEZI ÚROVNĚMI PODPORY.....</b>	<b>29</b>
4.8.1	Kritéria pro změnu úrovně podpory.....	29
4.8.2	Kdo rozhoduje o změně úrovně podpory.....	29
4.8.3	Dokumentace, která se vyplní při změně úrovně podpory .....	30
4.8.4	Standardní proces krok za krokem .....	30
<b>4.9</b>	<b>POSTUP PŘI ODMÍTNUTÍ PODPORY KLIENTEM .....</b>	<b>31</b>
4.9.1	Kroky při odmítnutí podpory.....	31
<b>4.10</b>	<b>VEDENÍ DOKUMENTACE, UKLÁDÁNÍ DAT A PŘÍSTUPOVÁ PRÁVA PRO PROCES ZABYDLOVÁNÍ DLE PRINCIPU HF .....</b>	<b>33</b>
<b>5.</b>	<b>ROLE A ODPOVĚDNOSTI AKTÉRŮ .....</b>	<b>33</b>
<b>5.1</b>	<b>KOMPETENCE AKTÉRŮ VE VZTAHU K OCHRANĚ OSOBNÍCH ÚDAJŮ (GDPR) .....</b>	<b>34</b>
5.1.1	Postavení jednotlivých aktérů při zpracování osobních údajů.....	35
5.1.2	Toky osobních údajů a pravidla jejich předávání.....	35
5.1.3	Ochrana dat a technicko-organizační opatření.....	36
5.1.4	Práva klientů a způsob jejich uplatnění.....	38
<b>5.2</b>	<b>PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA PROGRAMU HOUSING FIRST .....</b>	<b>39</b>
5.2.1	Práva klienta.....	39
5.2.2	Povinnosti klienta.....	40
5.2.3	Informování klienta o jeho právech a povinnostech .....	40
<b>5.3</b>	<b>PRÁVIDLA PRO UKONČENÍ PODPORY V PROGRAMU HOUSING FIRST .....</b>	<b>41</b>
5.3.1	Ukončení lehké podpory (Poradce OBF / MNA / CSSP) .....	42
5.3.2	Ukončení střední podpory (CSSP) .....	42
5.3.3	Ukončení intenzivní podpory (NNO / CSSP).....	42
<b>6.</b>	<b>RIZIKA A JEJICH MITIGACE.....</b>	<b>43</b>
<b>6.1</b>	<b>RIZIKO NEPLACENÍ NÁJEMNÉHO A SLUŽEB.....</b>	<b>43</b>
<b>6.2</b>	<b>RIZIKO ZTRÁTY KONTAKTU S KLIENTEM .....</b>	<b>44</b>
<b>6.3</b>	<b>RIZIKO KONFLIKTNÍHO SOUŽITÍ A SOUSEDSKÝCH SPORŮ .....</b>	<b>45</b>
<b>6.4</b>	<b>RIZIKO SELHÁNÍ SPOLUPRÁCE MEZI PARTNERY .....</b>	<b>45</b>
<b>6.5</b>	<b>RIZIKO NEGATIVNÍ PUBLICITY A MEDIÁLNÍCH INCIDENTŮ.....</b>	<b>46</b>
<b>6.6</b>	<b>KATEGORIZACE RIZIK OHROŽUJÍCÍCH NÁJEMNÍ VZTAH A ZÁVAZNÝ POSTUP JEJICH ŘEŠENÍ .....</b>	<b>46</b>
6.6.1	Kategorie bytových rizik (A/B/C) .....	46
6.6.2	Postup otevření rizika a rozhodnutí o kategorii.....	47
6.6.3	Řízení bytových rizik, signalizace a stabilizační nástroje.....	48
<b>7.</b>	<b>IMPLEMENTACE A PŘENOSITELNOST .....</b>	<b>49</b>
<b>7.1</b>	<b>INTEGRACE PROGRAMU HOUSING FIRST DO TRVALÝCH PROCESŮ OBF .....</b>	<b>49</b>
7.1.1	Organizační zakotvení programu .....	49
7.1.2	Procesní standardy .....	50
<b>7.2</b>	<b>PODPORA A ROZVOJ PROGRAMU NA MĚSTSKÝCH ČÁSTECH (MČ) .....</b>	<b>50</b>
7.2.1	Metodická podpora MČ .....	50
7.2.2	Školení pracovníků MČ.....	50
7.2.3	Role MČ v systému HF.....	50
<b>7.3</b>	<b>AKTUALIZACE VNITŘNÍCH PŘEDPISŮ MHMP A METODIKY HF .....</b>	<b>50</b>
7.3.1	Potřeba aktualizací .....	50
7.3.2	Povinnost aktualizace .....	50
7.3.3	Vazba na směrnice MHMP .....	51
<b>7.4</b>	<b>UDRŽITELNOST SYSTÉMU A DLOUHODOBÝ ROZVOJ .....</b>	<b>51</b>
7.4.1	Systém financování.....	51
7.4.2	Personální stabilita .....	51
7.4.3	Technická infrastruktura.....	51
7.4.4	Odborné sdílení a rozvoj praxe .....	52
<b>7.5</b>	<b>SHRNUTÍ KAPITOLY .....</b>	<b>52</b>
<b>8.</b>	<b>SYSTÉM MONITORINGU A EVALUACE .....</b>	<b>52</b>
<b>8.1</b>	<b>JAKÁ DATA OBF POTŘEBUJE A JAKÁ MÁ DOSTÁVAT .....</b>	<b>53</b>
<b>8.2</b>	<b>FREKVENCE A STRUKTURA REPORTINGU .....</b>	<b>53</b>
8.2.1	Reporting partnerů směrem k OBF .....	53

8.2.2	Reporting OBF směrem k vedení MHMP .....	54
<b>8.3</b>	<b>INDIKÁTORY ÚSPĚŠNOSTI PROGRAMU .....</b>	<b>54</b>
8.3.1	Klíčové (strategické) indikátory .....	55
8.3.2	Operační (pracovní) indikátory .....	55
8.3.3	Indikátory kvality služby .....	56
<b>8.4</b>	<b>VYUŽITÍ DAT PRO EVALUACE A PLÁNOVÁNÍ .....</b>	<b>56</b>
8.4.1	Interní evaluace OBF .....	57
8.4.2	Externí evaluace .....	57
8.4.3	Plánování kapacit a strategický výhled .....	58
<b>1.</b>	<b>PŘÍLOHA Č. 1 .....</b>	<b>59</b>
<b>1.1</b>	<b>GARANČNÍ FOND – ÚČEL, SPRÁVA, DOPLŇOVÁNÍ .....</b>	<b>59</b>
1.1.1	Účel .....	59
1.1.2	Správa fondu .....	60
1.1.3	Doplňování fondu .....	60

## Použité zkratky a pojmy

<b>CSSP</b>	Centrum sociálních služeb Praha
<b>ETHOS / ETHOS Light</b>	Evropská typologie bezdomovectví a bytové nouze (zjednodušená verze používaná pro potřeby sociální práce)
<b>HF</b>	Housing First – přístup k řešení bytové nouze založený na rychlém zajištění bydlení s návaznou podporou
<b>HMP</b>	Hlavní město Praha
<b>IP</b>	Individuální plán (podpory / práce s domácností)
<b>KA1 / KA2</b>	Klíčové aktivity projektů podpory v bydlení realizovaných v rámci OPZ / OPZ+
<b>KMB</b>	Kontaktní místo pro bydlení (zřizované městskými částmi nebo HMP; v metodice používáno zejména v historickém a systémovém kontextu)
<b>MHMP</b>	Magistrát hlavního města Prahy
<b>MČ</b>	Městská část hlavního města Prahy
<b>MNA</b>	Městská nájemní agentura
<b>NNO</b>	Nestátní nezisková organizace
<b>OBF</b>	Odbor bytového fondu Magistrátu hlavního města Prahy
<b>OPZ / OPZ+</b>	Operační program Zaměstnanost / Operační program Zaměstnanost plus
<b>OSPOD</b>	Orgán sociálně-právní ochrany dětí
<b>PS HF</b>	Pracovní skupina HF
<b>RHMP</b>	Rada hlavního města Prahy

# 1. Úvodní rámec a principy přístupu Housing First

## 1.1 Teze metodiky

Přístup Housing First je v České republice dlouhodobě metodicky rozpracován v řadě národních i mezinárodních dokumentů, zejména v metodikách vzniklých v gesci MPSV a odborných organizací. Významným zdrojem jsou rovněž metodiky a analytické materiály vzniklé v rámci projektu „Podpora úspěšného šíření přístupu Housing First v České republice“, realizovaného Platformou pro sociální bydlení, z. s., a financovaného z Operačního programu Zaměstnanost (reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/19\_098/0015290).

Tato metodika na tyto existující přístupy navazuje a **nevytváří novou metodiku samotné terénní práce s klientem**. Jejím cílem je vytvořit **metodický a procesní rámec pro uplatnění principů Housing First v prostředí veřejnoprávní korporace, konkrétně hlavního města Prahy**, a to v souladu s jeho právními, organizačními a kompetenčními podmínkami. Metodika důsledně aplikuje základní principy Housing First vymezené v národní **Metodice Housing First – 2. verze (MPSV, 2022)**. Současně tento dokument neřeší detailní postupy přímé práce s klientem, které jsou plně v gesci odborných aktérů a jejich osvědčené praxe v souladu s oborovými standardy (zejména v oblasti sociální práce, řešení sousedských sporů či krizových intervencí)<sup>1</sup>

Základním východiskem metodiky je přesvědčení, že dlouhodobě udržitelná aplikace principů Housing First nemůže být založena výhradně na projektovém financování, ad hoc postupech nebo individuálních dohodách mezi aktéry. Naopak vyžaduje existenci stabilního metodického a organizačního rámce, který umožní přenos osvědčených postupů do běžné praxe města a případně i jeho městských částí, a to i po ukončení projektového financování. Metodika vychází z role OBF jako správce bytového fondu a iniciátora spolupráce s dalšími aktéry, nikoli jako poskytovatele sociálních služeb. Metodika se vztahuje k domácnostem v bytové nouzi nebo ohroženým ztrátou bydlení, se kterými MHMP pracuje prostřednictvím svých nástrojů.

Současně metodika **nepředstavuje právně závazný předpis** ani nemění kompetence jednotlivých aktérů. Slouží jako metodický podklad a doporučený rámec pro rozhodování, nastavování procesů a koordinaci činností v oblasti Housing First na úrovni hl. m. Prahy a jeho městských částí. Normativní prvky metodiky jsou formulovány jako doporučené standardy vycházející z ověřené praxe a reflektující institucionální možnosti města.

Metodika je určena zejména pro:

- pracovníky Odboru bytového fondu MHMP,
- další odbory MHMP zapojené do oblasti bydlení a sociální politiky,
- městské části hl. m. Prahy (v případě jejich zájmu využít zkušeností OBF MHMP),
- partnerské organizace podílející se na realizaci podpory v bydlení (např.: CSSP, MNA, správcovské společnosti, případně NNO).

Její smyslem je vytvořit **společný referenční rámec**, který umožní:

- sjednocení přístupů napříč aktéry,
- srozumitelné vymezení rolí a procesů,
- řízení rizik spojených se zabydlováním,
- a dlouhodobé ukotvení přístupu Housing First v systému bytové politiky hl. m. Prahy.

---

<sup>1</sup> V praxi lze v těchto oblastech odkázat na existující metodické materiály, například: *Metodika sociální práce v sociálním bydlení* (MPSV, 2019); a *Prevence a řešení sousedských vztahů v sociálním bydlení* (MPSV, 2023).

## 1.2 Postavení a účel metodiky Housing First v rámci hl. m. Prahy

Tato metodika Odboru bytového fondu MHMP (dále jen „OBF“) navazuje na závazný právní a koncepční rámec hl. m. Prahy v oblasti bytové a sociální politiky, zejména na Pravidla pronajímání a prodlužování doby nájmu bytů ve vlastnictví hl. m. Prahy schválená usnesením Rady hl. m. Prahy č. 1973/2023 (dále jen „Pravidla pronajímání“). Úlohou této metodiky je rozpracovat praktickou aplikaci Pravidel pronajímání v situacích, kdy jsou byty přidělovány domácnostem v bytové nouzi.

Metodika dále navazuje na Přílohu č. 3 k usnesení Rady HMP č. 1973 ze dne 11. 9. 2023 METODIKA UPRAVUJÍCÍ POSTUPY OBSAZOVÁNÍ A POSKYTOVÁNÍ PODPORY PŘI PRONÁJMU BYTŮ HMP V KATEGORII PRO OSOBY V SOCIÁLNÍ TÍSNI CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRAHA (CSSP), která stanovuje postupy sociálního posouzení žadatelů. Sociální posouzení prováděné CSSP podle této přílohy je východiskem pro zařazení domácností do podpory v rámci přístupu Housing First. Metodika Housing First je interním metodickým dokumentem OBF. Stanovuje doporučený postup spolupráce a koordinace aktérů zapojených do programů Housing First, aniž by zasahovala do jejich zákonných kompetencí nebo vnitřních předpisů. OBF v rámci této metodiky vystupuje v koordinační, metodické a analytické roli, nikoli v roli pronajímatele nebo poskytovatele sociální služby.

Metodika má systémový charakter a slouží jako doporučený metodický standard pro spolupráci OBF s dalšími aktéry zapojenými do programů Housing First, zejména s CSSP, Městskou nájemní agenturou, městskými částmi a spolupracujícími neziskovými organizacemi.

Metodika dále vychází ze zkušeností získaných při realizaci projektových aktivit hl. m. Prahy v oblasti zabydlování a podpory v bydlení, zejména z projektů *Podpora Pražanů v bytové nouzi*, konkrétně její KA1: *Rozvoj kontaktního místa pro bydlení na Magistrátu hl. m. Prahy* a *Podpora Pražanů v bytové nouzi*, konkrétně její KA2: *Podpora bydlení a dobrého sousedství*, včetně jejich závěrečných evaluačních zpráv. Tyto dokumenty představují klíčový empirický základ metodiky a shrnují praktické zkušenosti, identifikované bariéry a opakující se vzorce práce s domácnostmi v bytové nouzi v pražském kontextu. Metodika tyto výstupy nepřebírá doslovně, ale zobecňuje jejich závěry do metodických doporučení a procesních pravidel využitelných pro další rozvoj systému Housing First v hl. m. Praze.

### Přehled zdrojových dokumentů:

- Evaluace aktivit v rámci projektů OBF MHMP – Podpora Pražanů v bytové nouzi (KA1)
- Evaluace projektu MHMP – Zabydlování a podpora v bydlení domácností a Kontaktní místa pro bydlení
- EVALUACE AKTIVIT V RÁMCI PROJEKTŮ OBF MHMP – PODPORA PRAŽANŮ V BYTOVÉ NOUZI (KA2) - Závěrečná evaluační zpráva
- EVALUACE PROJEKTU MHMP – Zabydlování a podpora v bydlení domácností a Kontaktní místa pro bydlení – Závěrečná evaluační zpráva - KA1: Podpora zabydlování a podpory v bydlení (aktivita A)
- EVALUACE PROJEKTU MHMP – ZABYDLOVÁNÍ A PODPORA V BYDLENÍ DOMÁCNOSTÍ A KONTAKTNÍ MÍSTA PRO BYDLENÍ Závěrečná evaluační zpráva - KA2: Kontaktní místa pro bydlení (aktivita B1)
- U S N E S E N Í Rady hlavního města Prahy číslo 1973 ( ze dne 11.9.2023)

Metodika zároveň navazuje na národní referenční metodických a analytických dokumentů Ministerstva práce a sociálních věcí, zejména z Metodiky Housing First (2020) a souvisejících evaluačních a analytických výstupů. Tyto dokumenty slouží jako odborný referenční rámec, nikoli jako předloha k přímému přejímání postupů.

Metodika vytváří rámec pro sjednocení praxe v oblasti Housing First v rámci hl. m. Prahy a představuje východisko pro další rozvoj a rozšiřování tohoto přístupu na úrovni městských částí i dalších cílových skupin.

### 1.3 Principy přístupu Housing First

Přístup Housing First, na němž je tato metodika založena, vychází z mezinárodně ověřeného modelu práce s osobami a domácnostmi v bytové nouzi a z jeho adaptace pro podmínky České republiky. Metodika se opírá zejména o principy formulované v rámci projektu MPSV *Podpora úspěšného šíření přístupu Housing First v ČR* a o dosavadní praxi realizovanou v hlavním městě Praze. Uvedené principy představují **hodnotový, metodický a interpretační rámec** celé metodiky. Nejsou samostatným procesem ani souborem konkrétních nástrojů, ale slouží jako **vodítko pro výklad a aplikaci jednotlivých postupů** popsanych v následujících kapitolách.

1. **Bydlení je základním lidským právem** – každý má mít možnost získat a udržet standardní bydlení bez předběžných podmínek.
2. **Oddělení bydlení a podpory** – nájemní vztah není podmíněn účastí na sociální práci ani jiných službách.
3. **Respekt a volba klienta** – domácnost se podílí na rozhodování o svém bydlení a formě podpory.
4. **Zaměření na obnovu a stabilitu života** – podpora směřuje k udržení bydlení a zlepšení kvality života, nikoli k okamžité „nápravě“.
5. **Harm reduction (snižování rizik)** – cílem je minimalizovat negativní dopady rizikového chování, ne vyžadovat jeho okamžité ukončení.
6. **Individuální a dlouhodobá podpora** – každá domácnost dostává takovou míru pomoci, jakou potřebuje, a to tak dlouho, jak je nezbytné.
7. **Začlenění do běžného společenství** – klienti bydlí v běžných lokalitách a bydlí standardní formou nájmu.
8. **Spolupráce a koordinace aktérů** – úspěch závisí na propojení města, sociálních služeb, neziskových organizací a komunity.

## 2. Zkušenosti z projektové praxe jako východisko metodiky

Tato kapitola představuje nezbytný analytický most mezi obecnými principy Housing First a jejich praktickou aplikací v prostředí hl. m. Prahy. Samostatné vymezení zkušeností z projektové praxe je klíčové pro pochopení evoluce přístupu OBF – od časově omezených projektových aktivit k udržitelnému systémovému řešení. Popis dosavadních zjištění a limitů slouží jako věcné zdůvodnění pro nastavení nových procesů, které v následujících kapitolách metodika definuje jako standard.

### 2.1 Povaha zkušeností hl. m. Prahy v oblasti zabydlování a podpory v bydlení

Projektové aktivity uvedené v kapitole 1.2 byly realizovány v různých organizačních uspořádáních, s rozdílnými cílovými skupinami a s odlišnou intenzitou podpory. Přestože jednotlivé projekty měly specifické cíle a nástroje, jejich realizace přinesla soubor opakujících se zkušeností a zjištění, která přesahují rámec jednotlivých projektů a jsou využitelná pro formulaci systémového metodického rámce.

Napříč projektovými aktivitami a jejich evaluacemi se opakovaně objevují zejména následující poznatky:

- stabilní bydlení představuje klíčový předpoklad pro řešení dalších sociálních, ekonomických a zdravotních obtíží domácností,
- míra a forma podpory musí být flexibilní a přizpůsobená individuálním potřebám domácnosti v čase,
- včasná identifikace rizik (zejména platebních, sousedských a smluvních) významně přispívá k udržení bydlení,
- efektivní spolupráce mezi OBF, CSSP, Městskou nájemní agenturou, městskými částmi a neziskovým sektorem je nezbytným předpokladem úspěšného zabydlování,
- absence jasně vymezených rolí, procesů a komunikačních kanálů vede ke zvyšování rizik a k neefektivnímu využívání kapacit.

Závěrečné evaluační zprávy těchto projektů poskytují cenný přehled o praktických dopadech zvolených postupů, o identifikovaných bariérách i o limitech projektového přístupu v oblasti zabydlování a podpory v bydlení.

## 2.2 Přenos projektových zkušeností do metodického rámce

Zkušenosti z realizovaných projektů současně ukazují, že projektový přístup má své přirozené limity. Mezi ty nejvýznamnější patří zejména časové omezení projektů, závislost na externím financování, personální nestabilita a omezená možnost dlouhodobého plánování kapacit a rozvoje služeb.

Tyto limity se projevují zejména v obtížné návaznosti mezi jednotlivými projekty, v nejednotnosti postupů napříč aktéry a v omezené přenositelnosti projektových řešení do běžné praxe města a jeho městských částí. Projektové zkušenosti popsané v kapitole 2 jsou v této metodice využívány nikoli jako vzor k přímému přejímání konkrétních organizačních či procesních řešení, ale jako empirický základ pro formulaci metodických doporučení, vymezení rolí aktérů a nastavení procesního rámce programu Housing First v podmínkách hl. m. Prahy. Způsob promítnutí těchto zkušeností do konkrétních procesů a odpovědností je rozpracován zejména v kapitolách 3 až 5 této metodiky.

Evaluace pražských projektů Housing First (HF), provedené v rámci projektů *Podpora Pražanů v bytové nouzi*, konkrétně její KA1: *Rozvoj kontaktního místa pro bydlení na Magistrátu hl. m. Prahy* a *Podpora Pražanů v bytové nouzi*, konkrétně její KA2: *Podpora bydlení a dobrého sousedství*, poskytují systematické poznatky o efektivitě přístupu, kvalitě práce zapojených organizací a dopadech programu na stabilitu domácností. Tyto závěry tvoří klíčový podklad pro návrh interní metodiky OBF MHMP a pro nastavování procesních a organizačních standardů.

## 2.3 Hlavní výsledky evaluací projektů HF

**Evaluace** pražských projektů zaměřených na zabydlování a podporu v bydlení shodně **potvrzují, že přístup Housing First vede k dlouhodobé stabilizaci bydlení domácností v bytové nouzi napříč cílovými skupinami.** Po zabydlení dochází ke snížení potřeby akutních krizových zásahů a k omezení využívání náhradních či nouzových forem bydlení. Závěry evaluací dále poukazují na to, že **samotné poskytnutí bytu nepředstavuje dostatečný předpoklad udržení bydlení.** Klíčovým **prvkem úspěšnosti programu je dlouhodobá, individuálně přizpůsobená a vztahově založená podpora**, která reaguje na měnící se potřeby domácností v čase.

Evaluace rovněž ukazují, že **vysoké efektivity programu je dosahováno v prostředí, kde je podpora realizována koordinovaně napříč zapojenými aktéry.** Kombinace role OBF v oblasti bytové stabilizace a koordinace, sociální práce CSSP, včasné identifikace rizik ze strany Městské nájemní agentury či správcovských společností a specializovaných služeb neziskových organizací se ukazuje jako zásadní pro prevenci ztráty bydlení a zvládnutí krizových situací. Zkušenosti z evaluací Kontaktních míst pro bydlení potvrzují význam dostupného a institucionálně ukotveného místa, které plní orientační, koordinační a preventivní funkci v systému bydlení. Pro-klientský přístup pracovníků KMB a jejich **schopnost síťovat další služby významně přispívají k prevenci ztráty bydlení a k včasnému řešení vznikajících rizik.**

**Evaluace současně identifikují limity projektového režimu** realizace podpory v bydlení, zejména časovou omezenost, personální nestabilitu a zvýšenou administrativní zátěž. Uvedené závěry tvoří analytický základ této metodiky a jsou dále rozpracovány v následujících kapitolách.

## 2.4 Doporučení pro zlepšení systému a jejich využití OBF

Závěry evaluací identifikují několik klíčových oblastí, které jsou rozhodující pro další rozvoj a stabilitu programu Housing First v hl. m. Praze. Jedná se zejména o potřebu posílení stability a jednotnosti systému podpory, zlepšení provázanosti dat, dlouhodobého zajištění sociální práce, funkční návaznosti podpory u domácností s komplexními potřebami a sjednocení postupů napříč městskými částmi.

Na tato zjištění OBF navazuje prostřednictvím následujících opatření:

- **udržování a průběžné aktualizace metodiky a jednotných postupů**, včetně standardů spolupráce a krizových postupů,
- **rozvoje centrálního datového rámce a reportingového nástroje**, zaměřeného na provázanost dat o bytech, domácnostech, podpoře a rizicích v pseudonymizované podobě,
- **plánování kapacit a personálního zajištění** programu, zejména u Poradců pro nájemníky, CSSP a dalších klíčových rolí,
- **podpory dlouhodobé kontinuity sociální práce** prostřednictvím kombinace institucionálního a projektového financování,
- **posilování spolupráce s partnery** (CSSP, MNA, NNO, MČ) a sjednocení základních nástrojů a formulářů využívaných v systému podpory v bydlení,
- **nabídky dobrovolné metodické podpory městským částem**, při plném respektování jejich samostatné působnosti.

Tento přístup umožňuje promítnout závěry evaluací do řízení programu Housing First způsobem, který je dlouhodobě udržitelný, organizačně zvládnutelný a přizpůsobitelný měnícím se podmínkám.

### 3. Systém podpory v gesci MHMP (OBF)

Program Housing First (HF) je v podmínkách hlavního města Prahy realizován v gesci Odboru bytového fondu MHMP (OBF) jako nástroj určený pro domácnosti v bytové nouzi s potřebou intenzivní podpory. Tato metodika upravuje procesní a organizační rámec programu HF a jeho návaznost na další nástroje podpory v oblasti bydlení, které jsou realizovány nebo metodicky koordinovány MHMP.

Kapitola vymezuje základní institucionální rámec programu HF v rámci MHMP. Nejedná se o popis celého systému podpory bydlení v hl. m. Praze ani o koncepční dokument bytové politiky města. Detailní vymezení rolí, odpovědností a procesních kroků je obsaženo v následujících kapitolách této metodiky.

#### 3.1 Základní nástroje podpory v gesci MHMP

V rámci agendy MHMP/OBF jsou s programem Housing First provázány zejména tyto nástroje podpory:

- **Poradna pro bydlení MHMP** – MHMP plní funkci orientačního a informačního bodu pro veřejnost. Poskytuje základní poradenství v oblasti bydlení, navigaci v dostupných nástrojích podpory a zprostředkovává návaznost na další aktéry systému. Poradna nerozhoduje o přidělení bytů ani o zařazení do programu HF.
- **Poradci pro nájemníky** – představují specializovaný nástroj zaměřený na stabilizaci nájemních vztahů a prevenci ztráty bydlení. Jejich činnost se soustředí zejména na řešení dluhů na nájemném a službách, komunikaci se správcem nebo pronajímatelem a identifikaci bytových rizik. Nevykonávají sociální službu a nerozhodují o přidělení bytů ani o zařazení do programu HF.

**Program Housing First** – je zabydlovacím nástrojem určeným primárně domácnostem s vysokou mírou rizika a potřebou intenzivní podpory. Zajišťuje přidělení bytu v kombinaci s koordinovanou sociální podporou a mezioborovou spoluprací. Procesní rámec programu je detailně popsán v kapitole 4 této metodiky.

#### 3.2 Vztah mezi nástroji

Jednotlivé nástroje podpory nejsou hierarchicky nadřazené, ale plní odlišné a vzájemně se doplňující funkce:

- Poradna pro bydlení MHMP zajišťuje orientaci a vstupní navigaci,
- Poradci pro nájemníky podporují stabilitu nájemního vztahu,

- Housing First představuje cílený zabydlovací nástroj s intenzivní podporou.

Domácnosti se mohou v rámci systému pohybovat podle aktuální situace a míry potřebné podpory. Zapojení do programu HF nevyklučuje návaznost na další nástroje a naopak ukončení intenzivní podpory neznamena vyřazení domácnosti ze systému podpory v bydlení v gesci MHMP.

## 4. Metodický postup zabydlování dle principu HF

Tato kapitola stanovuje závazný proces zabydlování osob v bytové nouzi podle principů Housing First (HF) v podmínkách hlavního města Prahy. Postup se vztahuje na byty ve vlastnictví HMP, na byty svěřené městským částem a na byty zprostředkované Městskou nájemní agenturou (MNA). Proces je plně v souladu s **Pravidly pronájmu bytů HMP (usnesení RHMP č. 1973/2023)** a navazuje na postupy sociální práce realizované CSSP v souladu s platnou legislativou a interními pracovními postupy.

Metodika touto kapitolou přechází od popisu systému k vymezení konkrétních procesních kroků a odpovědností jednotlivých aktérů. Následující části kapitoly představují metodický rámec pro praktickou realizaci zabydlování podle principů Housing First.

Kapitola integruje výsledky sociální práce, bytové správy a koordinační činnosti OBF, a to v návaznosti na potřeby cílových skupin popsané v kapitole **7. Rizika a jejich mitigace a navazujících subkapitolách věnovaných specifickým cílovým skupinám.**

Proces zabydlování HF v Praze probíhá v následujících osmi závazných fázích:

1. **Příjem žádosti a vstup do evidence OBF / CSSP**
2. **Sociální posouzení a kategorizace bytové nouze (CSSP)**
3. **Posouzení vhodnosti pro HF a stanovení úrovně podpory**
4. **Výběrová komise a návrh na přidělení bytu**
5. **Schválení a přidělení bytu dle pravidel HMP**
6. **Podpis nájemní smlouvy a příprava nastěhování**
7. **Nastěhování a adaptační období**
8. **Podpora a průběžný monitoring stabilizace bydlení**

Každá fáze je dále normativně popsána v kapitole 5.1–5.7.

### 4.1 Fáze 1 – Příjem žádosti (OBF / CSSP)

Cílem této fáze je formálně zaevidovat zájem domácnosti o řešení její bytové nouze, provést prvotní orientační posouzení situace a zajistit, aby žádost byla zpracována v souladu s pravidly HMP a postupy CSSP. **Žádost může být do systému vstupně iniciována různými kanály, zejména prostřednictvím OBF, CSSP, Poradny pro bydlení MHMP (dříve KMB) nebo jiných zapojených aktérů systému podpory v bydlení.** Tímto krokem začíná proces, který může vést k zařazení do programu Housing First.

#### 4.1.1 *Odpovědnosti aktérů v zahajovací fázi procesu*

##### **Odbor bytového fondu MHMP (OBF)**

**Odbor bytového fondu MHMP (OBF)** odpovídá za příjem a evidenci žádostí o byt v souladu s Pravidly pronajímání bytů hl. m. Prahy a za vedení centrální evidence bytů a domácností pro účely programu Housing First. V návaznosti na evidenci žádosti **OBF předává Centru sociálních služeb Praha (CSSP) pseudonymizované informace nezbytné pro zahájení sociálního posouzení domácnosti,** zejména identifikační kód domácnosti a základní kategorii bytové nouze.

OBF dále **spravuje přehled dostupných bytů, jejich základní charakteristiky a kapacity programu Housing First a zajišťuje koordinaci dalšího postupu** vedoucího k projednání případu v pracovní skupině Housing First. Předávání informací mezi OBF a CSSP probíhá prostřednictvím nastavených procesů a informačních nástrojů tak, aby nedocházelo k duplicitní evidenci žádostí ani k překrývání kompetencí jednotlivých aktérů.

## **Centrum sociálních služeb Praha (CSSP)**

Centrum sociálních služeb Praha (CSSP) je pověřeno výkonem odborného sociálního posouzení bytové nouze a sociální tísně domácností, které vstupují do systému podpory v bydlení. Sociální posouzení CSSP představuje jeden z klíčových odborných podkladů pro další postup v rámci programu Housing First.

V zahajovací fázi procesu CSSP odpovídá zejména za následující kroky:

### **1. Příjem podnětu k posouzení bytové nouze**

Přijímá podnět k posouzení bytové nouze od žadatele, jeho zákonného zástupce nebo prostřednictvím dalších aktérů systému podpory v bydlení. V případě bezprostředního ohrožení ztrátou bydlení může být podnět iniciován i formou signalizačního podnětu (např. MNA nebo NNO).

### **2. Základní ověření**

Provádí základní ověření totožnosti žadatele a posuzuje, zda domácnost spadá do cílové skupiny osob v bytové nouzi nebo sociální tísní. Součástí je orientační zhodnocení situace pro určení dalšího postupu (nejedná se o plné sociální posouzení).

### **3. Registrace žádosti**

Registrace žádosti o byt probíhá prostřednictvím OBF v souladu s Pravidly pronajímání bytů hl. m. Prahy. CSSP vede vlastní evidenci údajů v rozsahu nezbytném pro navazující odbornou práci.

### **4. Informování žadatele o dalším postupu**

CSSP informuje žadatele o dalším postupu, zejména o navazující fázi 2 – odborném sociálním posouzení, o roli jednotlivých aktérů a o základním průběhu procesu.

#### **4.1.2 Výstupy Fáze 1**

Výstupem Fáze 1 je **zaevidovaná žádost v systému CSSP a přidělení jedinečného evidenčního kódu** pro další komunikaci mezi zapojenými aktéry. Současně je vytvořen základní profil domácnosti obsahující identifikační údaje a orientační popis bytové situace. V nezbytném rozsahu jsou OBF **předány pseudonymizované informace** potřebné pro pokračování procesu. Dokončením této fáze je zahájen přechod do Fáze 2 – sociálního posouzení.

#### **4.1.3 Vazba na rizikové faktory**

Při příjmu podnětu provádí CSSP orientační zhodnocení míry rizikovitosti domácnosti (nízká, střední, vysoká) za účelem určení dalšího procesního postupu a naléhavosti řešení. Toto orientační posouzení nepředstavuje rozhodnutí o zařazení do programu Housing First ani o konkrétní úrovni podpory. Detailní vyhodnocení rizik a stanovení doporučené podpory probíhá ve fázi 2 – sociálním posouzení.

## **4.2 Fáze 2 – Sociální posouzení (CSSP)**

Účelem sociálního posouzení je komplexně vyhodnotit situaci domácnosti, její míru bytové nouze, identifikovat zátěžové a rizikové faktory a stanovit doporučený rozsah sociální podpory. Tato fáze je klíčová pro rozhodnutí o zařazení domácnosti do programu Housing First (HF) a je prováděna **výhradně CSSP**, v souladu s **přílohou č. 3 Pravidel pronájmu bytů HMP (usnesení RHMP č. 1973/2023)**.

#### 4.2.1 Rozsah sociálního posouzení

Sociální posouzení zahrnuje:

1. **Individuální rozhovor** se žadatelem.<sup>2</sup>
2. **Sociální šetření v místě pobytu** (pokud existuje reálná adresa)<sup>3</sup>.
3. **Kategorizaci bytové nouze dle ETHOS Light.**
4. **Analýzu rizik a zátěžových faktorů** (vazba na kapitolu 7).
5. **Posouzení specifických potřeb cílové skupiny** (vazba na kapitolu 5.7.5).
6. **Stanovení doporučené úrovně podpory** (lehká / střední / intenzivní).
7. **Vyhotovení písemného „Sociálního posudku CSSP“.**
8. **Předání výstupů OBF v pseudonymizované podobě.**

#### 4.2.2 Odpovědnosti

##### CSSP – sociální pracovník

CSSP je odpovědné za celý proces sociálního posouzení, jeho odbornou správnost a dokumentaci. V této fázi CSSP:

##### 1. Provádí sociální šetření

CSSP provádí sociální šetření formou návštěvy domácnosti nebo osobního rozhovoru se žadatelem. Posuzuje zejména soběstačnost domácnosti, příjmovou situaci, bytové podmínky, rodinné a sociální vazby, zdravotní potřeby a další faktory ovlivňující stabilitu bydlení a potřebnou míru podpory.

##### 2. Posuzuje bytovou nouzi podle ETHOS Light

CSSP posuzuje míru bytové nouze domácnosti v souladu s Pravidly RHMP s využitím odborných nástrojů sociální práce. **Pro jednotné a systematické vyhodnocení bytové situace používá typologii ETHOS Light** (bez střechy, bez bytu, nejisté bydlení, nevyhovující bydlení), která je doporučována v rámci Koncepce sociálního bydlení ČR 2015–2025 (<https://socialnibydeni.mpsv.cz/socialni-bydeni/cilove-skupiny>). ETHOS Light slouží jako odborný analytický rámec umožňující srovnatelnost posouzení napříč institucemi. **Nejedná se o právní kategorii ani automatický mechanismus rozhodování o přidělení bytu**, ale o podklad pro stanovení míry rizika, potřeby podpory a formulaci odborného doporučení pro další postup v systému podpory v bydlení hl. m. Prahy.

##### 3. Vyhodnocuje rizika

CSSP **vyhodnocuje míru rizik spojených se stabilitou bydlení domácnosti** s využitím **standardizované rizikové škály uplatňované v projektech OBF/CSSP** (viz kapitola 6). Posouzení se zaměřuje zejména na **finanční a dluhová rizika, oblast duševního zdraví, přítomnost závislostí, míru ohrožení dětí, zdravotní stav, kvalitu sousedských vztahů, historii předchozích ztrát bydlení a schopnost domácnosti komunikovat a spolupracovat s institucemi**. Vyhodnocení rizik slouží jako **odborný podklad pro stanovení vhodnosti zapojení do programu Housing First a pro určení odpovídající úrovně podpory**, nikoli jako nástroj k vylučování domácností z přístupu k bydlení.

---

<sup>2</sup> **Sociální posouzení zahrnuje individuální sociální rozhovor se žadatelem, který navazuje na prvotní orientační kontakt ve Fázi 1 a rozpracovává jej do hloubky** v rozsahu nezbytném pro posouzení bytové nouze, potřeb domácnosti a vhodnosti zapojení do programu Housing First. **Tento rozhovor může v praxi proběhnout v rámci jednoho setkání s Fází 1**, pokud to situace žadatele umožňuje, **nebo ve více návazných kontaktech**, zejména v případech komplexní situace domácnosti.

<sup>3</sup> Sociální šetření v místě pobytu se provádí pouze v případech, kdy má domácnost reálně identifikovatelné bydliště nebo místo pobytu. U osob bez přístřeší nebo osob bez stabilní adresy je sociální šetření realizováno formou osobního rozhovoru v prostorách CSSP, Poradny pro bydlení MHMP nebo jiném vhodném místě. Neexistence adresy není překážkou pro provedení sociálního posouzení.

#### 4. Vyhodnocuje specifické potřeby cílové skupiny

CSSP vyhodnocuje specifické potřeby domácnosti s ohledem na její příslušnost k cílové skupině. Posuzuje zejména bezpečí a potřeby dětí (včetně koordinace s OSPOD), zdravotní a adiktologickou péči, míru soběstačnosti seniorů a potřebu bezbariérového bydlení, u osob s komplexními potřebami nutnost krizového plánu a mezioborové spolupráce a u nájemníků obecních bytů platební historii a dodržování nájemních povinností. **Vyhodnocení slouží jako odborný podklad pro nastavení odpovídající míry podpory a návaznosti služeb**, nikoli jako kritérium pro vyloučení z programu.

#### 5. Doporučuje úroveň podpory

- **Lehká podpora** → nízká míra rizika, krátkodobé potíže.
- **Střední podpora** → kombinace bariér, očekávání pravidelné sociální práce.
- **Intenzivní podpora** → vysoká rizika, komplexní zdravotní či sociální problémy.

Uvedené členění úrovní podpory slouží k odbornému posouzení situace domácnosti v průběhu příjmu žádosti a sociálního šetření a k orientaci systému podpory v bydlení jako celku. Program Housing First je v této metodice nadále chápán jako nástroj určený primárně pro domácnosti s vysokou mírou rizika a potřebou intenzivní podpory. Kategorie lehké a střední podpory nejsou koncipovány jako alternativní podoby Housing First, ale jako možné výchozí hodnocení při vstupu do systému nebo jako stav v průběhu stabilizace domácnosti.

#### 6. Vypracuje „Sociální posudek CSSP“

CSSP odpovídá za **celý proces sociálního posouzení**, jeho **odbornou správnost** a **řádnou dokumentaci**. V rámci této fáze sociální pracovník CSSP **vypracuje „Sociální posudek CSSP“**, který shrnuje **sociální situaci žadatele**, obsahuje **kategorizaci dle ETHOS, hodnocení rizik, doporučenou úroveň podpory** a **odborné doporučení pro jednání pracovní skupiny Housing First**. Sociální posudek je **interní součástí sociální dokumentace CSSP** a **není sdílen v plném rozsahu**, přičemž vůči ostatním aktérům jsou předávány **pouze relevantní závěry nezbytné pro další fáze procesu**.

#### 7. Spolupráce při párování domácností a bytů

**OBF** v návaznosti na aktuální dostupnost bytů **předává CSSP přehled volných bytů**, včetně jejich základních parametrů (velikost, lokalita, technický stav, případná omezení).

**CSSP** na základě provedeného sociálního posouzení a doporučené úrovně podpory **posuzuje vhodnost jednotlivých bytů pro konkrétní domácnosti**, a to jak u nových žádostí, tak u domácností zařazených na čekací listině (waiting list). **Výstupem je odborné doporučení k přiřazení domácnosti k vhodnému bytu**, které slouží jako podklad pro další projednání v rámci pracovní skupiny Housing First nebo pro rozhodnutí příslušného orgánu podle Pravidel HMP.

#### 8. Předává OBF přehled výstupů

CSSP předává OBF **přehled výstupů ze sociálního posouzení**, a to **výhradně v rozsahu nezbytném pro další fáze procesu**, v souladu s **ochranou osobních údajů (GDPR)**. Předávané informace zahrnují **identifikaci žádosti, kategorii dle ETHOS, základní charakteristiku domácnosti** (zejména počet osob a věk dětí), **doporučenou úroveň podpory** a **stručnou informaci o relevantních rizicích** (např. zadlužení, zdravotní komplikace), přičemž **nedochází k předávání detailní sociální dokumentace**.

#### 4.2.3 Postup předání výstupů CSSP → OBF

CSSP předává OBF **strukturované informace o všech posouzených domácnostech**, u nichž bylo v rámci sociálního posouzení stanoveno **doporučení k dalšímu bytovému postupu**,

a to bez ohledu na doporučenou úroveň podpory. Předání těchto výstupů slouží k zajištění návaznosti bytového procesu, evidenci žádosti a orientaci OBF v potřebách domácnosti, nikoli automaticky k zařazení do programu Housing First.

OBF po přijetí výstupu vyhodnotí doporučenou úroveň podpory a zařadí do evidence programu Housing First pouze ty domácnosti, u nichž byla doporučena intenzivní úroveň podpory, případně jiná forma podpory odpovídající principům HF. U domácností s nižší doporučenou úrovní podpory OBF využívá předané informace pro další bytové řešení mimo rámec programu HF, v souladu s Pravidly HMP a návaznými nástroji systému podpory v bydlení.

#### 4.2.4 Standardizovaný obsah sociálního posudku CSSP

Sociální posudek CSSP je zpracováván v jednotném formuláři. Sociální posudek slouží jako odborný podklad pro další fáze procesu zabydlování a pro rozhodování v rámci programu Housing First. V plném rozsahu zůstává sociální posudek interní dokumentací CSSP; dalším aktérům jsou předávány pouze pseudonymizované výstupy v rozsahu nezbytném pro další postup, v souladu s touto metodikou.

#### 4.2.5 Vazba na další fáze procesu HF

Výstupy ze sociálního posouzení jsou klíčovým podkladem pro:

- **Fázi 3 (stanovení podpory)** – intenzita podpory se odvíjí od rizik,
- **Fázi 4 (výběrová komise)** – rozhodnutí o přidělení bytu vychází z doporučení CSSP,
- **Fázi 5 (přidělení bytu)** – parametry bytu voleny podle potřeb domácnosti,
- **Fázi 7 (monitoring)** – rizikové faktory určují frekvenci kontaktu a eskalační postupy.

### 4.3 Fáze 3 – Posouzení vhodnosti pro HF a nastavení podpory

Účelem této fáze je rozhodnout, zda je domácnost vhodná pro zařazení do programu Housing First (HF), a pokud ano, **potvrdit její zařazení do programu s intenzivní podporou**, a dále:

- vyhodnotit rizika identifikovaná v rámci sociálního posouzení CSSP, která je nutné v dalších fázích procesu ošetřit.
- vhodný typ bytu (lokalita, velikost, specifické potřeby),
- naléhavost přidělení bytu,
- rizika, která je nutné v další fázi ošetřit.

Program Housing First je v této metodice chápán jako nástroj určený výhradně pro domácnosti s vysokou mírou rizika a potřebou intenzivní podpory. Pokud je domácnost shledána vhodnou pro zařazení do programu Housing First, je automaticky nastavena intenzivní podpora. Domácnosti, u nichž je doporučena lehká nebo střední úroveň podpory, nejsou do programu Housing First zařazeny a jsou směřovány do jiných nástrojů systému podpory v bydlení. Tato fáze propojuje výstupy sociálního šetření CSSP s kapacitními možnostmi bytového fondu a možnostmi podpory OBF, MNA a NNO.

#### 4.3.1 Vstupy do fáze

V této fázi jsou zohledňovány odborné a kapacitní podklady nezbytné pro posouzení vhodnosti domácnosti pro program Housing First a pro přípravu návrhu k projednání v pracovní skupině HF.

##### 1. Sociální posudek CSSP (pseudonymizovaný výstup – detailní sociální dokumentace zůstává u CSSP)

Základním vstupem je sociální posudek zpracovaný CSSP podle jednotného formuláře. Posudek obsahuje zejména:

- identifikaci a základní charakteristiku domácnosti,
- zařazení do kategorií bytové nouze dle metodiky ETHOS Light,
- vyhodnocení rizikových faktorů,
- posouzení potřeb podpory a nutné koordinace dalších služeb,
- doporučenou úroveň podpory,
- doporučení pro další postup, včetně případné urgentnosti nebo specifických požadavků na byt.

Sociální posudek je interním dokumentem CSSP; ostatním aktérům jsou předávány pouze nezbytné, pseudonymizované výstupy.

## 2. Informace o bytovém fondu

Do fáze vstupují aktuální informace o volných nebo uvolnitelných bytech poskytované Městskou nájemní agenturou, OBF a správci bytového fondu. Zohledňují se zejména velikost bytu, lokalita, technický stav, bariéry a případná rizika spojená s objektem či lokalitou.

## 3. Evidence kapacit a dostupnosti (OBF-HF)

OBF využívá interní evidenci jako pracovní přehled kapacit podpory a dostupnosti bytů. Evidence zahrnuje zejména aktuální kapacitu zapojených aktérů (CSSP, NNO, MNA, Poradci pro nájemníky) a přehled bytů podle velikosti a lokality. Kapacita podpory není stanovena pevnými normami; vyhodnocuje se s ohledem na počet a rizikovost aktivních případů, fázi zabydlení a dostupné personální zdroje.

## 4. Podněty od NNO

Pokud nestátní neziskové organizace iniciují vstup klienta do procesu Housing First, předávají OBF stručný podnět obsahující základní popis situace domácnosti, identifikovaná rizika a doporučení k rozsahu podpory. Tyto podněty slouží jako doplňující informace pro další posouzení v rámci systému.

### 4.3.2 *Proces posouzení vhodnosti*

#### **Krok 1 – OBF provede kontrolu náležitostí**

V prvním kroku OBF provede **kontrolu formálních náležitostí sociálního posudku**, zejména ověří, zda posudek obsahuje **zařazení domácnosti dle ETHOS**, popis **specifických rizik a navrženou úroveň podpory**. V případě, že je posudek neúplný, OBF **vyžádá jeho doplnění od CSSP**.

#### **Krok 2 – OBF posoudí kapacitní a organizační možnosti**

Ve druhém kroku OBF posuzuje **kapacitní a organizační možnosti systému Housing First**, a to na základě aktuální dostupnosti bytů, možností Městské nájemní agentury, kapacit podpory CSSP a zapojených nestátních neziskových organizací a s přihlédnutím k **prioritám města** (např. podpora rodin s dětmi). Tento krok má **normativní charakter**, neboť v jeho rámci OBF rozhoduje, zda může být domácnost **v daném okamžiku zařazena do aktivního procesu Housing First**.

#### **Krok 3 – Posouzení rizik a potřeby eskalace**

V tomto kroku OBF ve spolupráci s CSSP vyhodnocuje míru rizikovosti domácnosti a odpovídající potřebu podpory **pro účely realizace programu Housing First v institucionálním a kapacitním rámci schváleném RHMP**. Přístup Housing First je v této metodice chápán jako **bezpodmínečný přístup k bydlení**, přičemž podpora je nastavována individuálně podle potřeb a volby domácnosti. Program Housing First realizovaný OBF je **prioritně zaměřen na domácnosti s vyšší mírou rizika vyžadující intenzivní a koordinovanou podporu**, u nichž je zapojení OBF jako nositele programu nezbytné. Vyhodnocení rizikovosti proto slouží **k prioritizaci případů a k rozhodování o zapojení dalších aktérů systému**, nikoli k posuzování nároku na bydlení jako takové.

Domácnosti, u nichž není identifikována potřeba intenzivní podpory v rámci programu HF realizovaného OBF, mohou být řešeny **jinými nástroji systému podpory v bydlení**, aniž by tím byl dotčen princip Housing First jako přístupu.

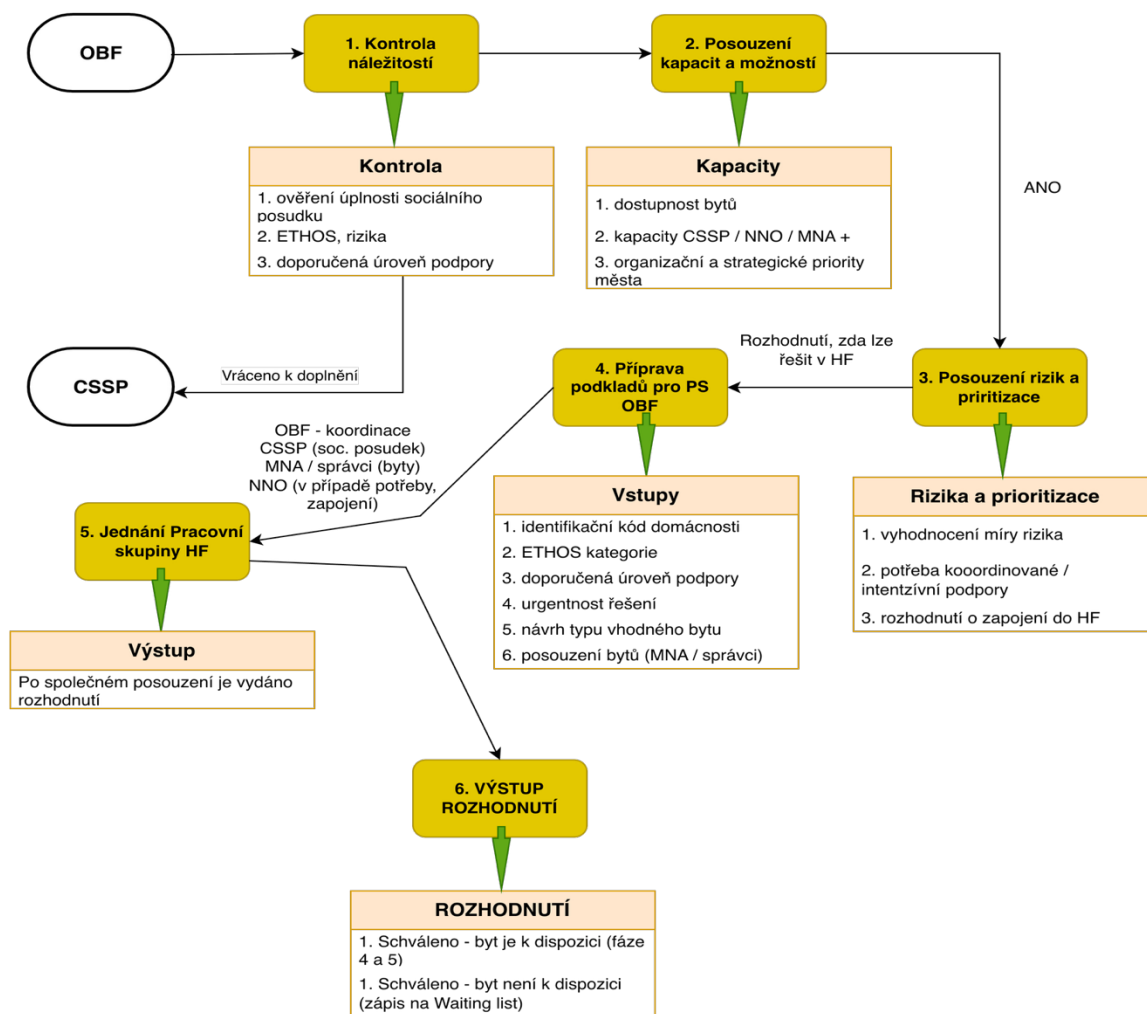
#### Krok 4 – OBF připraví návrh pro pracovní skupinu HF

V tomto kroku OBF připravuje **návrh k projednání v Pracovní skupině Housing First**, který slouží jako podklad pro společné posouzení konkrétní domácnosti. Návrh obsahuje **identifikační kód domácnosti, zařazení dle ETHOS, doporučenou úroveň podpory**, informaci o **urgentnosti řešení**, **doporučení typu vhodného bytu** (zejména velikost, lokalita a případné bariéry) a **posouzení vhodnosti dostupných bytů zpracované Městskou nájemní agenturou**.

#### Krok 5 – Předání podkladů do skupiny HF

OBF zajišťuje **svolání pracovní skupiny Housing First** a předání připravených podkladů všem jejím členům. V rámci jednání OBF vystupuje jako **koordinátor procesu a předsedající**, CSSP prezentuje **závěry sociálního posouzení**, Městská nájemní agentura nebo správcovská společnost **představuje posouzení vhodnosti konkrétních bytů** a zapojené nestátní neziskové organizace **doplňují doporučení k domácnosti**, pokud se na její podpoře již podílejí.

**Schéma 1: Rozhodnutí o vhodnosti domácnosti pro HF v krocích**



#### 4.3.3 *Přechodné období mezi schválením do programu Housing First a přidělením bytu (waiting list)*

Domácnosti schválené Pracovní skupinou Housing First, u nichž v daném okamžiku není k dispozici vhodný byt, jsou zařazeny do **přechodného režimu čekání na přidělení bytu (waiting list)**. O tomto stavu je domácnost **srozumitelně informována**, zejména o výsledku rozhodnutí Pracovní skupiny HF, důvodech zařazení do čekacího režimu a o dalším postupu, včetně určení kontaktní osoby.

Po dobu přechodného režimu zůstává domácnost **součástí systému podpory v bydlení** a její situace je nadále sledována z hlediska bytových a sociálních rizik. **Koordinaci případu v tomto období zajišťuje OBF**, přičemž **plný rozsah sociální práce programu Housing First je zahajován až v návaznosti na přidělení bytu**. Do doby přidělení bytu má domácnost zajištěnu návaznost na dostupné nástroje systému podpory v bydlení, zejména prostřednictvím CSSP, Poradny pro bydlení MHMP a dalších relevantních nástrojů podle charakteru případu. **Poradci pro nájemníky vstupují do práce s domácností zpravidla až po přidělení bytu**, případně v návaznosti na vznik konkrétních rizik souvisejících s budoucím nájemním vztahem.

Pořadí domácností v přechodném režimu se stanovuje **na základě kombinace urgentnosti bytové situace, míry identifikovaných rizik, specifických potřeb domácnosti a dostupnosti vhodných bytů**, přičemž je průběžně aktualizováno podle vývoje situace domácností a bytového fondu. V případě **významné změny situace domácnosti** může být její případ znovu předložen Pracovní skupině HF k přehodnocení urgentnosti nebo pořadí.

Konkrétní forma podpory domácností v přechodném režimu se řídí postupy jednotlivých aktérů systému podpory v bydlení a není detailně rozpracována v této metodice.

#### 4.3.4 *Výstupy z fáze*

##### **Hlavní výstup: „Doporučení pro pracovní komisi HF“**

Dokument obsahuje:

- identifikaci případu (pseudonymizovaně),
- doporučení intenzity podpory,
- urgentnost,
- typ vhodného bytu,
- doporučení pro přednostní zařazení.

OBF tento dokument ukládá v systému OBF-HF pod ID případu a je součástí podkladů pro komisi.

#### 4.3.5 *Specifika pro jednotlivé cílové skupiny*

Tato podkapitola vymezuje **specifika v rámci nastavování podpory a bytového řešení u jednotlivých typů cílových skupin programu Housing First**. Nejedná se o vymezení samostatných podprogramů ani o odlišná kritéria vstupu do HF, ale o **upřesnění oblastí, které je nutné zohlednit při posuzování vhodnosti bytového řešení a při plánování podpory po zabydlení**.

##### **Rodiny s dětmi**

U rodin s dětmi je klíčová **přednostní koordinace s orgány sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD)**, zejména v případech, kdy je rodina v evidenci OSPOD nebo existuje riziko ohrožení dítěte. Koordinace spočívá v ověření, zda navrhované bytové řešení a načasování zabydlení jsou v souladu s probíhajícími opatřeními sociálně-právní ochrany dětí a nepovedou ke zhoršení situace dítěte. Metodika nestanovuje postupy OSPOD, ale vyžaduje **informovanou a včasnou komunikaci mezi aktéry** jako procesní podmínku posouzení vhodnosti řešení v rámci HF. Současně je posuzována schopnost bytu zajistit **stabilitu dětí** (lokalita ve vztahu ke škole, zdravotním službám a bezpečnosti) a rizika zanedbání či ohrožení dítěte.

### **Jednotlivci s psychickým onemocněním / závislostmi**

U této skupiny je kladen důraz na **koordinaci se zdravotními a adiktologickými službami**. Na volbu bytového řešení, které minimalizuje zátěžové faktory, zejména z hlediska lokality a prostředí. Při plánování podpory se zpravidla počítá s **vyšší mírou intenzity a koordinace podpory**, přičemž její konkrétní rozsah se odvíjí od potřeb a volby klienta.

Pokud u domácnosti není identifikována potřeba intenzivní a koordinované podpory v rámci programu Housing First realizovaného OBF, **není domácnost do tohoto programu zařazena** a je **směřována k jiným vhodným nástrojům systému podpory v bydlení**, v souladu s jejími potřebami a dostupnými kapacitami.

### **Senioři**

U seniorů je posuzována **potřeba návazných pečovatelských nebo zdravotních služeb** a rizika spojená s omezenou mobilitou, zejména riziko pádů. Tomu odpovídá důraz na **bezbariérovost a technickou vhodnost bytu**.

### **Domácnosti s dluhy**

U domácností zatížených dluhy je součástí plánování podpory **finanční poradenství a prevence zadlužování**, zejména prostřednictvím Poradců pro nájemníky. Současně je hodnocena platební schopnost domácnosti ve vztahu k dlouhodobému udržení bydlení.

#### **4.3.6 Vazba na Pravidla pronájmu bytů HMP (usnesení RHMP č. 1973/2023)**

Tato fáze navazuje na:

- **část o sociálním posouzení,**
- **přílohu – Formulář sociálního vyhodnocení,**
- princip „bydlení s podporou“ u vybraných skupin,
- povinnost zohlednit lokální specifika domácností.

Proces posouzení vhodnosti HF je proto plně kompatibilní s Pravidly pronájmu.

## **4.4 Fáze 4 – Posouzení případu Pracovní skupinou programu HF**

Pracovní skupina programu Housing First (dále jen také „Skupina HF“) je společný poradní a koordinační orgán, který posuzuje vhodnost doporučených domácností pro přidělení bytu a stanovuje typ bytu, intenzitu podpory a naléhavost zabydlení. Pracovní skupina HF funguje jako **mezioborový poradní orgán OBF**, jehož závěry jsou podkladem pro rozhodnutí o přidělení bytu podle Pravidel pronajímání bytů HMP.

### **4.4.1 Složení Pracovní skupiny HF**

Pracovní skupina programu Housing First je **mezioborový orgán** složený ze zástupců klíčových aktérů systému podpory v bydlení, zejména OBF MHMP, CSSP, Městské nájemní agentury nebo správcovských společností a případně zapojených nestátních neziskových organizací. **Složení pracovní skupiny je přizpůsobováno charakteru projednávaného případu**, přičemž u vybraných domácností mohou být přizváni další relevantní aktéři (např. OSPOD, zdravotnické nebo adiktologické služby). Podrobné vymezení jednotlivých aktérů a jejich rolí je uvedeno v **kapitole 6 této metodiky**.

**OBF jako předsedající a koordinátor Pracovní skupiny HF – OBF MHMP** vystupuje v rámci Pracovní skupiny programu Housing First jako **předsedající a koordinátor**, neboť je **gestorem programu Housing First realizovaného hl. m. Prahou a vlastníkem této metodiky**. OBF odpovídá za řízení programu z hlediska bytové

politiky města, za správu bytového fondu určeného pro program HF a za přípravu podkladů pro rozhodování Rady hlavního města Prahy.

Pracovní skupina HF je zřízena jako **pracovní a poradní orgán OBF**, jehož úkolem je mezioborově posuzovat jednotlivé případy a formulovat doporučení pro další postup. **Výstupy Pracovní skupiny HF nejsou samostatným rozhodnutím**, ale slouží jako odborný podklad pro následné kroky OBF v rámci procesu přidělování bytů a komunikace s RHMP.

CSSP, Městská nájemní agentura, správcovské společnosti a zapojené nestátní neziskové organizace se účastní Pracovní skupiny HF jako **odborní partneři**, kteří do procesu vnášejí sociální, technické a další specializované podklady v rozsahu své působnosti. Tyto subjekty **nesou odpovědnost za řízení programu ani za rozhodování o přidělení bytů**, které zůstává v kompetenci OBF a RHMP. Z tohoto důvodu OBF Pracovní skupinu HF **svolává, metodicky řídí, zajišťuje administraci a archivaci výstupů a přenáší závěry jednání do formálních rozhodovacích procesů města.**

#### 4.4.2 Odpovědnosti jednotlivých aktérů

**OBF (předsedající a koordinátor)** odpovídá za svolávání Pracovní skupiny HF, řízení jejího jednání a zajištění agendy podle aktuálních potřeb programu, zejména při řešení komplexních případů, kapacitních omezení nebo vznikajících rizik. Pracovní skupina může být svolána z podnětu OBF i kteréhokoli z jejích členů.

OBF připravuje a předkládá podklady pro jednání, zajišťuje záznam z jednání a metodicky koordinuje práci skupiny. Na základě vstupů CSSP a dalších zapojených aktérů Pracovní skupina **projednává doporučení k vhodnosti typu bytu a k nastavení rámcové úrovně podpory**, a to s ohledem na identifikovanou míru rizika, kapacitní možnosti systému a principy individuální a dobrovolné podpory v přístupu Housing First. Současně odpovídá za **archivaci dokumentace a přenos výstupů do dalších rozhodovacích kroků.**

**CSSP** v rámci jednání Pracovní skupiny HF prezentuje **sociální posouzení domácnosti**, včetně kategorizace dle ETHOS a identifikovaných rizik, a zdůvodňuje doporučenou úroveň podpory. Zároveň upozorňuje na specifické potřeby domácnosti, zejména v oblastech sociálně-právní ochrany dětí, zdravotního stavu nebo výskytu násilí.

**Městská nájemní agentura a správcovské společnosti** poskytují odborné podklady k bytovému fondu, zejména prezentují **dostupné byty a jejich technické a provozní parametry** (velikost, stav, lokalita, bariéry). Součástí jejich role je také identifikace limitů pro umístění konkrétní domácnosti, včetně rizik vyplývajících z prostředí domu nebo lokality, a návrh vhodného bytového řešení, případně upozornění na nevhodnost konkrétního umístění.

**Nestátní neziskové organizace (NNO)** se jednání Pracovní skupiny HF účastní v případech, kdy je domácnost v jejich péči. Do procesu vnášejí **doplňující odborné informace** (např. k dluhové situaci, zdravotnímu stavu nebo závislostem), navrhují opatření podporující stabilizaci domácnosti po nastěhování a informují o předpokládané intenzitě odborné práce.

#### 4.4.3 Vstupy do jednání pracovní skupiny HF

OBF předkládá Pracovní skupině Housing First **písemné podklady**, zpravidla formou elektronické komunikace, které slouží jako základ pro projednání konkrétního případu. Předkládané materiály zahrnují doporučení vypracované ve fázi 4.4, kategorizaci domácnosti dle ETHOS zpracovanou CSSP, **shrnutí rizikového profilu domácnosti a doporučenou intenzitu podpory**. Součástí podkladů je rovněž přehled dostupných bytů poskytnutý Městskou nájemní agenturou a OBF, informace o aktuálních kapacitách podpory CSSP a zapojených nestátních neziskových organizací a vymezení případné **urgentnosti řešení** (např. ohrožení dětí, situace bez přístřeší nebo opuštění instituce). Pracovní skupina HF pracuje výhradně s **pseudonymizovanými údaji**; osobní údaje domácnosti jsou známy pouze CSSP jako orgánu sociální práce a nejsou předávány dalším členům pracovní skupiny.

#### 4.4.4 *Proces jednání pracovní skupiny HF*

##### **Krok 1 – Otevření jednání**

Jednání pracovní skupiny Housing First zahajuje předsedající z OBF, který ověří účast členů a **pseudonymizovaně představí projednávanou domácnost**.

##### **Krok 2 – Prezentace sociálního posouzení (CSSP)**

CSSP prezentuje sociální posouzení domácnosti, zejména zařazení dle ETHOS, základní popis sociální situace, identifikovaná rizika v rozsahu nezbytném pro rozhodnutí, doporučenou intenzitu podpory a případnou urgentnost řešení.

##### **Krok 3 – Prezentace bytových možností (MNA / OBF)**

Městská nájemní agentura, případně OBF, představí dostupné bytové možnosti, jejich technický stav a opravitelnost, lokální specifika a dostupnost služeb, včetně identifikace případných rizik vyplývajících z prostředí domu nebo lokality.

##### **Krok 4 – Vyjádření dalších aktérů (NNO, případně OSPOD)**

Podle charakteru projednávané domácnosti se k situaci vyjadřují zapojené nestátní neziskové organizace, případně orgány sociálně-právní ochrany dětí nebo další relevantní aktéři.

##### **Krok 5 – Společná diskuse a návrh řešení**

Na základě předložených informací probíhá odborná diskuse, v jejímž rámci pracovní skupina posuzuje shodu mezi potřebami domácnosti a navrhovaným bytovým řešením, identifikuje nutná opatření při nastěhování, vyhodnocuje rizika a jejich možné zmírnění a navrhuje základní nastavení podpory a kontaktního režimu.

##### **Krok 6 – Formulace závěru pracovní skupiny HF**

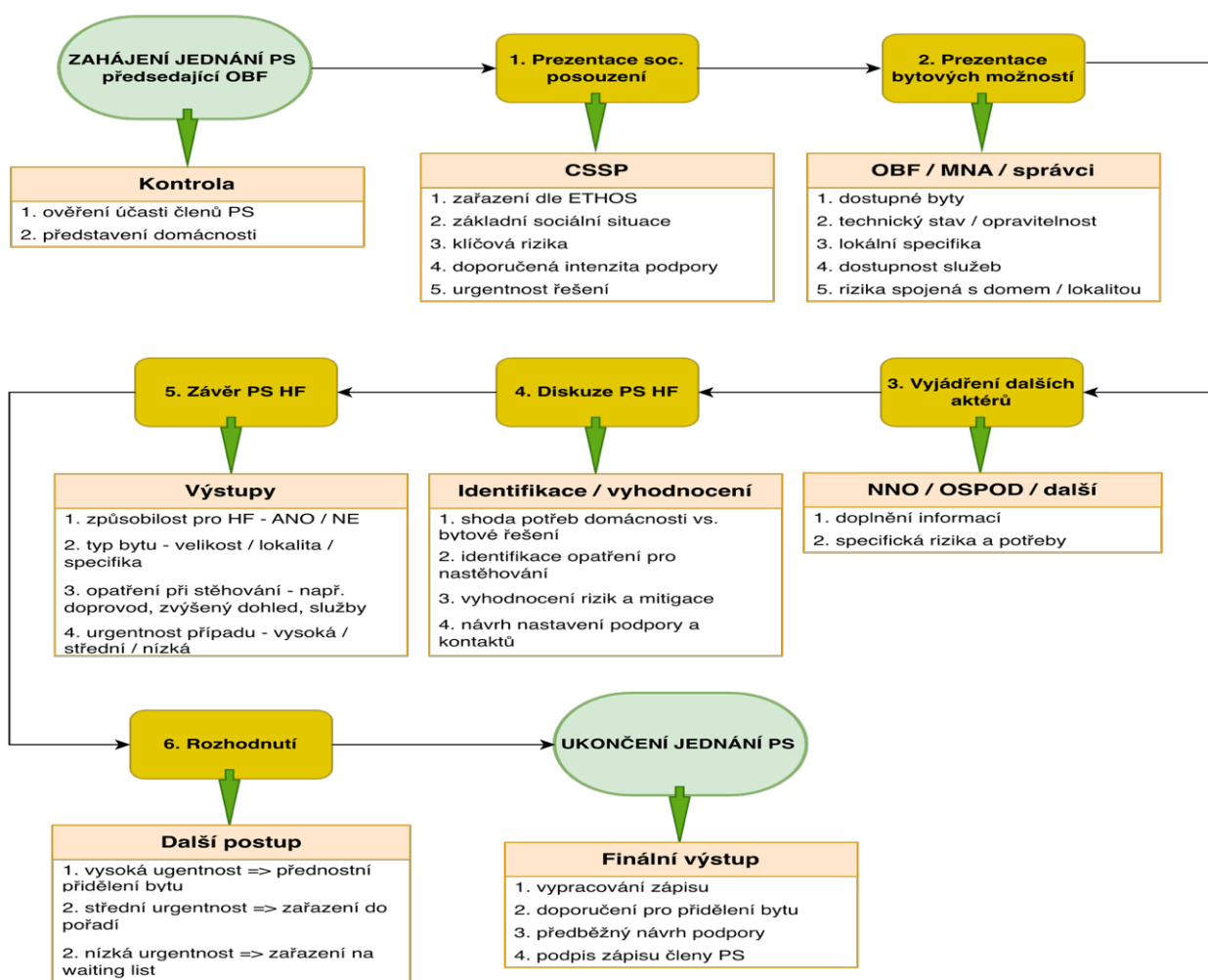
Výstupem jednání je **závěr pracovní skupiny HF**, který zahrnuje posouzení způsobilosti domácnosti k zařazení do programu Housing First (ANO/NE včetně stručného zdůvodnění), návrh typu přidělovaného bytu, vymezení podmínek a opatření při nastěhování a stanovení **urgentnosti případu** (vysoká – přednostní přidělení bytu, střední – zařazení do pořadí, nízká – čekací režim). V případě, že je projednáván konkrétní byt, **pracovní skupina současně stanoví pořadí domácností** vhodných pro jeho přidělení. **U každého bytu jsou určeni minimálně dva náhradníci** pro případ, že primárně navržená domácnost byt odmítne nebo nedojde k uzavření nájemního vztahu.

Domácnosti zařazené do pořadníku nebo čekacího režimu zůstávají součástí systému podpory v bydlení hl. m. Prahy. Tento status znamená, že domácnost není v daném okamžiku zabydlována v rámci programu Housing First, nikoli však, že je ze systému podpory vyloučena. U těchto domácností je zajištěno základní informování o jejich postavení v procesu, možnost aktualizace údajů při významné změně bytové nebo sociální situace, přehodnocení naléhavosti v případě změny rizik a návaznost na další dostupné nástroje systému podpory v bydlení mimo program HF.

##### **Krok 7 – Ukončení jednání a záznam**

OBF vypracuje **zápis z jednání pracovní skupiny HF**, doporučení pro přidělení bytu a předběžný návrh plánu podpory. Zápis je podepisován předsedajícím a všemi přítomnými členy pracovní skupiny.

**Schéma 2: Proces jednání PS OBF**



#### 4.4.5 Zápis z pracovní skupiny HF – náležitosti

Z jednání pracovní skupiny Housing First je pořizován **zápis**, který slouží jako oficiální dokument shrnující průběh jednání a jeho závěry. Zápis obsahuje základní identifikační údaje o jednání (datum, čas, místo a seznam účastníků), **identifikační kód projednávané domácnosti** a stručné, pseudonymizované shrnutí její sociální situace. Součástí zápisu je rovněž shrnutí projednaných bytových možností a **závěr pracovní skupiny HF**, včetně formulace doporučení pro další postup OBF, případně pro rozhodování RHMP.

Zápis dále vymezuje **konkrétní úkoly pro jednotlivé zapojené subjekty** (OBF, CSSP, MNA, NNO nebo správcovskou společnost) a stanovuje termín případného dalšího jednání pracovní skupiny. Zápis je uložen ve **spisové službě OBF v rámci agendy HF**, sdílen v pseudonymizované podobě s CSSP a MNA a **není veřejným dokumentem**

#### 4.4.6 Následné kroky a výstupy

Výstupy jednání Pracovní skupiny HF jsou:

- a) **Zařazení domácnosti do programu HF** (včetně typu podpory)
- b) **Určení vhodného bytu** => přechází do Fáze 5 – přidělení bytu (4.5)

- c) **Nastavení režimu podpory** => přechází do Fáze 6 – nastěhování a stabilizace
- d) **Záznam do evidence OBF-HF**
- e) **Právní a administrativní postup** => OBF předkládá doporučení RHMP / radě MČ (podle typu bytu)

#### 4.4.7 *Vazba na Pravidla pronajímání bytů HMP (RHMP č. 1973/2023)*

Pracovní skupina HF respektuje:

- zásady sociálního posouzení (příloha č. 3),
- mechanismy přidělování bytů (kapitola 4 Pravidel),
- přidělování bytů osobám v sociální tísní,
- povinnosti správců bytů a příspěvkových organizací.

Výstup pracovní skupiny HF je **doporučením**, nikoli rozhodnutím. Rozhodnutí o přidělení je vždy v kompetenci:

- **RHMP** (u bytů HMP),
- **rady MČ** (u bytů svěřených MČ).

## 4.5 **Fáze 5 – Přidělení bytu a podpis smlouvy**

Tato fáze převádí doporučení Pracovní skupiny Housing First do **formálního právního aktu přidělení bytu a uzavření nájemní smlouvy**. Jejím cílem je zajistit, aby přidělení bytu proběhlo v souladu s Pravidly pronájmu bytů hl. m. Prahy, aby byt odpovídal potřebám domácnosti a doporučením pracovní skupiny a aby celý proces byl **transparentní, kontrolovatelný a právně průkazný**. Současně je v této fázi

### 4.5.1 *Normativní rámec*

Proces přidělení bytu v rámci programu Housing First probíhá v souladu s usnesením Rady hlavního města Prahy č. 1973/2023, podle Pravidel pro pronajímání a prodlužování doby nájmu bytů v majetku hl. m. Prahy a v návaznosti na výstupy Pracovní skupiny HF a interní postupy OBF pro administraci bytů. Rozhodnutí o přidělení bytu činí Rada hlavního města Prahy nebo rada příslušné městské části v případě bytů svěřených městským částem. Pověřené složky následně zajišťují uzavření nájemní smlouvy, kterou podepisuje správce bytového fondu (OBF nebo městská část u obecních bytů, Městská nájemní agentura u soukromých bytů zapojených do programu). Nájemní vztah je uzavírán jako standardní a **není podmíněn účastí domácnosti na sociální práci**, v souladu s principy Housing First.

### 4.5.2 *Subjekty a jejich odpovědnosti*

**RHMP / rada městské části** formálně schvaluje přidělení bytu na základě návrhu OBF, stanoví délku nájemního vztahu v souladu s platnými pravidly (zpravidla 6–24 měsíců) a rozhoduje o případném prodloužení nájmu při splnění stanovených podmínek.

**OBF – Odbor bytového fondu MHMP** vystupuje jako **gestor procesu** a odpovídá za přípravu podkladů pro rozhodnutí RHMP nebo rady městské části. Tyto podklady zahrnují závěr Pracovní skupiny HF, návrh přidělení konkrétního bytu, přehled identifikovaných rizik a navržených opatření a doporučenou délku nájemní smlouvy. OBF dále zajišťuje **koordinaci mezi zapojenými subjekty** (MNA nebo správcovská společnost, CSSP, NNO a případně městská část), stanovuje termín předání bytu a kontroluje soulad přidělení s Pravidly pronájmu bytů hl. m. Prahy. Součástí jeho role je také vedení **Evidence HF**, archivace zápisů z Pracovní skupiny HF a rozhodnutí RHMP; v odůvodněných případech se OBF podílí na nastavení splátkového kalendáře k případnému dluhu nájemníka.

**Městská nájemní agentura, správcovská společnost nebo místně příslušná městská část** zajišťují praktickou realizaci nájemního vztahu. Přípravují návrh nájemní smlouvy, ověřují technický stav bytu před

jeho předáním, sjednávají s nájemcem termín podpisu smlouvy a vedou kompletní správní dokumentaci nájemního vztahu; podle typu bytu mohou rovněž nastavovat splátkový kalendář.

**CSSP a zapojené NNO** vystupují jako **doprovodné subjekty**, které připravují domácnost na podpis nájemní smlouvy (zejména vysvětlením práv a povinností), revidují rizika spojená s připraveností domácnosti na nastěhování a podle potřeby poskytují doprovod při podpisu smlouvy nebo při samotném předání bytu.

**Správce bytového fondu** je vždy vlastník bytu nebo jím pověřený subjekt. Konkrétní odpovědnost se liší podle typu bytu: u bytů ve správě HMP připravuje a podepisuje nájemní smlouvu OBF MHMP; u bytů svěřených městským částem příslušná městská část; u bytů zprostředkovaných Městskou nájemní agenturou MNA v odpovídajícím nájemním režimu. Správce bytového fondu odpovídá za přípravu a podpis nájemní smlouvy, ověření technického stavu bytu, jeho fyzické předání včetně evidence měřidel a za vedení kompletní dokumentace nájemního vztahu.

#### 4.5.3 Vstupy do fáze

Tato fáze vychází z **výstupů Pracovní skupiny Housing First**, zejména ze závěru jednání pracovní skupiny a z doporučení CSSP k intenzitě podpory. Dále navazuje na **rozhodnutí RHMP nebo rady městské části** a pracuje s návrhem nájemní smlouvy připraveným příslušným správcem bytového fondu (OBF, městská část nebo Městská nájemní agentura). Součástí vstupních podkladů je rovněž hodnocení vhodnosti bytu zpracované MNA, technický list bytu, doklady totožnosti členů domácnosti a záznamy vedené v **Evidenci HF**.

#### 4.5.4 Proces přidělení bytu

##### **Krok 1 – Prohlídka bytu a potvrzení zájmu**

Na základě pořadí stanoveného pracovní skupinou Housing First je s domácností navrženou k přidělení bytu **provedena prohlídka bytu za účasti příslušných pracovníků** (zejména zástupce OBF, správce bytu a podle potřeby CSSP nebo zapojené NNO).

**Domácnost po prohlídce vyjádří svůj souhlas nebo nesouhlas** s přijetím nabízeného bytu. V případě odmítnutí je oslovena další domácnost v pořadí určeném pracovní skupinou HF. Tento postup se opakuje podle stanoveného pořadí, včetně náhradníků.

Odmítnutí bytu neznamena automatické vyřazení domácnosti z programu Housing First; další postup se řídí závěrem pracovní skupiny a aktuální situací domácnosti (např. setrvání na waiting listu nebo přehodnocení případu).

##### **Krok 2 – Předložení návrhu k rozhodnutí**

OBF předkládá návrh na přidělení bytu RHMP nebo radě příslušné městské části. Návrh obsahuje identifikační kód domácnosti, zařazení do kategorie bytové nouze, návrh konkrétního bytu, doporučenou délku nájemní smlouvy, odůvodnění Pracovní skupiny HF a případná opatření k mitigaci identifikovaných rizik.

##### **Krok 3 – Rozhodnutí RHMP nebo Rady MČ**

RHMP nebo Rada městské části rozhoduje o přidělení bytu, délce nájemního vztahu a případných specifických podmínkách přidělení. OBF výsledek rozhodnutí zaeviduje a informuje CSSP a příslušného správce bytu.

##### **Krok 4 – Administrativní příprava nájemní smlouvy**

Přípravu nájemní smlouvy zajišťuje správce bytového fondu podle typu bytu (OBF u bytů ve správě HMP, městská část u svěřených bytů, Městská nájemní agentura u bytů v režimu MNA). Současně je ověřen technický stav bytu, připraven předávací protokol a v odůvodněných případech nastaven splátkový kalendář.

## Krok 5 – Příprava domácnosti na podpis nájemní smlouvy

CSSP nebo zapojená NNO připravují domácnost na podpis nájemní smlouvy, zejména vysvětlením práv a povinností nájemce, pravidel užívání bytu a finančních závazků. Podle potřeby mohou být zapojeny další služby (např. OSPOD, adiktologické nebo zdravotní služby). Tento krok je zvláště významný u rodin s dětmi, osob po pobytu v instituci a osob s duševním onemocněním nebo závislostí.

## Krok 6 – Podpis nájemní smlouvy

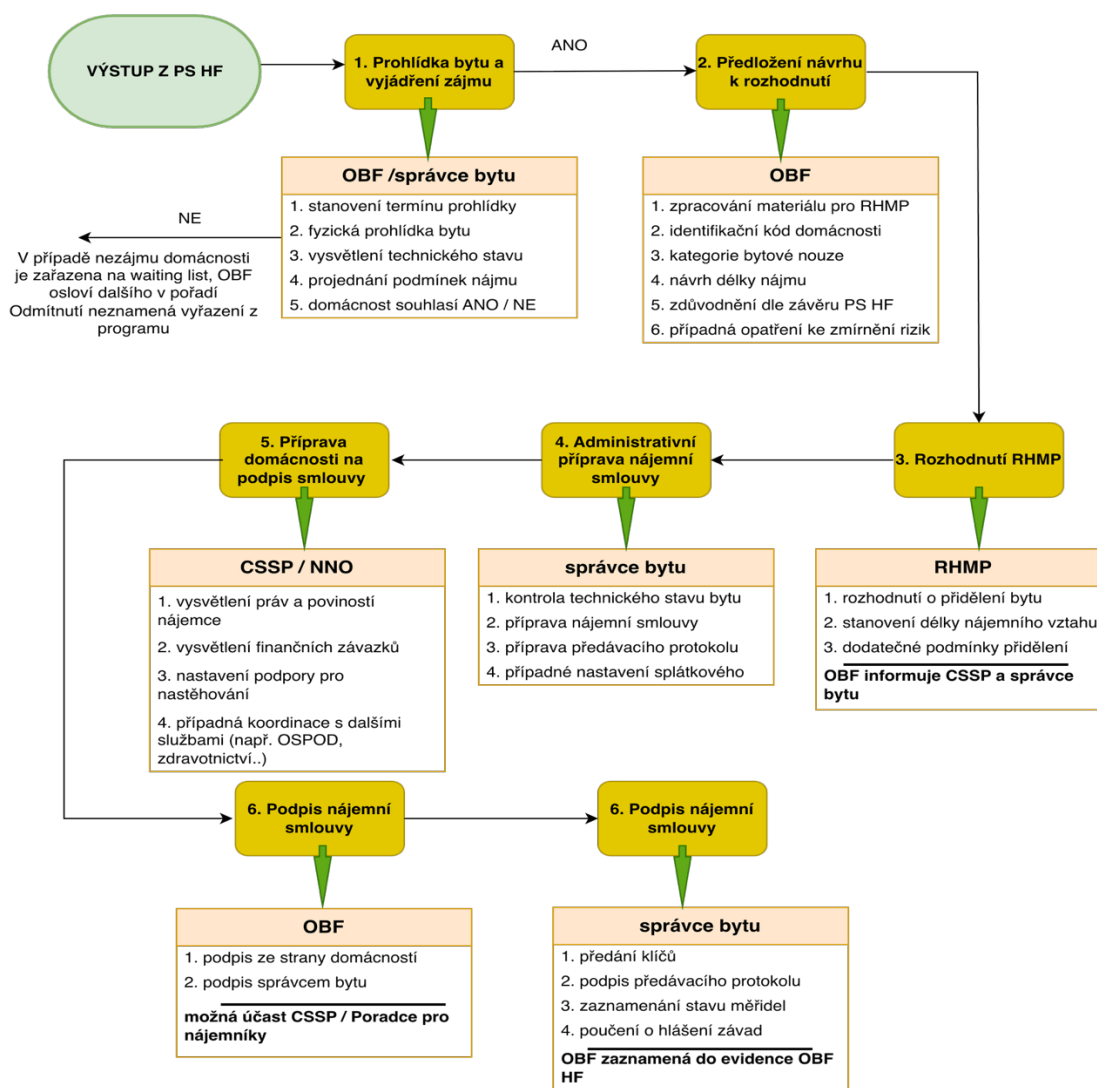
Nájemní smlouvu podepisuje domácnost a příslušný správce bytu podle typu bytu. CSSP, Poradci pro nájemníky nebo zapojené NNO se mohou podpisu účastnit jako doprovodná podpora klienta.

## Krok 7 – Předání bytu

Správce bytu zajišťuje fyzické předání bytu, včetně předání klíčů, sepsání předávacího protokolu, evidence stavu měřidel a poučení nájemce o hlášení závad. OBF je o převzetí bytu informován pro účely Evidence OBF-HF.

Vazba na cílové skupiny a jejich specifické potřeby je zohledněna v rámci posuzování vhodnosti domácnosti (kapitola 5.3) a při nastavování podpory po přidělení bytu (kapitola 5.6). V této fázi jsou již pouze realizovány závěry z těchto částí metodiky.

### Schéma 3: Proces přidělení bytu



#### 4.5.5 Výstupy této fáze

Hlavní výstupy:

- **nájemní smlouva** (6–24 měsíců),
- **předávací protokol,**
- **evidence o převzetí bytu** (MNA),
- **plán podpory CSSP/NNO** (dle intenzity podpory),
- **informace o zahájení nájemního vztahu v OBF-HF.**

#### 4.6 Fáze 6 – Nastěhování a adaptační období

Cílem této fáze je podpořit domácnost při přechodu do nového bytu a zajistit, aby první týdny a měsíce v nájemním vztahu proběhly stabilně. Jedná se o klíčové období, kdy může docházet k nejvyššímu riziku selhání (zadlužení, konflikty, ztráta motivace, dezorganizace domácnosti).

Tato fáze zahrnuje **tři paralelní prvky**:

1. **přechod do nového bytu,**
2. **aktivaci sociální podpory,**
3. **monitoring a včasnou reakci na rizika.**

Fáze nastěhování a adaptačního období se řídí základními principy Housing First popsány v kapitole 1.4. Podpora je zahajována bezprostředně po nastěhování, zpravidla nejpozději do 72 hodin, a je zaměřena na stabilizaci domácnosti v novém bydlení. Práce s riziky vychází z přístupu harm reduction a nesměruje k sankcionování klienta, ale k předcházení eskalaci problémů. Klient si zachovává možnost volby rozsahu a formy podpory a podpora je nastavována individuálně podle konkrétní situace a potřeb domácnosti. Nedílnou součástí této fáze je koordinace zapojených aktérů systému Housing First, zejména spolupráce mezi OBF, CSSP, MNA a zapojenými NNO.

##### 4.6.1 Odpovědnosti aktérů

**CSSP** vystupuje jako hlavní poskytovatel podpory domácnosti v adaptačním období. Odpovídá za zajištění první návštěvy v bytě, vytvoření a průběžnou aktualizaci individuálního plánu podpory, realizaci pravidelných návštěv podle stanovené intenzity podpory a řešení krizových situací. Součástí jeho role je koordinace s dalšími relevantními institucemi (zejména OSPOD, školami, zdravotními a adiktologickými službami) a vedení sociální dokumentace v souladu s § 88 zákona č. 108/2006 Sb.

**OBF** plní v této fázi metodickou a koordinační roli. Zajišťuje koordinaci zapojených aktérů zejména v prvním měsíci po nastěhování, ověřuje, zda byla sociální podpora řádně aktivována, vede evidenci zahájení nájemního vztahu a souvisejících rizikových záznamů a řeší eskalace hlášené CSSP nebo správcem bytu. Současně zajišťuje metodické vedení Poradců pro nájemníky v rámci podpory KA2.

**Městská nájemní agentura nebo správcovská společnost** odpovídají za správu nájemního vztahu. Zajišťují fyzické předání bytu, evidenci a hlášení technických závad, monitoring plateb nájemného a služeb a včasné upozorňování na rizika nájemního vztahu. U bytů, které spravují, se podílejí na mediaci sousedských konfliktů; u obecních bytů tuto roli zajišťuje OBF, případně správcovská společnost na základě pověření. Při jakémkoli zhoršení situace postupují v koordinaci s OBF.

**Nestátní neziskové organizace** poskytují odbornou doplňkovou podporu podle potřeb domácnosti. Typicky se jedná o psychologické, adiktologické nebo dluhové poradenství, doprovod při vyřizování praktických záležitostí a odbornou podporu u specifických skupin klientů, včetně osob s duální diagnózou. Podle potřeby se zapojují do případových konferencí.

## 4.6.2 Fáze nastěhování – procesní postup

### Krok 1 – Koordinační příprava (OBF + CSSP + MNA)

Nejpozději do pěti pracovních dnů od podpisu nájemní smlouvy proběhne základní koordinační příprava případu. Ta zahrnuje předání nezbytných informací mezi OBF, CSSP a MNA, potvrzení termínu nastěhování a ověření, že domácnost má zajištěn přístup ke klíčovým službám, zejména k dávkám a zdravotní péči.

### Krok 2 – Samotné nastěhování

Nastěhování probíhá podle dohody mezi aktéry. Správce bytu (MNA nebo správcovská společnost) předá byt a sepiše předávací protokol. CSSP nebo zapojená NNO domácnost při nastěhování standardně doprovází; Poradce OBF se účastní v případech zvýšeného rizika, zejména u domácností s dluhy nebo s předchozí zkušeností se ztrátou bydlení.

### Krok 3 – První návštěva v bytě (CSSP)

První návštěva v bytě musí proběhnout nejpozději do 72 hodin od nastěhování. CSSP při ní ověřuje zajištění základních potřeb domácnosti, identifikuje případné technické nebo bezpečnostní bariéry, předběžně nastavuje finanční plán a domlouvá frekvenci dalšího kontaktu. Součástí návštěvy je vytvoření rámcové verze individuálního plánu podpory. Průběh návštěvy je dokumentován v evidenci CSSP; podle potřeby se jí může účastnit také Poradce pro nájemníky.

### Krok 4 – Přechodné období 0–3 měsíce (stabilizace)

Toto období je pro udržení bydlení zásadní. První tři měsíce po nastěhování představují klíčové stabilizační období. Intenzita a frekvence kontaktu se odvíjí od stanovené úrovně podpory. CSSP se v tomto období zaměřuje zejména na zajištění příjmů domácnosti, nastavení plateb nájemného, podporu při vybavení bytu, řešení sousedských vztahů a případnou krizovou intervenci. OBF průběžně koordinuje postup s MNA a správcovskou společností a u rizikových domácností zajišťuje případové porady.

#### Frekvence kontaktů dle úrovně podpory:

Uvedené úrovně podpory a frekvence kontaktu v níže uvedené tabulce představují orientační rámec pro koordinaci programu Housing First a neslouží jako normativní určení rozsahu či frekvence sociální práce, která je vždy nastavována individuálně podle potřeb domácnosti a odborného posouzení CSSP.

**Tabulka 1: Frekvence kontaktů dle úrovně podpory**

Úroveň podpory	Frekvence kontaktu	Subjekt
Lehká	1× měsíčně	CSSP / Poradce OBF
Střední	1× týdně	CSSP
Intenzivní	2–3× týdně	CSSP + NNO

### Krok 5 – Včasná identifikace rizik (signalizační mechanismus)

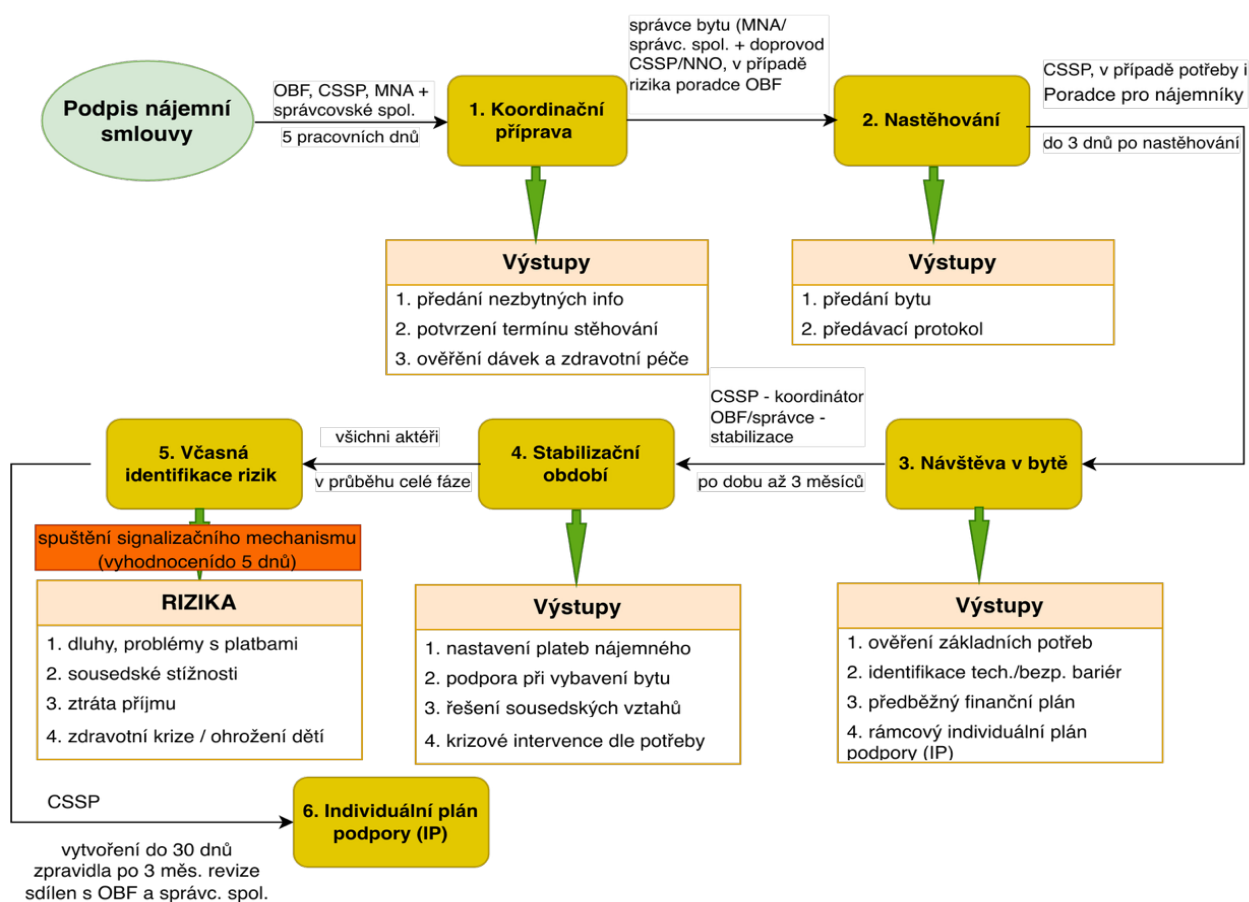
Každý zapojený aktér může v průběhu adaptačního období spustit signalizační mechanismus při zjištění rizik ohrožujících udržení bydlení. Typicky se jedná o neplacení nájemného, sousedské stížnosti, ztrátu příjmu, hospitalizaci, ohrožení dětí nebo relaps rizikového chování. Pro signalizaci a následnou práci se používají standardizované formuláře systému podpory v bydlení. Do pěti pracovních dnů od nahlášení probíhá společné vyhodnocení situace a domluva dalšího postupu.

## Krok 6 – Revize individuálního plánu podpory (IP)

Individuální plán podpory je povinným nástrojem práce s každou domácností. CSSP jej vytváří nejpozději do 30 dnů od nastěhování a dále jej pravidelně reviduje, zpravidla v tříměsíčních intervalech. IP vymezuje cíle udržení bydlení, finanční plán, kontaktní režim, zapojení dalších služeb a základní indikátory úspěchu. Sdílení IP s OBF a MNA probíhá výhradně v pseudonymizované podobě.

V adaptačním období je podpora vždy přizpůsobována individuálním potřebám domácnosti, které mohou souviset s rodinnou situací, zdravotním stavem, věkem, předchozími zkušenostmi s bydlením nebo finanční stabilitou. Konkrétní nastavení podpory vychází z odborného posouzení CSSP a volby klienta.

**Schéma 4: Fáze nastěhování**



### 4.6.3 Výstupy této fáze

- Aktivovaný nájemní vztah
- Potvrzení první návštěvy CSSP
- Individuální plán podpory (IP)
- Pseudonymizované záznamy v OBF-HF
- Stabilizovaná domácnost do 3 měsíců (indikátor úspěchu)

### 4.6.4 Přejít do další fáze

Po úvodních 3 měsících přechází domácnost buď do pravidelného režimu podpory v rámci programu Housing First nebo – v případě dosažení stabilizace a snížení rizik – do jiného režimu podpory v bydlení mimo program

Housing First, zpravidla do středního nebo lehkého dohledu prostřednictvím Poradců pro nájemníky nebo dalších nástrojů systému podpory v bydlení.

Přechod do lehkého dohledu je považován za ukončení podpory v režimu Housing First, nikoli však za ukončení podpory v rámci systému podpory v bydlení hl. m. Prahy.

## 4.7 Fáze 7 – Podpora a monitoring stabilizace

Zajistit, aby domácnost zapojená do programu Housing First dlouhodobě udržela standardní nájemní vztah, předcházet rizikům návratu do bytové nouze a poskytovat podporu přiměřenou skutečným potřebám domácnosti.

Monitoring plní rovněž funkci včasné detekce problémů, které mohou vést k ohrožení bydlení, a umožňuje nastavovat účinná stabilizační opatření.

### 4.7.1 Odpovědnosti aktérů

**Odbor bytového fondu MHMP (OBF)** zajišťuje metodické a koordinační řízení monitoringu stabilizace domácností. Stanovuje rámec sledování a harmonogram pravidelných vyhodnocení, shromažďuje pseudonymizované výstupy od zapojených aktérů a vyhodnocuje rizikové signály. V případě potřeby svolává ad-hoc koordinační setkání k řešení vznikajících problémů. Na základě odborných doporučení CSSP a dalších aktérů iniciuje změny v nastavení podpory a předkládá vedení MHMP pravidelné souhrnné zprávy o průběhu podpory a stabilitě domácností.

**Centrum sociálních služeb Praha (CSSP)** odpovídá za průběžnou sociální práci s domácností v souladu s individuálním plánem podpory. Provádí pravidelné sociální šetření, jehož četnost se odvíjí od míry rizikovitosti domácnosti, aktualizuje individuální plán podpory a sdílí s OBF souhrnné pseudonymizované informace. O zásadních změnách, které mohou ovlivnit stabilitu bydlení, informuje CSSP OBF a příslušného správce bytu.

**Městská nájemní agentura nebo správce bytu** sledují plnění povinností vyplývajících z nájemního vztahu, zejména platební morálku, technický stav bytu a vývoj sousedských vztahů. Při identifikaci rizik informují OBF a CSSP prostřednictvím standardizovaných nástrojů a podílejí se na návrhu stabilizačních opatření, jako je nastavení splátkového kalendáře, mediace nebo posílení komunikace s nájemníkem. Podle potřeby se účastní koordinačních setkání.

**Zapojené nestátní neziskové organizace (NNO)** poskytují odbornou doplňkovou podporu podle potřeb domácnosti, zejména v oblasti dluhového poradenství, rodinné či psychologické podpory a adiktologických služeb. Sdílejí s OBF a CSSP pseudonymizované přehledy o realizované podpoře a upozorňují na změny, které mohou mít dopad na stabilitu bydlení.

## 4.7.2 Proces monitoringu a stabilizace

### 1. Pravidelný monitoring (měsíční / čtvrtletní)

Monitoring probíhá podle úrovně podpory:

**Tabulka 2: Monitoring podle úrovně podpory**

Úroveň podpory	Frekvence kontaktu	Frekvence reportingu OBF
Lehká	1× měsíčně	1× pololetně
Střední	2–4× měsíčně	1× čtvrtletně
Intenzivní	1× týdně nebo častěji	1× měsíčně + <i>ad-hoc</i> hlášení

Uvedené frekvence kontaktu mají orientační charakter a neslouží jako závazný standard výkonu sociální práce. Frekvence reportingu vůči OBF představuje rámec pro řízení a monitoring programu Housing First.

Monitoring stability domácnosti probíhá průběžně a jeho intenzita se odvíjí od aktuální úrovně podpory. Zahrnuje sledování nájemního vztahu (zejména platební morálku, technický stav bytu a sousedské vztahy), situace domácnosti (příjem, zdravotní stav, rodinné poměry), plnění individuálního plánu podpory a identifikaci nových rizik. Součástí monitoringu je také návrh případných stabilizačních opatření. Frekvence kontaktu s domácností i reporting vůči OBF se řídí orientačním rámcem uvedeným v tabulce a může být upravována podle vývoje situace.

### 2. Signalizace rizika

Pro včasné zachycení ohrožení stability bydlení je uplatňován jednotný signalizační mechanismus. Riziko mohou nahlásit správce bytu (zejména v případech neplacení nájemného, stížností nebo poškození bytu), CSSP (např. při zhoršení zdravotního stavu, ztrátě příjmu nebo ohrožení dětí), zapojené NNO (rizikové chování, rodinné konflikty) nebo OBF. Signalizace probíhá prostřednictvím standardizovaného formuláře „Upozornění na riziko nájemního vztahu“, který je doručen OBF a CSSP a evidován v systému OBF. Do pěti pracovních dnů od nahlášení probíhá společné vyhodnocení rizika ze strany OBF a CSSP; pokud situace vyžaduje koordinovaný zásah, OBF svolá odpovídající setkání zapojených aktérů.

### 3. Stabilizační opatření

V případě potvrzení rizika jsou přijímána stabilizační opatření přiměřená závažnosti situace. V základní rovině se jedná zejména o úpravu finančního režimu (např. splátkový kalendář), zvýšení frekvence kontaktů ze strany CSSP nebo NNO, posílené sledování plateb nájemného, podporu v hospodaření s financemi nebo mediaci sousedských konfliktů. Pokud rizika přetrvávají nebo se prohlubují, může být podpora rozšířena o intenzivní spolupráci CSSP a NNO, častější návštěvy v bytě a koordinaci se zdravotními či adiktologickými službami. V situacích vážného ohrožení udržení bydlení může OBF vyhlásit krizový režim, v jehož rámci probíhá týmová práce zapojených aktérů a zvýšený monitoring s cílem bezprostřední stabilizace situace.

### 4. Ukončení podpory

Podpora v rámci programu Housing First může být ukončena v případě, že domácnost stabilně bydlí po dobu alespoň šesti měsíců bez nutnosti zásahů, nejsou identifikována významná sociální ani bytová rizika a domácnost je schopna fungovat v samostatném režimu. Rozhodnutí o ukončení podpory činí OBF na základě návrhu CSSP, je zaznamenáno v evidenci OBF-HF a obsahuje stručné shrnutí dosažených výsledků a doporučení pro další postup.

### 4.7.3 Výstupy fáze

- Stabilizovaný nájemní vztah
- Včasné řešení rizik
- Roční zpráva o udržení bydlení (OBF → vedení MHMP)
- Aktualizovaný individuální plán podpory u domácností pod střední a intenzivní podporou
- Návrhy systémových opatření (kapacitní posílení, úprava metodiky, spolupráce s MČ)

Fáze 7 je zásadní pro dlouhodobé udržení efektivity programu Housing First. Zajišťuje kontinuální dohled, sdílení informací mezi partnery, prevenci ztráty bydlení a podporuje postupné osamostatňování domácností.

## 4.8 Přejechod mezi úrovněmi podpory

Tato část metodiky stanovuje jednotný proces, pravidla a odpovědnosti všech aktérů při změně úrovně podpory domácností v programu Housing First. Cílem je zajistit predikovatelné, transparentní a dokumentované rozhodování, které umožňuje efektivní alokaci kapacit sociální práce.

Úroveň podpory je průběžně upravována **na základě vývoje situace domácnosti**, nikoli jako sankce nebo nástroj podmiňování. Smyslem změny nastavení podpory je vždy **posílení stability bydlení**, nikoli kontrola chování klienta. O změně rozhodují zapojení aktéři společně, zejména OBF, CSSP a příslušný správce bytu, a každá změna musí být **řádně zdokumentována, zdůvodněna a zpětně dohledatelná**.

### 4.8.1 Kritéria pro změnu úrovně podpory

#### A) Přejechod z lehké na střední podporu

K přechodu dochází zejména v situacích, kdy domácnost opakovaně neplní platební povinnosti po dobu alespoň dvou měsíců, objevují se kumulované problémy v několika oblastech (např. kombinace dluhů, zdravotních obtíží a péče o děti) nebo správce bytu hlásí výrazné zhoršení sousedských vztahů či technického stavu bytu. Změna může být indikována také tehdy, pokud CSSP vyhodnotí potřebu pravidelného case-managementu, zahrnujícího systematické návštěvy, plánování a koordinaci podpory.

#### B) Přejechod ze střední na intenzivní podporu

Zvýšení úrovně podpory se uplatňuje u domácností, u nichž dochází **k významnému ohrožení stabilizace bydlení**, zejména v souvislosti s vážným duševním onemocněním, aktivní závislostí ohrožující udržení nájemního vztahu, vznikem krizové situace (např. hospitalizace, domácí násilí) nebo při mimořádném riziku ztráty bydlení, včetně hrozby výpovědi či dlouhodobého neplacení nájemného.

#### C) Přejechod z vyšší úrovně podpory na nižší

Snížení úrovně podpory je možné v případech, kdy jsou naplněny cíle individuálního plánu podpory, domácnost dlouhodobě plní své finanční závazky, nejsou identifikována nová rizika ze strany správce bytu a klient aktivně spolupracuje a využívá podporu podle své aktuální potřeby.

### 4.8.2 Kdo rozhoduje o změně úrovně podpory

Rozhodování o změně úrovně podpory probíhá ve třech navazujících krocích a je založeno na **sdílené odborné odpovědnosti zapojených aktérů**.

#### 1) Návrh na změnu

Návrh na změnu úrovně podpory může podat kterýkoli ze zapojených subjektů, pokud identifikuje významnou změnu situace domácnosti. Typicky se jedná o CSSP (case-managera), OBF (zejména prostřednictvím Poradců pro nájemníky), MNA nebo správcovskou společnost v případě bytových rizik, případně NNO, pokud v rámci své práce zjistí závažné skutečnosti.

## 2) **Posouzení návrhu**

Podaný návrh je projednán na operativní případové poradě Pracovní skupiny HF za účasti CSSP, OBF a příslušného správce bytu. Cílem porady je společné odborné posouzení situace a formulace doporučení k další úrovni podpory. Porada se koná **nejpozději do 5 pracovních dnů** od podání návrhu.

## 3) **Schválení změny**

Schválení změny úrovně podpory probíhá podle typu změny:

- přechod z lehké na střední podporu schvaluje vedoucí KMB CSSP ve spolupráci s vedoucím oddělení projektů OBF,
- přechod ze střední na intenzivní podporu schvaluje vedení CSSP a vedení OBF,
- snížení z intenzivní podpory na nižší úroveň schvaluje CSSP po konzultaci s OBF.

OBF v celém procesu vykonává **metodický dohled** nad souladem rozhodování s nastavením programu.

### 4.8.3 *Dokumentace, která se vyplní při změně úrovně podpory*

Každá změna úrovně podpory je povinně dokumentována prostřednictvím následujících záznamů:

- **Záznam o návrhu změny** – vyplňuje subjekt, který návrh iniciuje (CSSP, OBF, MNA/správcovská společnost nebo NNO). Záznam obsahuje identifikaci domácnosti, důvody návrhu, stručný podpora.
- **Záznam z případové porady Pracovní skupiny HF** – zpracovává OBF. Záznam uvádí datum jednání, účastníky, shrnutí projednaných argumentů, výsledek rozhodnutí a termín dalšího přehodnocení.
- **Aktualizace individuálního plánu podpory (IP)** – provádí CSSP v návaznosti na schválenou změnu. Aktualizace se týká zejména cílů podpory, plánovaných kroků, nastavení kontaktů a případného zapojení dalších služeb.
- **Evidenční záznam OBF** – OBF zaznamenává změnu úrovně podpory do centrální evidence programu Housing First.

Veškerá dokumentace se zpracovává v souladu s pravidly ochrany osobních údajů a postupy uvedenými v kapitole 5.4 této metodiky.

### 4.8.4 *Standardní proces krok za krokem*

Proces změny úrovně podpory probíhá podle jednotného, standardizovaného postupu, který zajišťuje včasnou reakci na změny situace domácnosti, transparentnost rozhodování a dohledatelnost jednotlivých kroků.

#### **KROK 1 – Identifikace rizika nebo změny**

Potřebu změny úrovně podpory identifikuje některý ze zapojených aktérů, typicky CSSP, OBF, MNA/správcovská společnost nebo NNO, a to na základě vývoje sociální nebo bytové situace domácnosti.

#### **KROK 2 – Podání návrhu**

Subjekt, který změnu identifikoval, vyplní stručný formulář „Návrh změny úrovně podpory“, v němž uvede důvody návrhu a popis aktuální situace.

#### **KROK 3 – Případová porada**

Návrh je projednán na operativní případové poradě Pracovní skupiny HF, která se koná **nejpozději do 5 pracovních dnů**. Porady se účastní zejména CSSP, OBF a příslušný správce bytu, případně NNO.

#### **KROK 4 – Rozhodnutí o změně úrovně podpory**

Na základě závěrů porady je přijato rozhodnutí o změně úrovně podpory v souladu s kompetencemi vymezenými v kapitole 5.8.2, tedy společně ze strany CSSP a OBF.

## KROK 5 – Zápis do evidence

OBF provede záznam změny úrovně podpory do centrální evidence programu Housing First.

## KROK 6 – Úprava individuálního plánu podpory

CSSP aktualizuje individuální plán podpory v návaznosti na schválenou změnu a projedná jeho úpravy s domácností.

## KROK 7 – Opětvné přehodnocení

Nastavení podpory je znovu vyhodnoceno standardně po třech měsících; u domácností v intenzivní podpoře nejpozději do šesti týdnů.

## 4.9 Postup při odmítnutí podpory klientem

Dobrovolnost podpory je základním principem přístupu Housing First. Přesto mohou nastat situace, kdy klient odmítne spolupráci se sociálním pracovníkem či Poradcem pro nájemníky. Tato kapitola stanovuje jednotný postup pro vyhodnocení vlivu odmítnutí na udržení bydlení, pro aktivaci signalizačního mechanismu a pro dokumentaci situace.

Mezi principy HF patří, že podpora v programu HF je **dobrovolná**, klient nemůže být sankcionován za to, že ji odmítne. Klient však **stále nese odpovědnost** za plnění povinností vyplývajících z nájemní smlouvy. OBF, CSSP ani MNA nesmí proto klienta k podpoře „nutit“, ale mají povinnost:

- vyhodnotit, zda odmítnutí **nezakládá riziko ztráty bydlení**,
- zajistit minimální kontakt potřebný pro správu nájemního vztahu,
- nabídku podpory pravidelně obnovovat.

### 4.9.1 Kroky při odmítnutí podpory

#### Krok 1 – Navázání kontaktu a vysvětlení nabídky podpory

Pracovník CSSP nebo OBF se pokusí s domácností navázat kontakt (typicky 1–2×, telefonicky, osobně nebo písemně) za účelem srozumitelného vysvětlení smyslu podpory, tedy podpory udržení bydlení, a ujištění, že zapojení do podpory je dobrovolné. Pokud domácnost podporu odmítne, je toto rozhodnutí respektováno a nabídka podpory není dále prosazována nátlakovým způsobem; podpora může být nadále nabízena v méně intenzivní, nenásilné formě.

#### Krok 2 – Záznam o odmítnutí podpory

Odmítnutí podpory je zaznamenáno do formuláře „Záznam o odmítnutí podpory“, který obsahuje datum odmítnutí, způsob komunikace, přesné vyjádření klienta, základní vyhodnocení situace a návrh dalšího postupu. Záznam vede CSSP u domácností ve střední nebo intenzivní podpoře, případně OBF (Poradce pro nájemníky) u domácností v lehké podpoře, a ukládá se v souladu s pravidly ochrany osobních údajů dle kapitoly 5.

#### Krok 3 – Vyhodnocení rizik v kontextu odmítnutí podpory

Do pěti pracovních dnů je provedeno vyhodnocení rizik spojených s odmítnutím podpory, a to **ve vztahu k udržení nájemního bydlení**. V případech, kdy nejsou identifikována bytová ani sociální rizika ohrožující stabilitu bydlení (např. domácnost komunikuje jinými kanály a plní nájemní povinnosti), je podpora nadále nabízena v minimálním režimu. Pokud jsou naopak přítomna střední či vysoká rizika (např. dluhy, konflikty, neplacení, zdravotní zhoršení), je do pěti dnů svolána případová porada Pracovní skupiny HF za účelem návrhu dalšího postupu.

#### Krok 4 – Aktivace signalizačního mechanismu

Signalizační mechanismus je aktivován v situacích, kdy odmítnutí podpory brání řešení existujících rizik nebo zvyšuje pravděpodobnost ztráty bydlení. Riziko mohou nahlásit CSSP, MNA/správcovská společnost nebo OBF prostřednictvím formuláře „Upozornění na riziko nájemního vztahu“, na jehož základě OBF svolá koordinované jednání aktérů.

#### Krok 5 – Zajištění minimálního kontaktu

I při odmítnutí podpory je zachován minimální kontakt nezbytný k výkonu odpovědnosti města jako správce bytového fondu. Tento kontakt se omezuje na ověření užívání bytu, předávání informací o nájemních povinnostech a nenásilné připomínání dostupnosti podpory.

#### Krok 6 – Opětné obnovení nabídky podpory

Nabídka podpory je periodicky obnovována přibližně jednou za 30 dní nenátlakovou formou (např. SMS, dopis, e-mail nebo krátký kontakt), s cílem zachovat dostupnost podpory a naplnit preventivní funkci systému při plném respektování rozhodnutí domácnosti.

**Tabulka 3: Přehled postupů při odmítnutí podpory podle míry rizika**

Situace	Zodpovědný subjekt	Postup
Klient odmítne podporu	CSSP/OBF	Záznam o odmítnutí
Odmítnutí + nízké riziko	CSSP/OBF	pokračující nabídka podpory
Odmítnutí + střední riziko	CSSP/OBF → OBF svolá poradu	případová porada do 5 dnů
Odmítnutí + vysoké riziko	MNA/OBF/CSSP	aktivace signalizačního mechanismu
Přetrvávající odmítání	OBF + CSSP	revize úrovně podpory

**Tabulka 4: Přehled procesu HF a odpovědností**

Fáze procesu	Odpovědný subjekt	Vstupy	Výstupy	Vazba na rizika	Vazba na cílové skupiny
1. Příjem žádosti	CSSP / OBF	žádost, dokumenty	registrace	prvotní skóring	všechny
2. Sociální posouzení	CSSP	šetření, ETHOS	doporučení	identifikace rizika	rodiny, senioři, jednotlivci
3. Stanovení podpory	CSSP / OBF	posouzení	zařazení do HF	úroveň podpory	
4. Pracovní skupina	OBF + CSSP + MNA	posudky, byty	rozhodnutí	ovlivňuje prioritu	specifické potřeby
5. Přidělení bytu	RHMP / OBF / MNA	návrh OBF	nájemní smlouva	stabilizace	senioři, rodiny
6. Nastěhování	CSSP / OBF	byt, plán	adaptace	podpora ihned	vysoké riziko
7. Podpora	CSSP / NNO / MNA	plán	monitoring	prevence relapsu	všechny

## 4.10 Vedení dokumentace, ukládání dat a přístupová práva pro Proces zabydlování dle principu HF

Pravidla vedení dokumentace, její archivace, přístupových práv a nakládání s osobními údaji v rámci programu Housing First se řídí **kapitolou této metodiky**, která stanovuje jednotný závazný postup pro všechny aktéry (OBF, CSSP, MNA a spolupracující NNO). V jednotlivých fázích procesu zabydlování se proto **evidují pouze dokumenty nezbytné pro daný krok** – např. žádosti, zápisy, rozhodnutí, záznamy o intervencích, podklady CSSP nebo MNA.

Podrobnosti o:

- postavení jednotlivých aktérů jako správců či zpracovatelů dat,
- pravidlech předávání údajů mezi subjekty,
- technicko-organizačních opatřeních,
- pravidlech přístupu k dokumentaci a skartačních lhůtách,
- evidenci přístupů (access logů),
- uplatňování práv klientů,

jsou popsány **v kapitole 5.1 údajů – Kompetence aktérů ve vztahu k ochraně osobních údajů (GDPR)**. Tento závěrečný přehled slouží jako **procesní odkaz**, který zajišťuje propojení mezi postupy popsánymi jednotným právně-metodickým rámcem uvedeným v kapitole 5.

## 5. Role a odpovědnosti aktérů

Tato kapitola vymezuje role, odpovědnosti a pravomoci aktérů zapojených do programu Housing First v hl. m. Praze. Stanovuje rámec spolupráce mezi OBF jako gestorem programu, CSSP jako poskytovatelem sociální podpory, MNA/správci bytového fondu, městskými částmi a zapojenými neziskovými organizacemi.

Vymezení rolí slouží jako metodický a kontrolní rámec pro řízení programu a je závazné pro zaměstnance OBF; u externích subjektů představuje referenční rámec vycházející ze smluvních a institucionálních vztahů.

**Tabulka 5: Kompetence aktérů v systému Housing First v Praze**

Subjekt	Hlavní odpovědnosti (co dělá)	Pravomoci (co může rozhodnout)	Povinnosti (co musí)	Výstupy / dokumenty
Rada hl. m. Prahy (RHMP)	Schvaluje pravidla pronajímání bytů a systémové rámce HF.	Rozhoduje o přidělení bytů.	Zajišťuje strategické řízení programu.	Usnesení RHMP, schválené bytové materiály.
OBF MHMP	Koordinace HF, metodické řízení, dohled nad procesy zabydlování; vedení centrální evidence HF; řízení poradenské činnosti (KA2).	Schvaluje úroveň podpory; rozhoduje o změně režimu podpory; předkládá návrhy RHMP; může iniciovat případové konference.	Vést evidenci, organizovat koordinační setkání, předávat podněty partnerům, chránit osobní údaje.	Záznam o intervenci, HF-ID karta, návrh na přidělení bytu, metodické pokyny.
Pracovní skupina programu Housing First (HF)	Posuzuje vhodnost domácností pro zařazení do programu HF; projednává sociální a bytové podklady; koordinuje zapojené aktéry; formuluje doporučení k přidělení bytu, úrovni podpory a stabilizačním opatřením; řeší komplexní a rizikové případy.	Formuluje <b>doporučení</b> pro OBF a RHMP; navrhuje změny úrovně podpory; doporučuje stabilizační nebo krizová opatření. <i>(Pracovní skupina nemá rozhodovací pravomoc)</i>	Jednat na základě pseudonymizovaných podkladů; respektovat principy Housing First; dbát na ochranu osobních údajů; zajistit řádný průběh a dokumentaci jednání; spolupracovat	Zápis z jednání Pracovní skupiny HF; doporučení k přidělení bytu; doporučení k nastavení nebo změně úrovně podpory; návrh stabilizačních opatření.

Subjekt	Hlavní odpovědnosti (co dělá)	Pravomoci (co může rozhodnout)	Povinnosti (co musí)	Výstupy / dokumenty
		o přidělení bytu ani o uzavření nájemní smlouvy.)	v rámci vymezených rolí jednotlivých aktérů.	
CSSP	Sociální šetření, kategorizace ETHOS, případová práce, vedení IP, sociální dokumentace; koordinace s OSPOD, školami a zdravotnictvím.	Může navrhnout přechod na jinou úroveň podpory; může vyhlásit potřebu krizové intervence.	Vést sociální dokumentaci (§88), pravidelně informovat OBF (agregovaně), provádět šetření v bytě.	Sociální šetření, IP, zpráva o průběhu podpory (pseudonymizovaná).
MNA – Městská nájemní agentura	Správa bytů, monitoring plateb, technická kontrola bytů, administrativní podpora nájemního vztahu.	Může navrhnout splátkový kalendář; může iniciovat upozornění na riziko nájemního vztahu.	Hlášení rizik OBF/CSSP bez odkladu; vést správní dokumentaci; účastnit se koordinačních porad.	Upozornění na riziko nájemního vztahu, platební historie, technické protokoly.
Městské části (MČ)	Informují o situaci domácností v území; potvrzují bytovou nouzi; spolupracují při přidělování bytů.	Mohou navrhnout kandidáty do programu HF.	Spolupracovat s OBF/CSSP; poskytovat nezbytné podklady pro posouzení situace.	Potvrzení bytové nouze, doporučení MČ.
NNO – neziskové organizace	Specializované služby (dluhové, právní, adiktologické, rodinné); terénní práce; doprovázení domácností.	Mohou navrhnout zapojení domácnosti do programu HF; mohou iniciovat případovou konferenci.	Sdílet agregované informace; zapojit se do řešení rizikových situací; chránit osobní údaje.	Odborné zprávy, doporučení, záznamy o intervencích (interní).
Klient (domácnost)	Aktivně spolupracuje v rámci nájemního vztahu; komunikuje s poskytovateli podpory; využívá nabízené služby.	Volí rozsah podpory; může požádat o změnu case-managera.	Dodržovat nájemní smlouvu a pravidla domu; poskytovat potřebné informace OBF/CSSP/MNA.	Nájemní smlouva, dohody o splátkách, IP.

Pracovní skupina HF je koordinační a poradní orgán programu Housing First. Její složení, průběh jednání a procesní postup jsou upraveny v kapitole 4 této metodiky. Skupina formuluje odborná doporučení; rozhodovací pravomoc o přidělení bytu náleží příslušným orgánům dle platných pravidel.

Tato kapitola podléhá pravidelné aktualizaci s ohledem na změny legislativy, interních předpisů MHMP, organizačních struktur spolupracujících subjektů a vývoj metodiky Housing First v Praze. OBF MHMP je pověřený orgán odpovědný za to, aby byla tato kapitola **minimálně jednou ročně** podrobena interní revizi, **po každé významné institucionální nebo legislativní změně** znovu posouzena a případně aktualizována, **předložena ke konzultaci partnerům** (CSSP, MNA, Odbor sociální politiky MHMP, případně vybraným městským částem), pokud navržené změny mají dopad na jejich procesní či metodické povinnosti. Aktualizace této kapitoly nabývá účinnosti vždy dnem schválení ředitelem OBF MHMP nebo jinou k tomu pověřenou osobou podle interních předpisů magistrátu. OBF zajistí, aby všechny změny byly **doloženy ve verzi dokumentu**, distribuovány dotčeným subjektům a archivovány podle spisového a skartačního řádu MHMP.

## 5.1 Kompetence aktérů ve vztahu k ochraně osobních údajů (GDPR)

Tato kapitola stanovuje závazná pravidla pro nakládání s osobními údaji v programu Housing First hl. m. Prahy. Vychází z nařízení (EU) 2016/679 (GDPR), zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Ustanovení kapitoly jsou závazná pro všechny aktéry programu (OBF, CSSP, MNA, NNO, evaluátory a další zapojené subjekty) a nahrazují všechna dílčí pravidla uvedená v jednotlivých fázích procesu zabydlování.

### 5.1.1 *Postavení jednotlivých aktérů při zpracování osobních údajů*

OBF je správcem osobních údajů ve vztahu k centrální evidenci programu HF a k činnostem, které vykonává při plnění úkolů ve veřejném zájmu podle čl. 6 odst. 1 písm. e GDPR. Zodpovídá za:

- určení účelů a prostředků zpracování,
- nastavení přístupových práv,
- bezpečnost dat,
- vedení evidence HF (bydlení, rizika, úrovně podpory),
- informování klientů o zpracování údajů.

OBF vede vlastní dokumentaci HF (záznamy o intervencích, rozhodnutí o podpoře, záznamy o rizikových situacích, reporty).

**Centrum sociálních služeb Praha (CSSP) – samostatný správce** – je samostatným správcem osobních údajů při vedení sociální dokumentace podle § 88 zákona č. 108/2006 Sb. Zpracovává údaje nezbytné pro poskytování sociální práce, individuálního plánování a sociálního šetření.

CSSP sdílí s OBF pouze:

- pseudonymizované výstupy,
- nezbytné informace k zajištění podpory (např. potvrzení rizika).

OBF nemá přístup do individuální sociální dokumentace CSSP.

**Městská nájemní agentura (MNA)/správcovská společnost – samostatný správce** – jsou správci údajů o nájemních vztazích (nájemní smlouvy, platební morálka, upomínky, technický stav bytu). Poskytuje OBF pouze údaje nezbytné pro plnění veřejného úkolu v rámci HF (např. upozornění na riziko, platební historii v agregované podobě). MNA/správcovská společnost nesdílí sociální ani zdravotní údaje klientů.

**Neziskové organizace (NNO) – samostatní správci / zpracovatelé** – jsou zpravidla **samostatnými správci**, pokud poskytují svoji službu nezávisle. Jsou **zpracovatelé**, pokud pracují na základě smlouvy pro OBF nebo CSSP.

Sdílí pouze údaje:

- nezbytné pro koordinaci podpory,
- v pseudonymizované nebo agregované podobě,
- podle smluvně stanovených pravidel.

**Evaluátoři a IT poskytovatelé – zpracovatelé** – jednají jako **zpracovatelé** podle čl. 28 GDPR. Musí mít uzavřenou smlouvu se správcem (OBF/CSSP/MNA), která stanoví:

- účel zpracování,
- přístupová práva,
- zabezpečení dat,
- zákaz předávání dat třetím osobám.

### 5.1.2 *Toky osobních údajů a pravidla jejich předávání*

Sdílení osobních údajů v rámci programu Housing First se řídí zásadou **minimalizace dat** a probíhá výhradně za účelem **zajištění a udržení bydlení a koordinace podpory**. Předávány jsou pouze údaje nezbytné pro výkon konkrétní role daného aktéra a pouze prostřednictvím **schválených zabezpečených kanálů** (např. šifrovaný e-mail, interní úložiště MHMP, datová schránka). Citlivé údaje, zejména sociální a zdravotní, jsou sdíleny pouze v zákonném rozsahu a jen tehdy, pokud je to nezbytné pro ochranu života, zdraví nebo dítěte, případně pro odvrácení bezprostředního rizika ztráty bydlení.

**Toky dat mezi hlavními aktéry probíhají následovně:**

#### **OBF ⇔ CSSP**

OBF předává CSSP identifikaci domácnosti a relevantní rizikové signály (např. hlášení od MNA). CSSP poskytuje OBF pseudonymizované informace o průběhu podpory, potvrzení o zahájení či ukončení sociální práce a nezbytné údaje o závažných rizicích (např. ohrožení dítěte).

#### **OBF ⇔ MNA / správcovská společnost**

OBF předává základní identifikační údaje nájemníka a informaci o režimu podpory v nezbytném rozsahu. MNA nebo správce bytu poskytují OBF upozornění na riziko nájemního vztahu, základní přehled platební historie a informace o závažném technickém stavu bytu.

#### **CSSP ⇔ NNO**

CSSP sdílí s NNO pouze údaje nutné pro poskytování konkrétní odborné služby. NNO předávají CSSP informace o průběhu podpory v pseudonymizované podobě, není-li dán jiný zákonný důvod.

#### **Sdílení údajů při signalizaci rizika**

V případě aktivace signalizačního mechanismu sdílí zapojené subjekty pouze informace nezbytné pro okamžitý zásah. Rozsah sdílení určuje OBF, pokud zákon nestanoví povinnost samostatného postupu CSSP.

### **5.1.3 Ochrana dat a technicko-organizační opatření**

Tato kapitola stanovuje jednotná pravidla pro **vedení dokumentace, ukládání dat, přístupová oprávnění a skartační procesy** v rámci programu Housing First. Ustanovení jsou závazná pro OBF a stanovují koordinační standardy pro CSSP, MNA, NNO a případné další zpracovatele dat v souladu s jejich právními předpisy.

#### **1. Obecné zásady ukládání dat**

Veškerá dokumentace programu HF musí být vedena způsobem, který:

- zamezuje neoprávněnému přístupu a umožňuje **kontrolu přístupů (logování)**,
- zajišťuje ochranu proti ztrátě, poškození nebo zneužití,
- odpovídá interním předpisům MHMP nebo příslušné organizace.

Osobní údaje jsou uchovávány **pouze po dobu nezbytně nutnou** k naplnění zákonného účelu. Tam, kde je to možné, se pracuje s **pseudonymizovanými daty**, přičemž identifikační klíč je uložen odděleně.

#### **2. Dokumentace OBF – centrální evidence HF**

OBF vede dokumentaci nezbytnou pro koordinaci programu HF, zejména evidenci domácností, záznamy o intervencích, rozhodnutí o úrovni podpory, podklady pro RHMP a signalizační hlášení. Dokumentace je ukládána:

- v elektronické spisové službě MHMP,
- ve vyhrazeném úložišti HF s řízeným přístupem dle rolí.

Přístup mají pouze pověřené pracovníci OBF, všechny přístupy jsou logovány. Dokumentace je archivována **5 let po ukončení podpory** a dále se řídí skartačním řádem MHMP.

#### **3. Dokumentace CSSP – sociální spis**

CSSP vede individuální sociální dokumentaci dle § 88 zákona č. 108/2006 Sb., zejména sociální šetření, individuální plán podpory a záznamy z práce s domácností. Dokumentace je uložena v interních systémech CSSP nebo ve fyzických spisech. **OBF nemá přístup k individuálním sociálním spisům**; sdílení probíhá výhradně

prostřednictvím pseudonymizovaných výstupů. Archivace se řídí spisovým a skartačním řádem CSSP (obvykle 10 let).

#### 4. Dokumentace MNA / správcovské společnosti

MNA a správcovské společnosti vedou správní dokumentaci nájemního vztahu (nájemní smlouvy, platební přehledy, technické protokoly, hlášení závad). OBF má přístup **pouze k informacím nezbytným pro výkon koordinace HF** (např. informace o neplacení nebo technickém riziku). Archivace se řídí interními předpisy správce (obvykle 5–10 let).

#### 5. Dokumentace NNO

NNO vedou dokumentaci podle zákona o sociálních službách nebo vlastních interních pravidel. Sdílení s CSSP a OBF probíhá **v nezbytném rozsahu**, zpravidla pseudonymizovaně a v souladu s GDPR.

#### 6. Sdílené elektronické úložiště HF

Pro koordinaci programu mohou být využívána zabezpečená úložiště MHMP. Smí zde být ukládány **pouze pseudonymizované dokumenty**, které:

- neobsahují zdravotní údaje,
- nenahrazují sociální spis CSSP.

Úložiště **neslouží** k ukládání nájemních smluv, osobních dokladů klientů ani kompletní sociální dokumentace.

#### 7. Pravidla přístupových práv

Přístupy jsou přidělovány výhradně v režimu **need-to-know**. OBF vede evidenci osob s přístupem do centrální evidence HF, ostatní subjekty vedou vlastní seznamy. Přístupy jsou přezkoumávány minimálně jednou ročně a při změně pracovního zařazení jsou **okamžitě odebrány**.

#### 8. Skartační lhůty

- OBF: 5 let po ukončení podpory,
- CSSP: dle zákona o sociálních službách (obvykle 10 let),
- MNA / správcovské společnosti: dle interních předpisů (5–10 let),
- NNO: dle vlastních pravidel (obvykle 5 let).

Skartace se **neprovádí**, pokud jsou dokumenty potřebné pro právní obranu nebo probíhající kontrolu.

**Tabulka 6: Ukládání dokumentace, přístupová práva a skartační lhůty**

Subjekt	Typ dokumentace	Kde se dokumentace ukládá	Kdo má přístup	Co sdílí s ostatními subjekty	Skartační lhůta
OBF MHMP	- evidence HF (žádosti, přidělení, riziková hlášení) - záznamy o intervencích Poradců - podklady pro RHMP - koordinace úrovně podpory	- elektronická spisová služba MHMP - zabezpečené úložiště HF (role-based access)	- Poradci HF - metodici HF - vedoucí OBF - interní audit MHMP	- pseudonymizované přehledy pro CSSP, MNA, NNO - identifikovatelné údaje <b>pouze v nezbytném rozsahu</b> (např. datum neplacení od MNA)	<b>5 let</b> (dle spisového řádu MHMP)
CSSP	- sociální dokumentace (§ 88 ZoSS) - individuální plán (IP)	- IS STAP / KMB modul - fyzický sociální spis	- sociální pracovník vedoucí případ - jeho vedoucí - metodik CSSP	- pouze pseudonymizované a agregované informace pro OBF - identifikovatelné údaje <b>jen</b>	<b>10 let</b> (ZoSS + spisový řád CSSP)

Subjekt	Typ dokumentace	Kde se dokumentace ukládá	Kdo má přístup	Co sdílí s ostatními subjekty	Skartační lhůta
	- šetření, zápisy z terénu - závěrečná zpráva			<b>v rámci plnění zákonných povinností</b>	
<b>MNA / správcovská společnost pro OBF</b>	- nájemní smlouvy a dodatky - platební kalendáře, upomínky - technické protokoly - evidence závad	- interní systém MNA - fyzický správní spis	- správci bytového fondu - účetní oddělení - vedoucí MNA	- informace o platební morálce - technické riziko (pouze fakta) - hlášení „Upozornění na riziko nájemního vztahu“	<b>5-10 let</b> dle spisového řádu
<b>NNO</b>	- odborná dokumentace (poradenství, terapie) - podklady pro case-management	- interní systémy NNO - zabezpečené úložiště organizace	- pracovníci NNO podílející se na případu - vedoucí služby	- pouze pseudonymizovaná data pro OBF a CSSP - identifikovatelné údaje <b>jen pro koordinaci podpory</b>	<b>5 let</b> (dle interních pravidel NNO)
<b>Evaluátor (externí)</b>	- evaluační dotazníky - anonymizované datové sady	- zabezpečené úložiště evaluátora	- evaluátor, analytici	- jen <b>anonymizované</b> datové sady pro OBF	dle smlouvy (obvykle 3-5 let)
<b>Městské části</b>	- potvrzení bytové situace žadatele - doplňující informace k rodině/žadateli	- interní dokumentace MČ	- sociální odbor MČ - pověření pracovníci	- identifikovatelné údaje <b>jen pokud vyžaduje zákon</b> (OSPOD, potvrzení situace)	<b>dle spisového řádu MČ</b>

**Tabulka 7: Přístupová práva a zásady sdílení dat**

Oblast	Pravidlo
<b>Typ sdílených dat</b>	Pseudonymizovaná data jsou standardem; identifikovatelné údaje se sdílejí <b>pouze v nezbytném rozsahu</b> (need-to-know).
<b>Citlivé údaje</b>	Zdravotní údaje sdílí výhradně CSSP/NNO při výkonu odborné práce; OBF je <b>nepřijímá a nezpracovává</b> .
<b>Sdílení při signalizaci rizika</b>	MNA/správcovská společnost/CSSP posílají faktické informace: neplacení, závady, ztráta kontaktu, ohrožení. Bez citlivých zdravotních údajů.
<b>Technické kanály</b>	Šifrovaná e-mailová komunikace MHMP; datová schránka; vyhrazené úložiště MHMP; žádné osobní e-maily.
<b>Přístupové role</b>	Každý subjekt vede seznam osob s přístupem; role se revidují min. 1 × ročně.
<b>Logování</b>	Přístupy do všech systémů (OBF, CSSP, MNA) musí být logovány.
<b>Předávání dat evaluátorovi</b>	Pouze anonymizované datové sady; bez osobních údajů.

#### 5.1.4 Práva klientů a způsob jejich uplatnění

Klienti programu Housing First mají při zpracování osobních údajů práva vyplývající z nařízení (EU) 2016/679 (GDPR). Jedná se zejména o právo být informován o rozsahu a účelu zpracování osobních údajů, právo na přístup ke svým údajům, právo na jejich opravu nebo omezení zpracování, právo vznést námitku proti zpracování a právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů. Uplatnění těchto práv se řídí postavením jednotlivých správců údajů v rámci programu Housing First. Klient podává žádost vždy vůči tomu subjektu, který je správcem příslušné části dokumentace:

- vůči OBF v případě údajů vedených v centrální evidenci programu HF,
- vůči CSSP v případě individuální sociální dokumentace,
- vůči MNA nebo příslušné správcovské společnosti v případě údajů vztahujících se k nájemnímu vztahu,
- vůči NNO v případě údajů zpracovávaných v rámci poskytované služby.

Příslušný správce je povinen reagovat na žádost klienta bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od jejího obdržení, s možností prodloužení této lhůty o další 2 měsíce v souladu s čl. 12 GDPR.

OBF odpovídá za to, aby klienti při vstupu do programu Housing First obdrželi srozumitelnou informaci o tom, kdo jejich osobní údaje zpracovává, v jakém rozsahu a za jakým účelem.

Všichni aktéři HF dodržují tyto zásady:

- 1) **Účelové omezení** – údaje se používají výhradně pro podporu bydlení a plnění veřejných úkolů,
- 2) **Minimalizace dat** – zpracovává se pouze nezbytný rozsah údajů,
- 3) **Omezení doby uchování** – archivace přesně dle spisových řádů jednotlivých správců,
- 4) **Bezpečnost** – ochrana proti zneužití, ztrátě či neoprávněnému přístupu; šifrování, role-based access,
- 5) **Transparentnost** – klient musí vědět, kdo co vede,
- 6) **Logování** – přístupy a manipulace s daty jsou zaznamenávány,
- 7) **Školení pracovníků** – všichni zapojení zaměstnanci musí být proškoleni v GDPR.

Tato pravidla tvoří jednotný právní rámec programu a jsou závazná pro všechny organizace zapojené do Housing First hl. m. Prahy.

## 5.2 Práva a povinnosti klienta programu Housing First

Tato kapitola vymezuje práva a povinnosti klienta programu Housing First (dále jen „klient“). Účelem je zajistit právní jistotu klientů i zapojených subjektů, vymezit závazné povinnosti vyplývající z nájemního vztahu a jasně oddělit podmínky, které **nelze** po klientovi vyžadovat (zásada dobrovolnosti podpory HF).

### 5.2.1 Práva klienta

#### a) Právo na bydlení v souladu s nájemní smlouvou

Klient má právo užívat byt v rozsahu stanoveném nájemní smlouvou a občanským zákoníkem, a to způsobem, který zajišťuje **důstojné, bezpečné a nerušené bydlení**. Součástí tohoto práva je i možnost provádět běžné opravy a údržbu v rozsahu vymezeném právními předpisy a nájemní smlouvou.

#### b) Právo na sociální podporu

Sociální podpora v rámci programu Housing First je **dobrovolná**. Klient má právo podporu přijmout, případně odmítnout její jednotlivé části, aniž by to mělo sankční dopad na nájemní vztah. Zároveň může požádat o změnu intenzity podpory a má právo být aktivně zapojen do tvorby a úprav individuálního plánu podpory.

#### c) Práva v oblasti ochrany osobních údajů

Klient má právo být srozumitelně informován o tom, jaké osobní údaje jsou zpracovávány, za jakým účelem a kým, včetně informace o správcích údajů (OBF pro účely programu HF, CSSP a MNA v rámci jejich zákonných působností). Má právo na přístup ke svým údajům, jejich opravu, omezení nebo námitku proti zpracování a na podání stížnosti pověřenci pro ochranu osobních údajů MHMP nebo Úřadu pro ochranu osobních údajů.

#### d) Právo na důstojné zacházení a participaci

Klient má právo na respektující a partnerské zacházení, na srozumitelné informace o svých právech a povinnostech a na zapojení do zásadních rozhodnutí, která ovlivňují jeho bytovou situaci. Může být přizván k případovým poradám nebo účast odmítnout, aniž by to mělo negativní dopad na jeho postavení v programu.

## 5.2.2 Povinnosti klienta

Klient má **pouze ty povinnosti, které vyplývají ze zákona a z nájemní smlouvy**. Povinnosti **nevznikají z účasti v programu Housing First ani z poskytované sociální podpory**, která je dobrovolná.

### a) Povinnosti vyplývající z nájemní smlouvy

Klient je povinen zejména:

- hradit nájemné a související služby řádně a včas,
- užívat byt řádným způsobem a nepoškozovat jej,
- dodržovat domovní řád a pravidla soužití v domě,
- umožnit přístup do bytu za účelem nezbytných kontrol, oprav a údržby,
- oznamovat zásadní změny v počtu členů domácnosti,
- dodržovat bezpečnostní pravidla vyplývající z právních předpisů a provozu domu.

### b) Povinnost udržovat základní kontakt

Klient má minimální povinnost být dosažitelný a reagovat na výzvy správce bytu nebo OBF v záležitostech souvisejících s nájemním vztahem. V případě **ohrožení nájemního vztahu** (např. neplacení nájemného) je povinen umožnit kontakt nebo návštěvu pracovníka CSSP či Poradce OBF za účelem řešení vzniklé situace.

### c) Povinnosti vyplývající ze zákona

Klient je povinen dodržovat obecně závazné právní předpisy, zejména občanský zákoník, stavební a požární předpisy, a poskytovat pravdivé údaje při jednání o nájemním vztahu a při čerpání sociálních dávek.

### d) Dobrovolnost podpory

Klientovi **nesmí být jako povinnost ukládána** účast na sociální práci, spolupráce s neziskovými organizacemi, léčba, abstinence, pracovní aktivita ani účast na kurzech či programech doporučených službami. Tyto aktivity mohou být nabídnuty nebo doporučeny, **nesmějí však být sankcionovány v rámci nájemního vztahu**.

## 5.2.3 Informování klienta o jeho právech a povinnostech

### 1. Poučení při přidělení bytu

Při podpisu nájemní smlouvy obdrží klient:

- „Souhrn práv a povinností nájemníka HF“,
- informaci o ochraně osobních údajů dle GDPR,
- kontakt na pověřence MHMP,
- informace o dostupné podpoře (CSSP, Poradce OBF, NNO).

Poučení probíhá ústně i písemně; klient ho potvrzuje podpisem.

### 2. Poučení o GDPR

Probíhá podle jednotné šablony OBF a zahrnuje:

- kdo je správcem údajů,
- rozsah údajů,
- účel,
- doba uchování,
- komu mohou být údaje předány,
- jak klient uplatní svá práva.

**Tabulka 8: Přehled práv a povinností klienta**

Oblast	Povinné	Dobrovolné	Právní základ
Nájemní vztah	placení nájemného, nepoškození bytu, domovní řád	—	občanský zákoník, nájemní smlouva
Kontakt s podporou	základní dosažitelnost v případě rizika	sociální práce, spolupráce s NNO	HF – princip dobrovolnosti
Účast na službách	—	léčba, programy, poradenství	HF – nesankční přístup
GDPR	poskytování potřebných údajů	námítky, omezení	GDPR čl. 6, 13–22
OSPOD	součinnost v případě ohrožení dítěte	doprovodné služby	zákon o OSPOD

### 5.3 Pravidla pro ukončení podpory v programu Housing First

Program Housing First je v této metodice chápán jako intenzivní forma podpory zaměřená na stabilizaci bydlení domácností s vysokou mírou sociálních a bytových rizik. Jeho cílem je postupná stabilizace domácnosti a vytvoření podmínek pro udržitelné bydlení s nižší mírou podpory, nikoli dlouhodobé setrvávání v režimu intenzivní podpory.

Metodika proto pracuje s konceptem výstupní strategie, která umožňuje:

- transparentní a předvídatelné rozhodování o omezení nebo ukončení podpory,
- efektivní využívání kapacit zapojených aktérů,
- dlouhodobou udržitelnost programu.

**Úspěšný průchod programem Housing First** – za úspěšný průchod programem je považována situace, kdy domácnost dosáhne stabilizace bydlení a sociální situace v rozsahu, který již nevyžaduje pravidelnou intenzivní terénní podporu. Indikativní kritéria stabilizace mohou zahrnovat zejména:

- stabilní nájemní vztah bez opakovaných porušení povinností,
- období alespoň 12 měsíců bez nově vznikajících dluhů na bydlení,
- samostatnou komunikaci se správcem nebo pronajímatelem,
- stabilizovaný příjem a základní finanční stabilitu,
- stabilizaci klíčových sociálních nebo zdravotních rizik dle odborného posouzení CSSP.

Naplnění těchto kritérií může být podkladem pro návrh na ukončení intenzivní podpory nebo přechod do nižší úrovně podpory.

**Vazba na MNA a bytová rizika** – při ukončení jakékoli úrovně podpory je MNA nebo příslušný správce bytu informován pouze v rozsahu nezbytném pro správu nájemního vztahu. Předává se zejména informace o ukončení podpory, případném režimu monitoringu plateb a aktuálním stupni bytového rizika, nikoli však důvody sociální povahy.

Ukončení podpory nemění nájemní podmínky a samo o sobě nevede k aktivaci sankčních mechanismů.

**Podpora v programu HF je dobrovolná.** Klient může spolupráci odmítnout (viz kap. 4.9), **ukončení podpory vždy formální proces, nesmí automaticky vést k ukončení nájmu.** Podpora a nájemní vztah jsou dvě oddělené skutečnosti.

Ukončení podpory je možné pouze tehdy, pokud:

- cíle individuálního plánu byly splněny,
- klient dlouhodobě nevyužívá podporu a není ohroženo udržení bydlení,
- klient odmítá podporu a byla provedena odborná revize situace,

- dochází ke změně úrovně podpory (lehká → střední → intenzivní),
- domácnost již není zapojena do programu Housing First z důvodu změny bytové situace,
- klient zemřel.

Tato kapitola stanovuje rámec pro postup při ukončování podpory ve všech úrovních (lehká, střední, intenzivní) a vytváří metodickou oporu pro rozhodování zapojených aktérů.

### 5.3.1 Ukončení lehké podpory (Poradce OBF / MNA / CSSP)

**O ukončení lehké podpory rozhoduje vedoucí oddělení Housing First** po konzultaci s Poradcem OBF, případně s CSSP, pokud se podílelo na poskytované podpoře, a s odpovědným koordinátorem programu Housing First v rámci OBF. Lehkou podporu lze ukončit v případě, že je po dobu alespoň šesti měsíců zajištěna stabilní platební morálka, byl vyřešen problém, pro který byla podpora zahájena, domácnost komunikuje samostatně se správcem bytového fondu (MNA), nejsou evidována bytová rizika (A–C) a není identifikována potřeba další sociální práce.

**Ukončení podpory předchází závěrečné zhodnocení případu Poradcem OBF**, které je zaznamenáno do formuláře „Záznam o ukončení podpory“, a krátký závěrečný rozhovor s klientem. O ukončení podpory je následně informována MNA a CSSP v nezbytném, agregovaném nebo pseudonymizovaném rozsahu; spis je archivován v souladu s kapitolou 6.4 po dobu pěti let.

**Klient je o ukončení lehké podpory informován písemně nebo elektronicky** a je mu sdělena možnost opětovného zapojení do systému podpory v bydlení v případě změny situace.

**Ukončení lehké podpory neznamená automatické vyřazení domácnosti ze systému podpory v bydlení.** Na základě odborného posouzení Poradce, případné konzultace s CSSP a aktuální bytové a sociální situace domácnosti může být zvolen další postup, zejména ponechání domácnosti bez systematické podpory s možností opětovného zapojení, ponechání v režimu základního dohledu, opětovné navýšení úrovně podpory nebo předání případu jinému nástroji systému podpory v bydlení.

### 5.3.2 Ukončení střední podpory (CSSP)

**O podání návrhu na ukončení střední podpory rozhoduje CSSP** prostřednictvím sociálního pracovníka na základě případové porady; OBF ukončení schvaluje v administrativní rovině pro účely vedení evidence programu Housing First. Střední podporu lze ukončit v případě, že došlo ke stabilizaci situace domácnosti v souladu s Individuálním plánem podpory, byla dosažena rodinná, zdravotní a finanční stabilizace, nejsou identifikována aktivní bytová rizika a klient již nevyžaduje pravidelnou terénní sociální práci. **Ukončení podpory předchází závěrečné sociální šetření** provedené CSSP a projednání případu na případové poradě za účasti CSSP, OBF a MNA. CSSP následně zpracuje závěrečnou zprávu o podpoře, která je v pseudonymizované podobě předána OBF. **Klient je o ukončení střední podpory informován** a je seznámen s dosaženými cíli a možnostmi další návaznosti v systému podpory v bydlení.

**Ukončení střední podpory neznamená automatické ukončení návaznosti domácnosti na systém podpory v bydlení.** Na základě odborného posouzení CSSP, výsledků případové porady a aktuální bytové a sociální situace domácnosti může následovat přechod na lehkou podporu, úprava intenzity stávající podpory, ukončení systematické podpory s možností opětovného zapojení, nebo naopak eskalace podpory včetně návrhu na přehodnocení případu v rámci programu Housing First.

### 5.3.3 Ukončení intenzivní podpory (NNO / CSSP)

**O ukončení intenzivní podpory rozhoduje pracovní skupina HF v rámci programu Housing First** na základě společného odborného posouzení případu provedeného víceoborovým týmem (CSSP, zapojené NNO, OBF a případně zdravotní služby), přičemž sociální část posouzení zajišťuje CSSP.

Intenzivní podporu lze ukončit v případě, že je stabilizován nebo kontrolovatelný průběh duševního onemocnění, závislost je stabilizována bez relapsu ohrožujícího bydlení, domácnost komunikuje standardním způsobem se správcem bytového fondu (MNA), má vyřešené dluhy nebo je řádně splácí a není identifikováno žádné aktivní bytové riziko kategorie C. **Ukončení podpory předchází** zhodnocení případu víceoborovým týmem a **vypracování závěrečné multidisciplinární zprávy**, která je v pseudonymizované podobě předána OBF; archivace dokumentace probíhá v souladu s pravidly jednotlivých zapojených organizací.

**Klient je o ukončení intenzivní podpory informován osobně**, obdrží písemné potvrzení a jsou mu předána doporučení k dalším cíleným službám, zejména v oblasti zdravotnictví nebo návazné podpory.

**Tabulka 9: Dokumenty pro ukončení podpory**

Dokument	Kdo vytváří	Kdo uchovává	Jak dlouho
Záznam o ukončení podpory	OBF / CSSP / NNO	příslušný subjekt	5 let
Závěrečná zpráva	CSSP / NNO	příslušný subjekt	dle ZoSS
Pseudonymizovaný výstup pro OBF	OBF	OBF	5 let
Informace klientovi	OBF / CSSP / NNO	subjekt	dle pravidel

## 6. Rizika a jejich mitigace

Tato kapitola shrnuje **klíčová rizika identifikovaná v jednotlivých fázích procesu Housing First a popisuje nástroje jejich řízení a mitigace**, jak vyplývají z procesních kapitol této metodiky. Cílem této kapitoly je identifikovat hlavní rizika spojená s implementací principů Housing First v Praze a stanovit závazné postupy, odpovědnosti a preventivní opatření. Kapitola má charakter **normativního rámce**, který je závazný pro OBF a metodicky směřuje spolupracující subjekty (CSSP, MNA, NNO, MČ).

Rizika jsou formulována na základě:

- výstupů průběžných a závěrečných evaluačních zpráv projektů hl. m. Prahy v oblasti zabydlování a podpory v bydlení,
- interních postupů OBF pro zabydlování žadatelů o byt v kategorii osob v sociální tísní,
- zkušeností získaných při realizaci projektových aktivit hl. m. Prahy v oblasti Housing First,
- praktických poznatků OBF, CSSP a zapojených partnerů z realizace programů zabydlování domácností v bytové nouzi (zejména projektů Kontaktní místa pro bydlení a Poradci pro nájemníky).

### 6.1 Riziko neplacení nájemného a služeb

Opakované neplacení nájemného je nejčastější příčinou destabilizace nájemního vztahu a může vést až k jeho ukončení. Riziko se objevuje zejména u domácností s nízkými příjmy, nepravidelným zaměstnáním, dluhovou historií nebo zdravotními komplikacemi.

**Podrobné postupy řešení dluhu na nájemném a službách**, včetně nastavení splátkových kalendářů, komunikace s nájemníkem a případných sankčních kroků, **se řídí platnými interními postupy OBF a metodikou práce Poradců pro nájemníky**. Tato metodika vymezuje rámec odpovědností a principy včasné intervence.

Mezi signály tohoto rizika patří:

- opožděná platba nad 15 dnů,
- opakovaná neúplná úhrada,
- ignorování upomínek,
- změna příjmové situace,
- vznik nových exekucí.

#### Mitigační opatření

- **Včasná signalizace** – MNA nebo správcovská společnost bez zbytečného odkladu (zpravidla do 5 pracovních dnů) zasílá OBF „Upozornění na riziko nájemního vztahu“. OBF informuje CSSP a aktivuje Poradce pro nájemníky.
- **Prvotní intervence** – Poradce OBF kontaktuje domácnost (zpravidla do 10 dnů) a zjišťuje příčinu vzniku dluhu.
- **Finanční stabilizace** – CSSP nebo NNO nastavuje splátkový plán, rozpočet domácnosti a podporu při čerpání dávek.
- **Splátkový kalendář** – MNA ve spolupráci s OBF sjednává splátkový režim odpovídající možnostem domácnosti.
- **Navýšení podpory** – při opakovaných potížích může dojít k přechodu na vyšší úroveň podpory.
- **Krizový režim** – při dlouhodobém neplnění povinností OBF s CSSP aktivují krizový režim (častější kontakty, případové konference, zapojení NNO).

#### Odpovědnosti

- ⇒ **MNA** – včasná signalizace, návrh splátkového kalendáře.
- ⇒ **OBF** – koordinace podpory, rozhodnutí o přeřazení do vyšší úrovně podpory.
- ⇒ **CSSP** – dluhové poradenství, sociální práce, podpora dávek.
- ⇒ **NNO** – specializované dluhové poradenství, finanční coaching.

## 6.2 Riziko ztráty kontaktu s klientem

Domácnost přestane komunikovat s pracovníky OBF, CSSP nebo MNA. Jde o vysoce rizikovou situaci, která často předchází neplacení nájmu, zadlužení nebo opuštění bytu.

Mezi typické příčiny patří:

- psychická dekompenzace,
- závislost,
- náhlá hospitalizace,
- změna telefonu,
- sociální strach nebo stud,
- domácí násilí.

#### Mitigační opatření

- **Zesílený kontaktní režim** – v případě ztráty kontaktu se domácnost standardně oslovuje opakovaně různými formami (telefon, e-mail, osobní návštěva), **zpravidla až třikrát v průběhu přibližně 10 dnů**, podle povahy případu. Kontakty zajišťuje Poradce OBF, CSSP nebo spolupracující NNO – zpravidla ten subjekt, který s domácností dlouhodobě pracuje.
- **Proaktivní vyhledání klienta** – pokud kontakt není obnoven, **CSSP posoudí další postup v rámci své zákonné působnosti**, včetně terénní návštěvy. V případech rodin s dětmi nebo důvodného podezření

na ohrožení zdraví či života může CSSP **postupovat podle zvláštních právních předpisů** (např. spolupráce s OSPOD, zdravotnickými službami).

- **Zapojení dalších aktérů** – MNA nebo správcovská společnost poskytuje OBF technické signály (např. nevyzvednutá pošta, opakované stížnosti). NNO mohou provést kontaktní návštěvu, pokud je domácnost v jejich péči.
- **Krizový režim** – Pokud ztráta kontaktu trvá déle než 30 dní a současně existují další rizikové signály, je případ vyhodnocen jako vysoce rizikový. OBF ve spolupráci s CSSP svolá případovou konferenci (OBF, CSSP, MNA/správcovská společnost, případně další relevantní subjekty).

#### Odpovědnosti

- ⇒ **CSSP** – terénní dohled, sociální práce.
- ⇒ **OBF** – koordinace a rozhodnutí o krizovém režimu.
- ⇒ **MNA/správcovská společnost** – technická zpětná vazba.
- ⇒ **NNO** – terénní dohled podle možností.

### 6.3 Riziko konfliktního soužití a sousedských sporů

Riziko se může projevit zejména zvýšenou hlučností, opakovaným porušováním domovního řádu, rodinnými konflikty nebo pohybem osob, které zvyšují napětí v domě. Dlouhodobě neřešené situace mohou vést ke stížnostem sousedů, zhoršení vztahů v domě a tlaku na pronajímatele nebo městskou část.

#### Mitigační opatření

- **Včasná identifikace signálů** – podněty mohou vycházet zejména ze stížností sousedů nebo informací od MNA či správcovské společnosti.
- **Mediace a podpora komunikace** – Poradce OBF nebo CSSP může dle povahy situace iniciovat mediaci, případně zapojit externího mediátora.
- **Úprava individuálního plánu podpory** – v případě přetrvávajících obtíží se posiluje podpora domácnosti a upravuje individuální plán.
- **Zapojení odborných služeb** – podle charakteru problému může být zapojena NNO (např. adiktologická nebo krizová intervence).
- **Koordinace s městskou částí** – v odůvodněných případech, zejména při opakovaných stížnostech, probíhá koordinace s příslušnou MČ v rozsahu nezbytném pro stabilizaci situace.

#### Odpovědnosti

- ⇒ **MNA / správcovská společnost** – eviduje stížnosti a předává je OBF.
- ⇒ **CSSP** – pracuje na sociální stabilizaci domácnosti.
- ⇒ **OBF** – zajišťuje koordinaci, případové vedení a krizová opatření.
- ⇒ **NNO** – poskytuje mediaci a odbornou podporu dle potřeby.

### 6.4 Riziko selhání spolupráce mezi partnery

Chyby v komunikaci nebo prodlení mezi OBF, CSSP, MNA či NNO mohou způsobit vážné dopady (ztráta bytu, opožděný zásah, neřešený dluh, absence podpory).

#### Mitigační opatření

- **Jednoznačná pravidla komunikace** – používání sjednocených formulářů (Upozornění, Zpráva o průběhu, Případová konference Pracovní skupiny).
- **Pravidelné koordinační porady** – min. 1× měsíčně.
- **Role a povinnosti v kapitole 5** – závazné pro všechny pracovníky OBF.

- **Odpovědné osoby** – každý subjekt určí kontaktní osobu pro HF.
- **Standardizace evidence a minimálního datového balíčku.**

## Odpovědnosti

- ⇒ **OBF** – koordinátor celého systému, metodický garant.
- ⇒ **CSSP & MNA** – povinnost zasílat pravidelné reporty.
- ⇒ **NNO** – povinnost dodržovat formát a periodicitu sdílených zpráv.

## 6.5 Riziko negativní publicity a mediálních incidentů

Problémy v domácnostech (konflikty, hluk, policejní zásah) mohou vyvolat mediální tlak na MČ a HMP. Vzniká reputační riziko pro program HF.

### Mitigační opatření

- **Krizová komunikace** - OBF aktivuje krizový postup: kontrola informací, vyjasnění kompetencí, koordinace s tiskovým oddělením MHMP, celou komunikaci s médii pak zajišťuje oddělení tiskového mluvčího.
- **Jasně role ve veřejné komunikaci**
  - OBF komunikuje systémové cíle, zásady HF a opatření.
  - CSSP komunikuje odborné postupy.
  - MNA komunikuje technické aspekty (nikoli sociální situaci klienta).
- **Prevence** – transparentní reporting, průběžná komunikace s MČ a sousedy.

## 6.6 Kategorizace rizik ohrožujících nájemní vztah a závazný postup jejich řešení

Tato kapitola stanovuje jednotný a závazný postup pro identifikaci, evidenci, hlášení a řešení bytových rizik v programu Housing First hl. m. Prahy. Pravidla jsou závazná pro všechny subjekty zapojené do programu (OBF, CSSP, MNA, NNO). Cílem je zajistit včasnou prevenci ztráty bydlení a minimalizovat rizika ohrožující nájemní vztah, stabilitu domácnosti i bezpečnost ostatních nájemníků.

### 6.6.1 Kategorie bytových rizik (A/B/C)

Bytová rizika se dělí podle závažnosti, dopadu na nájemní vztah a nutného rozsahu podpory.

**Kategorie A – nízké (monitorovací) riziko** – situace, které mohou signalizovat vznik problému, ale nevyžadují zásah sociální práce ani intenzivní koordinaci.

- **Typické projevy:** opožděná platba do 15 dnů, drobné technické závady, jednorázová stížnost sousedů, dočasně zhoršená komunikace bez dopadu na nájemní vztah.
- **Otevření rizika:** MNA/správcovská společnost, případně OBF.
- **Vedení:** MNA/OBF – monitoring a základní komunikace.
- **Ukončení:** automaticky po 60 dnech bez opakování problému.

**Kategorie B – střední riziko (intervenční)** - situace, kdy se problémy opakují nebo již mají **reálný dopad na stabilitu nájemního vztahu** a vyžadují koordinovanou intervenci.

- **Typické projevy:** dluh na nájemném ve výši 1–2 měsíců, opakované stížnosti (hluk, konflikty), zhoršení sociální situace identifikované CSSP, ztráta kontaktu delší než 30 dní, zanedbávání péče o byt.
- **Otevření rizika:**
  - MNA / správcovská společnost – platební a technická rizika,
  - CSSP – sociální rizika s dopadem na bydlení,
  - OBF – kombinovaná nebo eskalující rizika.

- **Vedení:**
  - OBF (Poradce pro nájemníky) jako hlavní koordinátor,
  - CSSP je povinně zapojeno do práce s domácností,
  - MNA / správcovská společnost poskytuje technické a platební podklady.
- **Ukončení:** rozhoduje OBF po konzultaci s CSSP, uzavření je vždy **zdokumentováno v evidenci HF**.

**Kategorie C – vysoké riziko (kritická situace)** - bezprostřední ohrožení nájemního vztahu, bezpečnosti nebo technického stavu bytu.

- **Typické příklady:** dluh > 2 měsíce, závažné porušení povinností nájemníka, poškození bytu či ohrožení ostatních nájemníků, podezření na domácí násilí, hazardní jednání, požár apod., dlouhodobá absence kontaktu (> 60 dní), zásadní zhoršení zdravotního/psychického stavu.
- **Otevření rizika:** MNA/správcovská společnost – kritická platební/technická rizika; CSSP – kritické sociální/bezpečnostní riziko; OBF – kombinovaná/strategická rizika
- **Vedení:**
  - OBF – vedoucí oddělení HF nebo pověřená osoba
  - CSSP – intenzivní podpora
  - MNA/správcovská společnost – správní a technické kroky
- **Ukončení:** po schválení OBF, CSSP a MNA – **třístranné uzavření**.

#### 6.6.2 Postup otevření rizika a rozhodnutí o kategorii

Jakýkoli subjekt zapojený do programu je povinen riziko otevřít, pokud zjistí skutečnost, která odpovídá kategorii A/B/C. Zahájení probíhá vyplněním formuláře: „**Upozornění na riziko ohrožení nájemního vztahu**“ (MNA => OBF) nebo „**Zpráva o sociálním riziku**“ (CSSP => OBF). Formulář se automaticky ukládá do centrální evidence OBF-HF.

Po otevření rizika probíhá proces jeho posouzení a zařazení do kategorie A/B/C ve více krocích, které zajišťují jednotnost rozhodování a přiměřenost zvolených opatření.

##### 1. Předběžné vyhodnocení rizika

Subjekt, který riziko otevřít (MNA/správcovská společnost, CSSP, případně OBF), v rámci formuláře stručně popíše:

- povahu zjištěné skutečnosti,
- její dopad na udržení nájemního vztahu,
- časový vývoj (jednorázová událost / opakovaný stav),
- dostupné podpůrné nebo ochranné faktory.

Součástí podání je **orientační návrh kategorie rizika**, který má doporučující charakter a není závazným rozhodnutím.

##### 2. Ověření a doplnění informací

OBF po obdržení oznámení:

- ověřuje úplnost podkladů,
- v případě potřeby si vyžádá doplnění informací od CSSP nebo MNA,
- posuzuje, zda riziko spadá do oblasti monitorovací, intervenční nebo krizové.

### 3. Rozhodnutí o kategorii rizika

Rozhodnutí o zařazení do kategorie A/B/C se činí podle závažnosti dopadu na udržení bydlení, míry naléhavosti a potřeby koordinované podpory:

- u **kategorie A** postačuje administrativní vyhodnocení bez svolání případové porady,
- u **kategorie B** je rozhodnutí podmíněno konzultací a svoláním případové porady,
- u **kategorie C** rozhoduje OBF neprodleně a aktivuje se krizový postup.

### 4. Záznam a návaznost

Určená kategorie rizika je zaznamenána v centrální evidenci HF a slouží jako závazný podklad pro:

- stanovení odpovídající úrovně podpory,
- aktivaci dalších aktérů,
- určení frekvence přehodnocování rizika.

Zařazení do kategorie rizika není sankcí vůči klientovi, ale **koordinačním nástrojem systému Housing First**, jehož cílem je včasná intervence a prevence ztráty bydlení.

**Tabulka 10: Rozhodování o kategorizaci**

Kategorie	Kdo rozhoduje	Poznámka
A	MNA/správcovská společnost	OBF pouze sleduje
B	OBF po konzultaci s CSSP/MNA	povinná případová porada
C	OBF – vedoucí odd. HF	do 48 h musí být svolána případová porada

#### 6.6.3 Řízení bytových rizik, signalizace a stabilizační nástroje

Řízení bytových rizik je součástí koordinované práce OBF, CSSP, MNA a dalších zapojených aktérů. Cílem je včasná identifikace ohrožení nájemního vztahu, přijetí přiměřených stabilizačních opatření a prevence ztráty bydlení. Kategorizace slouží jako orientační nástroj pro určení intenzity reakce a míry zapojení jednotlivých aktérů.

##### 1. Postup při řešení rizika

**Kategorie A – nízké riziko** – riziko je monitorováno bez nutnosti rozsáhlé intervence. MNA nebo správce zajišťuje základní komunikaci s klientem. V případě opakování nebo zhoršení situace může být riziko překategorizováno.

**Kategorie B – střední riziko** – dochází ke koordinaci mezi OBF, CSSP a MNA. Může být svolána případová porada a je stanoven plán stabilizace bydlení. Vývoj situace je průběžně vyhodnocován.

**Kategorie C – vysoké riziko** – je aktivován signalizační mechanismus. OBF iniciuje koordinované jednání zapojených aktérů. CSSP posuzuje potřebu intenzivní podpory, MNA přijímá přiměřená opatření v rámci správy nájemního vztahu. Situace je pravidelně přehodnocována do doby stabilizace.

(Už žádné pevné 48 hodin, 10 dnů, 14 dnů — to může být interní metodika, ne veřejná metodika.)

##### 2. Signalizační mechanismus

Signalizační mechanismus se aktivuje zejména v případech:

- rizika kategorie C,
- dlouhodobě přetrvávajícího rizika kategorie B,
- odmítnutí podpory klientem v situaci, kdy je ohroženo udržení bydlení,
- podezření na ohrožení dítěte (v gesci CSSP),

- závažné technické závady ohrožující byt nebo nájemní vztah (v gesci MNA/správce).

Cílem signalizace je včasná koordinace zapojených aktérů a přijetí odpovídajících opatření.

### 3. Stabilizační nástroje (včetně garančního fondu)

V odůvodněných případech může být využit garanční fond nebo jiný stabilizační nástroj, zejména u rizik kategorií B a C. O využití těchto nástrojů rozhoduje OBF na základě odborného doporučení zapojených aktérů. Účelem je prevence výpovědi z nájmu, úhrada části dluhu nebo řešení akutních technických potřeb.

### 4. Uzavření rizika

Riziko je uzavřeno tehdy, pokud byla přijata stabilizační opatření a je doloženo, že nedochází k dalšímu ohrožení nájemního vztahu. Uzavření rizika se eviduje a obsahuje:

- stručné shrnutí průběhu řešení,
- vyhodnocení účinnosti opatření,
- doporučení k dalším krokům (např. změna úrovně podpory).

**Tabulka 11: Garanční fond a kategorie**

Kategorie	Použití GF	Typ účelu
A	zpravidla ne	drobné administrativní pochybení
B	možné	dluhy < 1 měsíc, drobné opravy
C	Obvykle ano	dluhy > 1 měsíc, větší opravy, prevence výpovědi

**Tabulka 12: Uzavření rizika**

Kategorie	Kdo uzavírá	Podmínky
A	MNA	po 60 dnech bez opakování
B	OBF + CSSP	po vyhodnocení stabilizace
C	OBF + CSSP + MNA	nutné tři podpisy a závěrečný zápis

## 7. Implementace a přenositelnost

Cílem této kapitoly je stanovit pravidla, postupy a podmínky, které zajistí dlouhodobé fungování programu Housing First (HF) na úrovni Magistrátu hl. m. Prahy (MHMP), městských částí a zapojených partnerů. Kapitola definuje procesní kroky pro začlenění programu do běžné agendy OBF, doporučení pro přenos metodiky do dalších organizačních úrovní a mechanismy, které podporují stabilitu systému.

### 7.1 Integrace programu Housing First do trvalých procesů OBF

#### 7.1.1 Organizační zakotvení programu

**Program Housing First je začleněn do standardní agendy OBF prostřednictvím systemizace klíčových pracovních pozic programu a vymezení jejich odpovědností v rámci oddělení projektů a metodik Housing First.**

Součástí tohoto zakotvení je přenesení klíčových projektových procesů, zejména evidence bytů, řízení podpory, toku dat a vyhodnocování rizik, do trvalé agendy OBF a nastavení odpovídajících kapacitních a procesních rezerv.

### 7.1.2 *Procesní standardy*

**OBF zajišťuje jednotné procesní standardy programu HF, zejména v oblasti výběru domácností, dokumentace, evidence programu a koordinace spolupráce s partnery.** Součástí těchto standardů jsou pravidelné koordinační porady a průběžná aktualizace metodiky programu.

## 7.2 Podpora a rozvoj programu na městských částech (MČ)

Městské části vykonávají správu bytového fondu hl. m. Prahy v rámci své samostatné působnosti a nejsou organizačně ani kompetenčně podřízeny Odboru bytového fondu MHMP. Metodika Housing First nevytváří závazný rámec pro rozhodování městských částí o správě bytového fondu ani o jejich bytové politice. **Role OBF** spočívá v metodické podpoře, koordinaci informací a **vytváření podmínek pro dobrovolnou spolupráci městských částí v oblasti podpory v bydlení.**

### 7.2.1 *Metodická podpora MČ*

OBF poskytuje městským částem metodickou podporu v rozsahu odpovídajícím jejich zájmu. Tato podpora zahrnuje zejména metodické materiály a doporučené postupy Housing First využitelné ve svěřeném bytovém fondu, nástroje pro identifikaci bytových rizik a konzultační podporu při spolupráci s CSSP a Městskou nájemní agenturou.

### 7.2.2 *Školení pracovníků MČ*

OBF může na základě požadavku městských částí zajišťovat vstupní školení, tematické metodické workshopy a individuální konzultace k využívání principů Housing First, zejména při přípravě nebo realizaci pilotních řešení.

### 7.2.3 *Role MČ v systému HF*

V rámci své samostatné působnosti a s ohledem na místní podmínky se mohou městské části zapojovat do systému Housing First zejména prostřednictvím identifikace bytů vhodných pro zabydlování, nominace domácností v bytové nouzi, spolupráce při řešení sousedských sporů a lokálních bytových rizik a využívání dostupné podpory CSSP a zapojených nestátních neziskových organizací podle možností dané lokality.

## 7.3 Aktualizace vnitřních předpisů MHMP a metodiky HF

### 7.3.1 *Potřeba aktualizací*

Metodika HF reflektuje živý, dynamicky se rozvíjející systém. Z tohoto důvodu musí být pravidelně aktualizována zejména v oblastech:

- procesů zabydlování,
- řízení podpory,
- evidence a toku dat,
- spolupráce s MNA a CSSP,
- využití externí evaluace.

### 7.3.2 *Povinnost aktualizace*

- OBF zajistí roční revizi metodiky,
- zapojí CSSP, MNA/správcovské společnosti a NNO do připomínkového procesu,
- zapracuje nové právní požadavky (zákon o bydlení, sociální služby, GDPR),

- zpřístupní aktualizaci všem partnerům prostřednictvím oficiálního sdělení.

### 7.3.3 Vazba na směrnice MHMP

Doporučuje se revidovat nebo doplnit následující interní předpisy:

- směrnice o práci s bytovým fondem,
- směrnice o řízení projektů sociálního bydlení,
- postup při evidenci a archivaci (spisový a skartační řád),
- pravidla sdílení dat v sociální oblasti (GDPR, IS OBF-HF).

## 7.4 Udržitelnost systému a dlouhodobý rozvoj

Kapitola shrnuje vybraná doporučení, která mohou přispět k dlouhodobé stabilitě a rozvoji systému Housing First, zejména v oblasti řízení, koordinace aktérů a návaznosti financování. Text má metodický charakter a slouží jako podpůrný rámec pro další plánování a vyhodnocování fungování systému.

### 7.4.1 Systém financování

Dlouhodobé fungování HF vyžaduje kombinaci:

- městského rozpočtu (stabilní financování sociální práce),
- OPZ+ a následných evropských programů,
- případně účelových městských fondů (garanční fond → prevence dluhů).

### 7.4.2 Personální stabilita

OBF definuje minimální kapacity:

- vedoucí týmu HF
- 1 metodik HF,
- 1–2 analytici podpory,
- 3–5 Poradců pro nájemníky (v závislosti na objemu bytů),
- 1 koordinátor partnerů.

Kapacita podpory a vytíženost Poradců pro nájemníky jsou v rámci evidence OBF-HF posuzovány **orientačně**, nikoli jako pevně normované ukazatele.

OBF vychází zejména z:

- počtu aktivně podporovaných domácností,
- míry jejich rizikovitosti a potřeby intervence,
- frekvence kontaktu a řešených událostí (např. dluhy, konflikty, porušení povinností),
- a dostupnosti návazných kapacit CSSP, NNO a Poradců pro nájemníky.

Metodika nestanovuje závazný poměr „počet bytů / domácností na jednoho pracovníka“. Tyto poměry se mohou lišit v závislosti na složení cílových skupin, intenzitě podpory a místních podmínkách. Evidence OBF-HF slouží jako **koordinační nástroj** pro řízení kapacit a rozhodování o načasování zařazení domácností do programu HF, nikoli jako náhrada personálního plánování jednotlivých organizací.

### 7.4.3 Technická infrastruktura

Klíčové je zavést:

- jednotný informační systém pro evidenci bytů a domácností (HF Evidence),
- systém signalizace rizik,

- centrální dashboard pro monitoring.

#### 7.4.4 Odborné sdílení a rozvoj praxe

Dlouhodobá udržitelnost systému podpory v bydlení vyžaduje nejen stabilní financování a personální kapacity, ale také průběžný odborný rozvoj a sdílení zkušeností mezi zapojenými aktéry.

OBF v této oblasti:

- podporuje systematické sdílení zkušeností z realizace programů Housing First a souvisejících nástrojů podpory v bydlení,
- účastní se národních odborných platform a pracovních skupin zaměřených na Housing First a prevenci bytové nouze,
- organizuje nebo spolupořádá odborná setkání, metodické workshopy a kulaté stoly se zapojenými subjekty (CSSP, MNA, NNO, případně MČ),
- zajišťuje zpřístupňování metodických, analytických a evaluačních výstupů v rámci MHMP.

Tyto aktivity slouží k udržování odborné kvality metodiky, ke sdílení dobré praxe a k průběžnému zpřesňování postupů OBF v oblasti podpory v bydlení.

### 7.5 Shrnutí kapitoly

Kapitola 8 poskytuje závazný rámec pro:

- trvalé začlenění HF do struktury OBF,
- podporu a rozvoj HF na městských částech,
- přenos ověřené praxe v rámci Prahy a z jiných měst,
- nastavení procesů aktualizace směrnice,
- zajištění udržitelnosti programu.

Díky integraci těchto principů se HF stává dlouhodobě stabilním systémem podpory v bydlení v hlavním městě Praze.

## 8. Systém monitoringu a evaluace

Cílem této kapitoly je stanovit jednotný systém sběru, zpracování, vyhodnocování a sdílení dat o realizaci programu HF v hlavním městě Praze. Monitoring a evaluace tvoří základ pro řízení programu, jeho transparentnost, financování a zlepšování kvality práce všech zapojených subjektů.

Systém je závazný pro OBF a metodicky směřuje CSSP, MNA, MČ a NNO.

Monitoring slouží ke třem hlavním účelům:

- (1) Řízení programu** vyžaduje sledování naplňování cílů HF, vyhodnocování kapacit (byty, pracovníci) a identifikaci rizik a potřebných intervencí.
- (2) Odpovědnost vůči městu a donátorům**, což vyžaduje pravidelné informování vedení MHMP, plnění požadavků OPZ+ a dalších dotačních titulů a také tvorbu podkladů pro rozpočet a plánování bytové politiky.
- (3) Zvyšování kvality a odborný rozvoj** tj. učení se ze zkušeností, využívání dat pro aktualizaci metodiky a plánování školení, supervizi a externí podpory.

## 8.1 Jaká data OBF potřebuje a jaká má dostávat

OBF je centrální koordinátor a správce dat HF. Potřebuje přehled o:

### A. Bytový fond

Zdroje: OBF, MNA/správcovské společnosti, MČ

Sleduje se:

- počet dostupných bytů,
- typ a velikost bytů,
- stav obsazení,
- technický stav,
- délka uvolnění / znovuzařazení.

### B. Domácnosti

Zdroje: CSSP, OBF, NNO, MNA/správcovské společnosti

Sledují se:

- demografie (velikost, věk, složení),
- typ bytové nouze (ETHOS light),
- potřeba podpory (lehká – střední – intenzivní),
- datum zabydlení,
- průběh podpory.

### C. Výsledky programu

Zdroje: OBF, CSSP, NNO, MNA/správcovské společnosti

Sledují se:

- stabilita bydlení (udržení 6/12/24 měsíců),
- platební morálka,
- řešení rizikových situací (dluhy, konflikt, ztráta kontaktu),
- práce se službami (OSPOD, zdravotnictví, NNO),
- pozitivní změny (docházka dětí, stabilizace příjmu).

### D. Systémová data

Zdroje: OBF

- kapacity pracovníků,
- počty případových konferencí Pracovní skupiny,
- vytížení služeb,
- rozložení domácností podle úrovně podpory,
- počty eskalovaných bytových rizik,
- počty ukončených případů,
- spotřeba garančního fondu (pokud existuje).

## 8.2 Frekvence a struktura reportingu

### 8.2.1 Reporting partnerů směrem k OBF

Partnerští aktéři předávají OBF pravidelné výstupy v rozsahu nezbytném pro koordinaci programu, řízení bytových rizik a plnění evaluačních a kontrolních povinností.

**Tabulka 13: Reporting partnerů**

Partner	Frekvence	Typ dat	Forma
CSSP	měsíčně / čtvrtletně	počet podpořených domácností, formy podpory, rizikové případy	pseudonymizovaný výkaz
MNA	měsíčně	platební historie, technické incidenty, stížnosti	tabulka + „Upozornění na riziko“
NNO	čtvrtletně	agregované zprávy o práci s klienty	souhrnná zpráva
MČ	dle potřeby	podněty, stížnosti, lokální problémy	e-mail + sdílený formulář

Rozsah sdílených údajů se vždy řídí zásadou minimalizace dat a pravidly GDPR.

### 8.2.2 Reporting OBF směrem k vedení MHMP

OBF zajišťuje pravidelné informování vedení MHMP o průběhu a výsledcích programu Housing First. Reporting slouží jako podklad pro:

- strategické řízení bytové politiky,
- plánování kapacit a rozpočtu,
- kontrolu plnění indikátorů (včetně OPZ+),
- rozhodování o dalším rozvoji programu.

Reporting probíhá v následujících intervalech:

- **měsíční přehled** – základní provozní data (obsazenost bytů, rizikové situace, hlavní intervence),
- **čtvrtletní zpráva** – analýza trendů, kapacit a plnění indikátorů,
- **roční souhrnná zpráva** – komplexní vyhodnocení programu včetně ekonomických a systémových doporučení.

### 8.3 Indikátory úspěšnosti programu

Indikátory úspěšnosti tvoří základ pro vyhodnocování efektivity programu Housing First, pro reportování vedení MHMP a pro povinné výstupy vůči poskytovatelům dotací (zejména OPZ+). OBF stanovuje jednotnou strukturu indikátorů, které jsou závazné pro všechny zapojené subjekty při poskytování dat (CSSP, MNA, NNO, případně městské části). Indikátory jsou rozděleny do tří kategorií: **strategické (výsledkové)**, **operační (procesní)** a **indikátory kvality**.

Indikátory mají být:

- **měřitelné,**
- **relevantní,**
- **porovnatelné mezi roky,**
- **v souladu s OPZ+.**

Jasně definované indikátory poskytují OBF i partnerům jednotný rámec pro hodnocení efektivity programu Housing First a umožňují srovnávat výsledky v čase. Díky nim je možné objektivně měřit, zda program skutečně přispívá ke stabilizaci domácností a efektivnímu využití bytového fondu hl. m. Prahy. Indikátory pomáhají včas identifikovat problémy, rizika a systémová slabá místa, což zvyšuje kvalitu řízení a umožňuje cílenou intervenci.

Standardizované měření výsledků posiluje transparentnost programu vůči vedení MHMP i veřejnosti. Indikátory zároveň usnadňují plnění povinností vůči poskytovatelům dotací, zejména OPZ+, a slouží jako povinné přílohy

k auditům a kontrolám. Na základě indikátorů může OBF lépe plánovat kapacity – například počet pracovníků HF, potřebné množství bytů nebo rozsah spolupráce s CSSP, MNA a NNO. Indikátory také umožňují porovnávat výsledky mezi jednotlivými městskými částmi a podporují sdílení dobré praxe. V neposlední řadě usnadňují aktualizaci metodiky HF a nastavování nových standardů práce. Celkově tak představují klíčový nástroj pro dlouhodobé řízení a udržitelnost programu.

### 8.3.1 Klíčové (strategické) indikátory

Uvedené indikátory a jejich hodnoty představují **pracovní předpoklady** nastavené pro účely monitoringu a evaluace programu a mohou být v čase upravovány podle reálných kapacit, dostupných bytů a výsledků průběžného vyhodnocování.

1. **Udržení bydlení po 12 měsících**  
Cíl: min. 80–85 % domácností.
2. **Počet domácností zabydlených v daném roce**  
Cíl: podle kapacit OBF a počtu dostupných bytů.
3. **Počet rizikových případů vyřešených bez ztráty bydlení**  
Cíl: 70 %.
4. **Doba obsazení bytu od jeho uvolnění**  
Cíl: do 60 dnů (optimálně do 30 dnů).

**Tabulka 14: Odpovědnost za strategické (klíčové) indikátory**

Oblast řízení	Odpovědnost / role
Kdo vede evidenci	OBF MHMP – oddělení metodik HF a analýz (centrální systém OBF-HF).
Kdo vyhodnocuje	OBF – čtvrtletní a roční analýzy; externí evaluátor (OPZ+).
Kdo kontroluje	Vedení MHMP; Odbor interního auditu; Řídící orgán OPZ+.
Kdo dodává data	CSSP (agregovaně/pseudonymizovaně), MNA (platební a bytová data), NNO (evaluační vstupy), případně MČ.
Účel	Hodnocení dopadu programu HF, strategické řízení, povinné výstupy pro MHMP a OPZ+.

### 8.3.2 Operační (pracovní) indikátory

- počet intervencí Poradců HF,
- počet případových konferencí,
- počet zapojených služeb (NNO, zdravotnictví),
- průměrná délka podpory (lehká/střední/intenzivní),
- počet žadatelů v procesu posouzení,
- počet bytů vyřazených z programu (a důvody).

**Tabulka 15: Odpovědnost za operační (procesní) indikátory**

Oblast řízení	Odpovědnost / role
Kdo vede evidenci	OBf (Poradci HF, metodik HF); CSSP (IS STAP/KMB modul); MNA (správní evidence).
Kdo vyhodnocuje	OBf – měsíční operativní řízení, čtvrtletní analytické zprávy; společné porady OBf–CSSP–MNA.
Kdo kontroluje	Vedoucí OBf a vedoucí KMB CSSP, koordinátor MNA; interní kontrola MHMP (namátkově).
Kdo dodává data	Poradci HF, case-manageři CSSP, správci bytového fondu MNA, NNO dle potřeby.
Účel	Sledování průběhu podpory, vytížení pracovníků, využití bytů, fungování signalizačního systému.

### 8.3.3 Indikátory kvality služby

Získávají se zejména evaluacemi.

- spokojenost domácností s podporou,
- míra navázání kontaktu (engagement),
- kvalita spolupráce OBf – CSSP – MNA,
- efektivita signalizačního mechanismu.

**Tabulka 16: Odpovědnost za indikátory kvality služeb**

Oblast řízení	Odpovědnost / role
Kdo vede evidenci	Externí evaluátor (OPZ+), OBf – interní šetření (dotazníky, rozhovory).
Kdo vyhodnocuje	Externí evaluátor – průběžné a závěrečné zprávy; OBf – zapracování doporučení do metodiky.
Kdo kontroluje	Vedení MHMP; Řídicí orgán OPZ+; OBf – metodická revize kvality práce.
Kdo dodává data	CSSP (pseudonymizované informace), MNA (zpětná vazba), NNO (odborné vstupy), domácnosti (dotazníky).
Účel	Měření kvality sociální práce, spolupráce mezi aktéry a zkušenosti domácností.

## 8.4 Využití dat pro evaluace a plánování

Data získaná v rámci programu Housing First představují klíčový nástroj pro řízení kvality, plánování kapacit a ověřování dopadů programu. OBf využívá souhrnná a anonymizovaná data k pravidelnému vyhodnocování účinnosti podpory, identifikaci trendů a porovnání výsledků mezi jednotlivými obdobími.

**Pravidelně sledované indikátory umožňují vyhodnotit, zda program naplňuje strategické cíle města v oblasti prevence bezdomovectví a stabilizace domácností.** Data jsou dále využívána k identifikaci systémových problémů, jako je nedostatek vhodných bytů, kapacitní přetížení sociálních pracovníků nebo opakující se typy rizik v jednotlivých čtvrtích.

- OBf tato zjištění promítá do plánování kapacit (počty Poradců, kapacita MNA, spolupracující NNO) a do návrhu úprav interních postupů.
- CSSP využívá data k plánování sociální práce, vyhodnocování efektivity jednotlivých forem podpory a k řízení týmů KMB.
- MNA/správcovské společnosti využívají agregované výsledky k řízení bytového fondu, optimalizaci obsazení a identifikaci problémových lokalit.

**Souhrnná data vstupují také do povinných evaluací projektů financovaných z OPZ+,** které posuzují nejen efektivitu, ale i ekonomické dopady programu na město. Evaluace zároveň poskytují OBF podklady pro aktualizaci metodiky a pro zdůvodnění finančních a personálních potřeb v rámci rozpočtového procesu MHMP.

**Výstupy z monitoringu a evaluací se sdílí také s městskými částmi, aby mohly upravit vlastní bytové politiky** a lépe koordinovat podporu domácností. Celkově platí, že kvalitní a systematický sběr dat je nezbytným předpokladem pro dlouhodobou udržitelnost programu, jeho transparentnost a schopnost reagovat na měnící se potřeby města i cílových skupin.

#### 8.4.1 Interní evaluace OBF

Interní evaluace je nedílnou součástí řízení programu Housing First a provádí ji přímo OBF MHMP (OBF), případně ve spolupráci s CSSP, MNA a dalšími zapojenými partnery. **Jejím účelem je průběžně sledovat, zda program probíhá v souladu s nastavenými metodickými pravidly,** zda jsou plněny povinnosti jednotlivých subjektů a zda případné rizikové situace jsou řešeny včas a efektivně. **Interní evaluace se opírá o data,** která jsou již v systému generována v rámci běžného provozu – zejména evidence intervencí Poradců, hlášení MNA o rizicích, souhrnné reporty CSSP a indikátory účinnosti podpory. Výstupem interní evaluace jsou měsíční nebo čtvrtletní analytické zprávy, které slouží vedení OBF jako podklad pro úpravy metodiky, nastavení kapacit nebo cílení podpory. Výhodou interní evaluace je její rychlost, nízké náklady a možnost okamžitě reagovat na vzniklé problémy či systémová selhání. Zároveň podporuje jednotné postupy v rámci OBF a posiluje odpovědnost všech zapojených pracovníků za kvalitu poskytované podpory.

**Hlavním limitem je nižší míra nezávislosti,** protože evaluaci provádí instituce, která program zároveň realizuje. Interní evaluace proto slouží primárně jako nástroj řízení a zlepšování procesů, nikoliv jako mechanismus pro nezávislé posouzení dopadů programu.

OBF provádí:

- roční evaluaci programu HF,
- analýzu dat za bytový fond, domácnosti a výsledky,
- identifikaci trendů (dluhy, rizika, adaptace),
- návrhy na zlepšení metodiky a procesů.

#### 8.4.2 Externí evaluace

Externí evaluace je prováděna nezávislým subjektem – například výzkumnou organizací, univerzitou nebo evaluátorem vybraným v rámci projektu OPZ+. **Jejím cílem je poskytnout objektivní pohled na efektivitu programu,** míru naplnění principů Housing First, jeho dopady na domácnosti i na systém městského bydlení, a ověřit ekonomickou efektivitu programu. **Externí evaluace zkoumá nejen procesy, ale také dlouhodobé výsledky,** jako je stabilizace bydlení, změna sociální situace domácností, návratnost investic města nebo dopady na poskytování služeb a zdravotní systém. Oproti interní evaluaci se opírá o kombinaci dat – statistické analýzy, rozhovory s pracovníky i klienty, případové studie a srovnání s národními i mezinárodními standardy (tzv. Housing First fidelity). Jejím výstupem mají vysokou důvěryhodnost, protože pocházejí od nezávislého hodnotitele, a často jsou zásadním podkladem pro rozhodování vedení MHMP, aktualizaci metodiky nebo žádosti o další financování programu HF. **Externí evaluace probíhá zpravidla jednou ročně** nebo jednou za projektové období, její příprava je časově i finančně náročnější, ale poskytuje hlubší vhled do fungování celého systému. Přináší také doporučení, která nejsou zatížena provozní perspektivou a umožňují včas identifikovat systémové slabiny a příležitosti pro další rozvoj.

Externí evaluace je proto klíčovým doplňkem interní evaluace a zajišťuje transparentnost a legitimitu programu Housing First v rámci městské bytové politiky.

V návaznosti na výše uvedené:

- OBF může zadat externí evaluaci 1x za 2–3 roky,
- doporučuje se hloubková evaluace dopadů (impact evaluation),
- evaluace má poskytnout doporučení pro aktualizaci metodiky HF.

#### 8.4.3 *Plánování kapacit a strategický výhled*

Data umožňují:

- plánovat potřeby OBF (počty pracovníků HF),
- plánovat počet bytů pro HF na rok dopředu,
- modelovat rozšiřování programu na MČ,  
nastavit finanční potřeby programu (rozpočet, OPZ+).

## 1. Příloha č. 1

### 1.1 Garanční fond – účel, správa, doplňování

Garanční fond představuje klíčový finanční nástroj pro zajištění stability programu Housing First a pro ochranu městského bytového fondu. Jeho hlavním účelem je umožnit rychlé a administrativně nenáročné řešení situací, které by jinak znamenaly riziko ztráty bydlení pro domácnost nebo finanční újmu pro město. **Fond slouží především jako prevenční mechanismus**, který umožňuje reagovat na vznikající problémy dříve, než přerostou v dluhy, poškození bytů či destabilizaci domácnosti.

Garanční fond je spravován Odborem bytového fondu MHMP, který jako jediný disponuje úplným přehledem o bytové správě, sociální podpoře i rizikových případech. **OBF nese odpovědnost za plánování výše fondu, jeho doplňování v rámci rozpočtu HMP a kontrolu průběžného čerpání.** Roční výše fondu se stanovuje na základě analýzy předchozího čerpání, počtu zapojených domácností, struktury bytů spravovaných MNA a údajů o náročnosti podpory z CSSP. Výsledná suma je součástí každoročního rozpočtu OBF.

Účel fondu pokrývá zejména tři oblasti. První tvoří úhrady drobných dluhů na nájemném a službách, pokud je prokazatelné, že domácnost má reálný plán stabilizace a spolupracuje s OBF nebo CSSP. Cílem není dluhy nahrazovat, ale **zabránit okamžité ztrátě bydlení v situacích, které lze vyřešit krátkodobým finančním zásahem.** Druhou oblastí jsou opravy a technické zásahy v bytech, u nichž by prodlení přineslo ohrožení zdraví, bezpečnosti nebo sousedských vztahů. Třetí oblast tvoří náklady spojené s krizovou intervencí, například dočasné zabezpečení služeb nebo nezbytné opatření v domácnostech s dětmi.

Hlášení rizik, která mohou vést k čerpání fondu, podává Městská nájemní agentura a CSSP. MNA informuje OBF o rizicích spojených s nájemním vztahem – tedy o opakovaném neplacení, zhoršujícím se stavu bytu, sousedských konfliktech nebo náhlých událostech vyžadujících okamžitou opravu. CSSP hlásí sociální rizika, která mohou mít finanční dopad, například hospitalizaci, rozpad rodiny, akutní zdravotní stav nebo události spojené s péčí o děti. OBF na základě těchto podnětů rozhoduje o čerpání fondu. **Rozhodovací pravomoc OBF je nezbytná proto, že fond představuje finanční nástroj města, nikoli jednotlivých organizací**, a musí být používán jednotně a transparentně.

Čerpání probíhá na základě jednoduchého schvalovacího postupu, který minimalizuje administrativní zátěž. OBF posoudí závažnost situace, dostupnost jiných řešení a očekávaný dopad na stabilitu domácnosti. Pokud je zásah vyhodnocen jako nezbytný, OBF schválí využití fondu bez prodlení. Při mimořádných zásazích může být rozhodnutí přijato ve zrychleném režimu vedoucím oddělení nebo pověřeným pracovníkem. **Prioritou fondu je rychlost – zajištění, aby krátkodobý problém nepřerostl ve ztrátu bydlení.**

Kontrola fondu je zajištěna měsíčním přehledem čerpání a čtvrtletním vyhodnocením účelu jednotlivých výdajů. Roční zpráva o čerpání je součástí reportingu OBF vůči vedení MHMP a slouží k plánování rozpočtu na další období. Garanční fond se tak stává nejen nástrojem prevence, ale i zdrojem analytických dat o rizicích v systému. **Dobře nastavený fond zvyšuje důvěru partnerů, stabilitu nájemních vztahů i celkovou efektivitu programu Housing First.**

#### 1.1.1 Účel

Garanční fond slouží jako **finanční nástroj ke krytí rizik**, zejména:

- nedoplatky nájemného,
- úhrady energií v mimořádných případech,
- škody na bytě nezpůsobené běžným opotřebením,
- asistované stěhování v případě krizového přesunu,
- mimořádné stabilizační zásahy.

### 1.1.2 Správa fondu

- fond spravuje **OBF**,
  - OBF vede účetní evidenci fondu,
  - výdaje schvaluje vedoucí odboru,
- čerpání z fondu probíhá na základě:
  - podnětu MNA,
  - návrhu CSSP,
  - rozhodnutí OBF.

### 1.1.3 Doplnění fondu

Doporučené je:

- **každoroční doplnění z rozpočtu HMP** (např. 5–10 mil. Kč ročně),
- převody nevyčerpaných prostředků do dalšího období,
- možnost doplňovat fond z darů a nadací (nikoli jako hlavní zdroj).

**Garanční fond je účelově vyčleněná část rozpočtu OBF.** Nejde o samostatný účet, ale o položku v rozpočtové kapitole odboru, kterou OBF každoročně navrhuje, obhajuje a spravuje. Jeho výše se stanovuje podle počtu zapojených domácností, rizik a čerpání v předchozích letech. **OBF je jediným subjektem, který rozhoduje o použití prostředků fondu,** zatímco CSSP a MNA poskytují pouze podklady (např. upozornění na riziko). Čerpání fondu je součástí měsíčních a ročních finančních reportů OBF a podléhá běžné rozpočtové kontrole MHMP.

Garanční fond tak představuje **finanční stabilizační mechanismus programu HF** – umožňuje rychle řešit rizika nájemního vztahu, chrání městský bytový fond a snižuje náklady, které by jinak vznikaly v jiných oblastech (sociální služby, zdravotnictví, zásahy v terénu).