

Brusel 10. března 2026
(OR. en)

7179/26
ADD 1

ENER 117
ENV 212
TRANS 137
ECOFIN 313
RECH 114

PRŮVODNÍ POZNÁMKA

Odesílatel:	Martine DEPREZOVÁ, ředitelka, za generální tajemnici Evropské komise
Datum přijetí:	10. března 2026
Příjemce:	Thérèse BLANCHETOVÁ, generální tajemnice Rady Evropské unie
Č. dok. Komise:	C(2026) 1523 annex
Předmět:	PŘÍLOHA DOPORUČENÍ KOMISE s praktickými pokyny ke službám jednotných kontaktních míst pro energetickou účinnost a energetickou náročnost budov

Delegace nalezou v příloze dokument C(2026) 1523 annex.

Příloha: C(2026) 1523 annex



V Bruselu dne 10.3.2026
C(2026) 1523 final

ANNEX

PŘÍLOHA

DOPORUČENÍ KOMISE

s praktickými pokyny ke službám jednotných kontaktních míst pro energetickou účinnost a energetickou náročnost budov

Praktické pokyny ke službám jednotných kontaktních míst pro energetickou účinnost a energetickou náročnost budov

1. ÚVOD: PRÁVNÍ A POLITICKÉ SOUVISLOSTI

Služby jednotných kontaktních míst jsou zásadním nástrojem pro stimulaci poptávky a agregaci potenciálních investičních příležitostí v oblasti energetické renovace. Jednotná kontaktní místa hrají zásadní úlohu při zjednodušování praktického zavádění energetických renovací budov a opatření v oblasti energetické účinnosti; pomáhají vlastníkům bytů a domů v rámci celého procesu renovace; podporují malé a střední podniky a mikropodniky při zavádění opatření a řešení v oblasti energetické účinnosti a zvyšují povědomí o přínosech zvyšování energetické účinnosti.

Koncepce jednotných kontaktních míst a služby jimi poskytované se mohou značně lišit a měly by být přizpůsobeny vnitrostátním a místním podmínkám a potřebám orgánů. Jejich přínos je však maximální, pokud integrují vícero služeb a jdou nad rámec pouhého poskytování všeobecného poradenství, pokud kombinují služby poskytované fyzicky a online a pokud je jejich správa a finanční udržitelnost od počátku jasně řešena a zakotvena ve stabilním rámci správy. Pokud jsou jednotná kontaktní místa dobře koncipována a začleněna do podpůrného celkového vnitrostátního rámce pro energetickou účinnost a energetické renovace budov, mohou hrát zásadní úlohu při výrazném zvyšování míry energetických renovací a při agregaci a mobilizaci investic do energetické účinnosti a zároveň poskytovat služby obecného veřejného zájmu pro obyvatelstvo.

V této souvislosti čl. 22 odst. 6 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/1791 o energetické účinnosti (přepřacované znění) (přepřacované znění směrnice o energetické účinnosti)¹ a čl. 18 odst. 1 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2024/1275 o energetické náročnosti budov (přepřacované znění) (přepřacované znění směrnice o energetické náročnosti budov)² vyžadují, aby Komise poskytla pokyny ke zřízení jednotných kontaktních míst pro energetickou účinnost a energetickou náročnost budov. Tyto pokyny na tento požadavek reagují.

Vzhledem k významu soukromého fondu obytných budov pro dosažení cílů Unie v oblasti klimatu a energetiky pro roky 2030 a 2050 se tyto pokyny zaměřují především na tento segment. Podobný přístup však lze použít i pro potřeby veřejných subjektů nebo malých a středních podniků a mikropodniků.

Tyto pokyny doplňují doporučení Komise³ (EU) 2024/2481, a zejména oddíl 5.3 přílohy uvedeného doporučení nazvaný „Jednotná kontaktní místa pro poskytování technického,

¹ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/1791 ze dne 13. září 2023 o energetické účinnosti a o změně nařízení (EU) 2023/955 (Úř. věst. L 231, 20.9.2023, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj/ces>).

² Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2024/1275 ze dne 24. dubna 2024 o energetické náročnosti budov (Úř. věst. L, 2024/1275, 8.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj/ces>).

³ Doporučení Komise (EU) 2024/2481 ze dne 13. září 2024, ve kterém se stanoví pokyny pro výklad článků 21, 22 a 24 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/1791, pokud jde o ustanovení týkající se spotřebitelů, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=OJ:L_202402481.

administrativního a finančního poradenství v oblasti energetické účinnosti – čl. 22 odst. 4, 5 a 6“. Konkrétněji řečeno, zatímco se pokyny v uvedeném doporučení týkají provedení článku 22 přepracovaného znění směrnice o energetické účinnosti, cílem těchto pokynů je poskytnout návrhy na řešení klíčových otázek, které mohou mít prováděcí orgány při zřizování a provozování jednotných kontaktních míst.

Tyto pokyny rovněž doplňují oddíl 5 přílohy II⁴ sdělení Komise, kterým se vydávají pokyny k přepracovanému znění směrnice o energetické náročnosti budov („Finanční pobídky, dovednosti a překážky trhu“ (článek 17) a „Jednotná kontaktní místa pro energetickou náročnost budov“ (článek 18)), který se zaměřuje na kritéria a požadavky pro zajištění účinného zavádění technické pomoci a jednotných kontaktních míst na území jednotlivých států.

Tyto pokyny byly vypracovány na základě dlouholetých zkušeností a odborných znalostí Evropské komise, pokud jde o provádění programové podpory EU pro jednotná kontaktní místa a další činnosti v oblasti energetických renovací a o agregaci jejich výsledků – zejména prostřednictvím akcí v oblasti energetické účinnosti v rámci programu Horizont 2020 a podprogramu LIFE „Přechod na čistou energii“. Tyto pokyny jsou rozděleny do následujících kapitol:

- oddíl 2 uvádí příslušné definice, pojem a cíle jednotných kontaktních míst,
- oddíl 3 podrobně popisuje „cestu zákazníka“, různé služby a modely stávajících jednotných kontaktních míst,
- oddíl 4 se zabývá klíčovými prvky, jež je třeba zvážit při zřizování jednotných kontaktních míst jako součásti vnitrostátního rámce podpory energetické účinnosti,
- oddíl 5 se zabývá finanční podporou Unie na zřízení jednotných kontaktních míst pro renovaci bytů a domů.

V celém dokumentu jsou ve zvláštních rámečcích uvedeny příklady stávajících postupů. Na konci dokumentu jsou v příloze „Další zdroje“ uvedeny další odkazy.

2. PŘÍSLUŠNÉ DEFINICE A POJMY

Pojem „jednotné kontaktní místo“ není v přepracovaném znění směrnice o energetické účinnosti (EU/2023/1791) ani v přepracovaném znění směrnice o energetické náročnosti budov (EU/2024/1275) definován, v doporučení (EU) 2024/2481 (oddíl 3.2.2) se uvádí, že jde o „virtuální nebo fyzické místo, kde jsou zúčastněné strany podporovány ve všech otázkách i fázích realizace projektu renovace souvisejícího s energetickou účinností, od poradenství na toto téma až po veškeré informace a služby, které jsou zapotřebí k realizaci ambiciózního globálního projektu v oblasti energetické účinnosti / renovace“. Jednotná kontaktní místa obvykle poskytují technické, administrativní, právní a finanční poradenství a pomoc v oblasti energetické účinnosti, zejména při energetických renovacích budov.

⁴ Sdělení Komise, kterým se vydávají pokyny k novým nebo podstatně změněným ustanovením přepracovaného znění směrnice o energetické náročnosti budov (EU) 2024/1275, C(2025) 6438 final, 18.12.2025, příloha II „Finanční pobídky, dovednosti a překážky trhu (článek 17) a jednotná kontaktní místa (článek 18)“, oddíl 5 („Jednotná kontaktní místa (článek 18 a čl. 19 odst. 3)“), k dispozici na adrese: <https://eur-lex.europa.eu/eli/C/2025/6438/oj>.

Koncept jednotného kontaktního místa ztělesňuje zásadu zjednodušení, zejména pokud jde o omezení počtu nezbytných kontaktů a procesních kroků. Pomáhá také zajistit důvěru vlastníků bytů a domů ve výsledek renovace a v zásahy různých řemesel (zhotovitelů, dodavatelů atd.)

Jednotné kontaktní místo může také usnadnit přístup domácností ke kvalifikovaným odborníkům a zároveň snížit obchodní úsilí, které odborníci potřebují k získání nových zakázek.

Cíle, které se při zřizování jednotných kontaktních míst sledují, se různí a mohou zahrnovat všechny tyto cíle nebo některé z nich:

- **šíření informací** se zaměřením na zajištění konzistentnosti sdělení a důvěryhodnosti subjektu (nebo subjektů), který je šíří,
- **racionalizace přístupu k finanční podpoře** (například jednotný portál pro financování), zjednodušení cílů a podmínek způsobilosti a optimalizace nákladů na správu,
- **vyjasnění odpovědnosti a zajištění důvěry**, která je nezbytnou podmínkou pro ambicióznější renovace,
- **sdužování dovedností** propojením specializovaných dovedností a podporou rozvoje nových dovedností,
- **podpora a agregace investic malého rozsahu** a dosažení kritického množství, které by pak mohlo odůvodnit vývoj specializovaných finančních řešení, včetně finančních nástrojů a specializovaných partnerství s finančními institucemi⁵.

3. ŘADA ROZMANITÝCH A VZÁJEMNĚ SE DOPLŇUJÍCÍCH SLUŽEB

3.1. Univerzální řešení neexistuje

Renovace bydlení je vzhledem k široké škále osob a situací, na něž se zaměřuje, a k roztržitosti odvětví stavebnictví, v němž působí mnoho malých podniků a mikropodniků, složitý proces.

1. Hlavním cílem jednotných kontaktních míst by proto mělo být převzít na sebe složitost spojenou s renovací bydlení a co nejvíce odlehčit domácnostem a dalším účastníkům trhu. Pro usnadnění procesu renovace přepracované znění směrnice o energetické účinnosti (EU/2023/1791) ani přepracované znění směrnice o energetické náročnosti budov (EU/2024/1275) nepožadují, aby všechny služby poskytovala všem osobám jediná struktura. **Cílem by mělo být vytvoření ekosystému soudržných a vzájemně se doplňujících struktur, nikoli jediné struktury.**

Existuje mnoho různých způsobů, jak spojit služby, které vlastníci bytů a domů potřebují, přičemž některé z nich zcela jasně spadají do působnosti veřejných opatření, zatímco jiné jsou mnohem pevněji zakořeněny na soukromém trhu. Je třeba rovněž

⁵ Doporučení Komise o uvolnění soukromých investic do energetické účinnosti, C(2026) 1526.

poznámenat, že **směrnice neupřesňují, kdo by měl služby poskytovat**, a zejména zda by se mělo jednat o veřejné nebo soukromé subjekty. **Tyto směrnice ani nevyžadují, aby byly služby bezplatné**, což znamená, že poskytovatel služeb může účtovat poplatky. Tyto směrnice však vyžadují, aby členské státy poskytl vhodná finanční opatření a technickou pomoc se zvláštním zaměřením na zranitelné domácnosti. Veřejné orgány by proto měly zajistit, aby byly služby jednotných kontaktních míst dostupné všem, včetně těch nejpotřebnějších.

Jak je uvedeno výše, **jednotná kontaktní místa by se měla především zaměřit na budování důvěry v průběhu celého procesu renovace**. Na cestě k renovaci bytů a domů může čekat řada problémů a nejistot, takže mnozí vlastníci bytů a domů váhají, zda se pustit do komplexní renovace, přestože mají k dispozici informace a pobídky. Aby poptávka po ambiciózních modernizacích rostla, musí mít vlastníci bytů a domů jistotu nejen v tom, že je poradenství, kterého se jim dostane, spolehlivé, ale také v tom, že organizace, s nimiž spolupracují, mohou být uznány za odpovědné a že v případě problémů existuje možnost dovolání. Je důležité si uvědomit, že způsoby budování důvěry jsou kulturně podmíněné a přístupy se mohou v různých kontextech značně lišit. Například v některých regionech může být důvěra úzce spojena s podporou a zapojením vlády, zatímco v jiných mohou hrát významnější úlohu komunitní organizace nebo organizace soukromého trhu. Pro úspěch je proto zásadní zapojit místní zúčastněné strany, pochopit regionální problémy a přizpůsobit strategie místním preferencím. Pochopení těchto nuancí a jejich zahrnutí do návrhu modelů zaváděných jednotných kontaktních míst zajistí, že poskytované služby budou účinné a vlastníky bytů a domů dobře přijímané.

Proto je nezbytné ukotvit jednotná kontaktní místa v jejich místním kontextu, často na úrovni města nebo regionu, a navázat jasné a dobře strukturované vztahy s místními orgány veřejné správy s cílem zajistit úspěch jednotných kontaktních míst⁶.

3.2. „Cesta zákazníka“

Tento oddíl poskytuje pohled vlastníků bytů a domů a podrobně popisuje různé druhy podpory, které jsou jim k dispozici při realizaci projektu energetické renovace, a také běžné problémy, s nimiž se mohou setkat. „Cestu zákazníka“ lze definovat jako fáze, kterými musí vlastníci bytů a domů projít, aby dokončili svůj projekt. V následujících bodech jsou jednotlivé kroky prezentovány do značné míry postupně, v určitých fázích však může dojít k vícero opakováním a také ke zpětnovazebním smyčkám.

- 0. Aktivační událost:** lidé nejsou vždy připraveni jednat, a pokud vezmeme v úvahu často složitý a těžkopádný proces renovace domu, jsou někdy okna příležitostí vzácná a malá. Zatímco informace a marketing mohou stačit k zahájení jednodušších opatření, k zahájení rozsáhlých energetických renovací, u nichž hrají klíčovou úlohu i další kontextové prvky a motivační faktory, obvykle nestačí. Obzvláště důležité je například oslovit domácnosti v době, kdy jsou ve fázi koupě domu nebo bytu, protože mohou mít tendenci provést před nastěhováním významnou renovaci. Domácnosti mohou být k provedení prací povzbuzovány také v době, kdy se jejich rodina rozšíří, nebo naopak, když děti opustí domov. Energetický aspekt není hlavní motivací v žádném z těchto příkladů; je spíše doplňkovým cílem v procesu iniciovaném jinými zájmy.

⁶ [Archiv publikací Společného výzkumného střediska – The role of one-stop shops in energy renovation – a comparative analysis of OSSs cases in Europe \(Úloha jednotných kontaktních míst při energetické renovaci – srovnávací analýza případů jednotných kontaktních míst v Evropě\).](#)

Podnětem k úvahám o potřebě renovace může být také certifikát energetické náročnosti nebo související nástroj, například pas pro renovaci budovy nebo výsledek energetického auditu, který ukazuje, že budova má vysokou energetickou náročnost. Podle článku 19 přepracovaného znění směrnice o energetické náročnosti budov (EU/2024/1275) jsou veřejné orgány povinny pozvat dotčené vlastníky bytů a domů (vlastníky budovy nebo ucelené části budovy s vysokou energetickou náročností) do jednotného kontaktního místa za účelem poradenství v oblasti renovací⁷.

- 1. Zapojování nových zákazníků:** v této souvislosti je v zájmu minimalizace nákladů na vyhledávání nových zájemců jednoduše možné se zviditelnit a poskytnout podporu pouze těm domácnostem, které již zahájily proces renovace a podnikly aktivní kroky k vyhledání pomoci. Tento pasivní přístup však s sebou nese riziko, že se bude pracovat především s domácnostmi, které jsou již přesvědčené a které mohly provést renovaci i bez vnější pomoci. Bylo by možné zaujmout proaktivnější přístup a rychle identifikovat domácnosti, které se nacházejí v takovém životním období, které je pro renovaci příhodné. Například lze navázat partnerství s retailovými bankami, které budou poskytovat specifickou podporu novým kupujícím. Jako účinné a nadále zásadní se navzdory výrazně vyšším nákladům ukázaly proaktivní strategie zapojování, které jdou ještě o krok dále, např. dočasná přítomnost v sousedství a kampaně oslovující jednotlivé vlastníky.
- 2. Zjednodušená diagnostika a doporučení:** většina veřejných jednotných kontaktních míst, která v současnosti působí v Unii, poskytuje informační (na sdělení zaměřené) a poradenské (na příjemce zaměřené) služby, které vlastníkům bytů a domů pomáhají při jejich volbě. Ačkoli je takové poradenství obecné, poskytuje vlastníkům bytů a domů klíčové informace potřebné pro prvotní rozhodnutí (zahájit / nezahájit akci) a další zapojení do „cesty zákazníka“. Toto pojetí má zabránit tomu, aby jednotná kontaktní místa nesla profesní odpovědnost za případné problémy, které mohou vzniknout během provádění prací, znamená to však, že veškerá rozhodnutí a jejich důsledky jsou nechány na vlastníkově bytu nebo domu.
- 3. Návrh projektu:** po přijetí prvotního rozhodnutí o provedení prací by měla být provedena podrobná analýza (například včetně energetického auditu na místě), po níž by mělo následovat podrobné vymezení prací, které mají být provedeny, včetně konkrétních požadavků (například na techniku a materiály, které mají být použity). Pro rozsáhlou energetickou renovaci je podrobný návrh velmi cenný a nezbytný. Cena za vypracování návrhu však zůstává pro většinu vlastníků bytů a domů překážkou, pokud není dotována. Převážná většina vlastníků bytů a domů nemá specializované dovednosti potřebné k tomu, aby tuto obzvláště důležitou a stresující fázi projektu provedli sami. Vzhledem k požadované míře podrobnosti se služby poskytované v této fázi nutně pojí s profesní odpovědností subjektu, který je poskytuje. Mohly by také

⁷ Ustanovení čl. 19 odst. 13 požaduje, aby byli vlastníci budov s certifikátem energetické náročnosti pod úrovní C pozváni do jednotného kontaktního místa za účelem obdržení poradenství v oblasti renovací v tom z následujících okamžiků, který nastane dříve: po skončení platnosti jejich certifikátu energetické náročnosti, nebo pět let po jeho vydání.

plně spadat do oblasti působnosti hospodářské soutěže na trhu, protože je obvykle mohou poskytovat architekti nebo stavební odborníci.

4. **Výběr společností:** v naprosté většině případů je pro vlastníky bytů a domů prvním vstupním bodem procesu energetické renovace kontakt s řemeslníky a osobami provádějícími instalaci. Hlavní motivace pro kontaktování těchto osob se značně liší a nemusí jít nutně o úsporu energie. Při přímém oslovení řemeslníci běžně nabízejí nejen provedení renovačních prací, ale také vymezení jejich návrhu za celkovou cenu. Výhodou tohoto přístupu je snížení vstupních nákladů a případné urychlení procesů. Dalším problémem v této fázi je, že odvětví stavebnictví je velmi roztržité a řemeslníci, i ti vysoce kvalifikovaní ve svém oboru, nejsou nutně schopni nabízet komplexní a celkové renovace. Byť je výběr zhotovitele klíčový, vzhledem k technické povaze nabídek a skutečnosti, že je třeba rozhodnout o skutečných investičních nákladech, je tato fáze pro vlastníky bytů a domů obzvláště stresující. To platí tím spíše, pokud práce nebyly dostatečně specifikovány nebo pokud vlastníkům bytů a domů chybí odborná pomoc, což může později vést k nepředvídaným nákladům, zpožděním nebo soudním sporům.
5. **Plán financování:** ačkoli je zde prezentován poměrně pozdě v rámci procesu, plán financování se obvykle začíná vypracovávat mnohem dříve a postupně se upřesňuje podle toho, jak se vyjasňují technická rozhodnutí a náklady. Platební schopnost domácnosti má na technická rozhodnutí samozřejmě vliv a návrh projektu je opakovaně revidován s ohledem na možnosti financování. V této fázi se také zjišťují dostupné/možné veřejné dotace a odhaduje se potřeba dluhové složky financování projektu.
6. **Řešení financování:** v souvislosti s plánem financování je kritickou fází většiny projektů rozsáhlé energetické renovace zajištění externích zdrojů financování, protože značné počáteční náklady obvykle významně převyšují dostupné úspory domácností. Tyto zdroje obvykle zahrnují spotřebitelské úvěry (které mohou být dotované), zajištěné úvěry na bydlení nebo hypotéky (zejména pokud je renovace součástí projektu koupě bytu nebo domu) a veřejná opatření v oblasti financování, jako jsou granty, daňové pobídky, finanční nástroje a dotované úvěry.
7. **Renovační práce:** renovační práce obvykle provádí jedna nebo častěji několik stavebních společností. Tyto společnosti často fungují jako samostatná a nekoordinovaná řemesla; to vyžaduje předběžné plánování a racionalizaci jejich zásahů, což může být komplikované.
8. **Dohled na staveništi / přejímka práce:** účinná koordinace a dohled na staveništi jsou zásadní, aby se zabránilo tomu, že zhotovitelé budou provádět nekvalitní práci. U komplexních projektů představuje dohled nad prací různých zhotovitelů značnou výzvu, na niž většina lidí není připravena. Přestože na práci běžně dohlíží architekti, mnozí vlastníci bytů a domů se rozhodnou dohlížet na projekty sami. To může mít za následek vážné problémy v budovách, jako je vlhkost způsobená tepelnými mosty nebo špatná kvalita vnitřního ovzduší, a může to mít i finanční důsledky, pokud nebudou splněny požadavky grantu.

- 9. Zajištění kvality, záruky a následná opatření:** vzhledem k překážkám a nejistotě spojeným s ambiciózními energetickými renovacemi zůstávají zajištění kvality, záruky a následná opatření službami, které jednotná kontaktní místa nabízejí příliš vzácně. Vzhledem k současné vyspělosti trhu v oblasti energetických renovací je klíčové, aby byla důsledně zajištěna kvalita renovací. Záruka na kvalitu provedených prací (tj. záruka na použité materiály a metody, označovaná také jako vnitřní záruka energetické náročnosti) spolu s jasným závazkem odstranit případné závady, které mají za následek vyšší než očekávanou energetickou náročnost, by mohla výrazně podpořit ambicióznější projekty renovací. V soukromém sektoru bydlení by se pojem kvality měl dokonce rozšířit na kvalitu poskytovaných služeb, a to od prvního kontaktu až po poprodejní služby. To by mohlo zahrnovat monitorování po ukončení prací, poskytování poradenství a doporučení vlastníkům bytů a domů ohledně správného používání instalovaného zařízení a pokyny k dosažení očekávaných úspor u účtů za energii.

Při rozvoji jednotného kontaktního místa nikdo nezačíná od nuly. V rámci popsané „cesty zákazníka“ již mnoho odborníků – včetně řemeslníků a osob provádějících instalaci, energetických auditorů, architektů, zprostředkovatelů, podniků veřejných služeb, retailových bank a energetických agentur – nabízí vlastníkům budov služby spojené s renovací. Nízkou míru realizace rozsáhlých renovací nevysvětluje nedostatek podílejících se osob, ale spíše **absence koordinace a rozdílné zájmy těchto osob, které brání komplexní reakci na potřeby vlastníků budov.**

Účelem přístupu využívajícího jednotná kontaktní místa tedy není nutně zapojovat nové subjekty, ale spíše vytvářet a posilovat chybějící vazby mezi roztržštěnými nabídkami na trhu, a tím urychlovat transformaci stávajících postupů směrem k rozsáhlým renovacím.

3.3. Model „poradenství“: zaměření na poskytování informací

První model jednotného kontaktního místa lze nazvat modelem „poradenství“. Tento přístup se zaměřuje na počáteční část „cesty zákazníka“ a jeho cílem je být přístupný, navázat kontakt se širokou skupinou osob a nabídnout obsáhlé pokyny bez významného přidělování zdrojů. Rozsáhlým šířením informací se také snaží stanovit nové společenské normy a podpořit kulturní posun směrem k energetické účinnosti.

Služby obvykle zahrnují počáteční posouzení energetické náročnosti bytu nebo domu a obecné rady ohledně možných zlepšení, aniž by se do hloubky řešily detaily konkrétního projektu. Přestože jsou poskytnutá doporučení obecná, jsou praktická a realizovatelná. Ačkoli vlastníci bytů a domů zůstávají plně odpovědní za rozhodnutí o projektu a výběr zhotovitele, může jim být poskytnuta pomoc s přístupem ke kvalifikovaným zhotovitelům. Součástí těchto služeb je často také poradenství v oblasti financování individuálně uzpůsobené plánované investici, včetně informací o existujících dotacích a způsobech přístupu k nim.

Model „poradenství“ má však určitá omezení. Chybí mu konkrétnost, protože nenabízí podrobné plány projektu ani koordinaci zhotovitelů, což může být pro vlastníky bytů a domů, kteří se pouštějí do složitých renovací, zásadní. Tento model také obvykle nepřebírá profesní odpovědnost za výsledky renovace a nabízí vlastníkům bytů a domů méně záruk. Nemusí naplňovat všechny potřeby vlastníka bytu nebo domu, zejména ty, které vyžadují komplexní řízení projektu. Pokud jde o financování, důraz se klade spíše na samotnou investici než na profil konkrétního investora, zejména vzhledem k tomu, že poskytování finančního poradenství je regulovaným povoláním. V důsledku daných omezení jsou tyto služby méně

atraktivní pro vlastníky bytů a domů, pro něž jsou obvykle nejnáročnějšími kroky návrh projektu energetické renovace a výběr stavebních společností.

PŘÍKLAD JEDNOTNÉHO KONTAKTNÍHO MÍSTA HAUSKUNFT (RAKOUSKO)

S podporou programu Horizont 2020 zahájilo město Vídeň koncem roku 2020 činnost jednotného kontaktního místa, jehož cílem je urychlit renovaci soukromých obytných budov.

Jednotné kontaktní místo působí pod názvem HAUSKUNFT a dostává od města provozní a finanční podporu. Poskytuje bezplatné konzultace vlastníkům soukromých bytů a domů a bytových domů prostřednictvím telefonických hovorů, virtuálních schůzek nebo osobních setkání a pomáhá jim naplánovat projekt renovace. Služba je určena i architektům, projektantům a správcům nemovitostí, kteří hledají poradenství.

HAUSKUNFT se zaměřuje především na počáteční fáze procesu renovace a poskytuje poradenství při vytváření vysoce kvalitních návrhů. Ačkoli jednotné kontaktní místo zkoumalo a testovalo další služby související s financováním a zvýšenou podporou vlastníků bytů a domů, nestaly se zatím součástí jeho standardní nabídky.

Jako doplněk k těmto službám vede platforma kvality pro partnery renovací (Qualitätsplattform Sanierungspartner) adresář prověřených projektantů, řemeslníků a stavebních společností, kteří se věnují vysoce kvalitní renovaci budov. Ve spolupráci s jednotným kontaktním místem HAUSKUNFT tato platforma propojuje vlastníky nemovitostí a kvalifikované odborníky na renovace.

Viz <https://www.hauskunft-wien.at/>.

Zdá se, že se řada jednotných kontaktních míst, která v současné době působí v Unii, omezuje na tento model „poradenství“, což může pramenit z možného nesprávného výkladu předpisů o hospodářské soutěži a státní podpoře. Tento restriktivní přístup často vede k tomu, že se jednotná kontaktní místa financovaná z veřejných prostředků vyhýbají činnostem, které považují za tržní, jako je specifikace projektu, výběr zhotovitele a stavební dozor, i když předpisy takové zapojení do trhu umožňují. Veřejné subjekty mohou být účastníky soukromých hospodářských trhů, pokud neporušují určitá pravidla stanovená Smlouvami. Pravidla státní podpory se totiž nezaměřují na typ subjektu, ale spíše na povahu poskytovaných služeb a na konkrétní podmínky, za nichž jsou dané služby poskytovány. Kromě toho ani přepracované znění směrnice o energetické účinnosti (EU/2023/1791), ani přepracované znění směrnice o energetické náročnosti budov (EU/2024/1275) neukládá omezení, jak by měly být služby jednotných kontaktních míst strukturovány nebo jaké typy organizací by je měly poskytovat, pokud poskytují „nezávislé poradenství“ (čl. 18 odst. 3 přepracovaného znění směrnice o energetické náročnosti budov (EU/2024/1275)). Tento regulační rámec umožňuje veřejným a veřejně financovaným subjektům poskytovat aktivní podporu v průběhu fáze návrhu i realizace, jak bude uvedeno v oddílech 3.4 a 3.5.

3.4. Model „podpory“: zaměření na pomoc domácnostem

Aby se vyřešila omezení předchozího modelu, mohou jednotná kontaktní místa převzít aktivnější úlohu tím, že budou **vlastníky bytů a domů operativně podporovat v jejich projektech energetické renovace**. Služby v rámci tohoto přístupu by obvykle zahrnovaly:

- provádění podrobných energetických auditů na místě s cílem analyzovat konkrétní situaci a určit možné úspory,
- podrobné vymezení prací, které mají být provedeny, včetně specifických požadavků (například v oblasti tepelných mostů), a zajištění toho, aby tyto specifikace byly v souladu s požadavky grantu (například úrovně tepelného odporu, kvalifikace osob zajišťujících stavbu atd.),
- podporu vlastníků bytů a domů při výběru zhotovitelů a následně při vyjednávání o cenách,
- dohled nad stavenišťem a prosazování procesů zajištění kvality.

Tento model lze považovat za rozšířené pověření architekta a pokrývá téměř celou „cestu zákazníka“. Jednoznačně to znamená vykonávat tržní činnosti a nést profesní odpovědnost za poskytovanou podporu, což představuje výrazný posun a **předěl mezi modelem „poradenství“ a modelem „podpory“**. Přechod z jednoho modelu na druhý může být formalizován mimo jiné platbou za poskytnuté služby, smlouvou o poskytování služeb mezi jednotným kontaktním místem a vlastníkem bytu nebo domu nebo fyzickou návštěvou za účelem provedení auditu.

Příklad služby OpenGela (Španělsko)

OpenGela je služba jednotného kontaktního místa v Baskicku (Španělsko), kterou podporuje baskická vláda s cílem podnítit obnovu měst. Ústřední prvek představují místní kanceláře v jednotlivých čtvrtích, které soustřeďují všechny postupy a administrativní úkony související s integrovanou renovací bytových domů: od administrativních úkonů až po jednání s dodavateli energetických služeb a poskytování finanční podpory. Zaměření na renovaci čtvrti umožňuje vysokou míru zapojení místní komunity a pomáhá budovat důvěru a posilovat postavení místních obyvatel nejen usnadněním energetické renovace, ale také zlepšením kvality života (dostupnost, požární bezpečnost, udržitelnost).

Jednotná kontaktní místa, financovaná z programu EU Horizont 2020 (HIROS4All), byla pilotně otevřena ve dvou zranitelných čtvrtích – Otxarkoaga (Bilbao) a Txonta (Eibar) – a úspěšně renovovala 460 obydlí. Tento přístup se nyní rozšířil o devět dalších kanceláří v daných čtvrtích po celém Baskicku, které nabízí renovační služby 4 800 obyvatel, přičemž v Torre Urizar vznikl nový stěžejní projekt. Díky podprogramu LIFE „Přechod na čistou energii“ se testuje modernizovaný model jednotného kontaktního místa, který doladuje plánování renovací prostřednictvím pasů pro renovaci budov (BIRTUOSS). Očekává se, že projekt povede k aktivaci investic v hodnotě 120 milionů EUR, z toho 40 milionů EUR na renovace zaměřené na snížení energetické náročnosti.

Viz <https://opengela.eus/en>.

V tomto modelu **nejde o neutralitu, ale o nezávislost**: vlastníků bytů a domů by mělo být jasné, že jednotné kontaktní místo pracuje v jejich zájmu, a nikoli v zájmu třetí strany. Tato nezávislost bude úzce souviset se smluvními vztahy a zdroji odměn pro jednotné kontaktní místo, které jsou vysvětleny v oddíle 3.5 níže. Je důležité poznamenat, že model „podpory“ zahrnuje pouze dohled nad pracemi, a nikoli samotné provádění prací, které musí být i nadále zadáváno stavebním odborníkům. Tento přístup je navíc mnohem náročnější na pracovní sílu než model „poradenství“ a jeho udržitelnost obvykle vyžaduje veřejné dotace.

3.5. Model „realizace“: poskytování služeb a stavebních prací

Ve třetím modelu jednotného kontaktního místa, který lze nazvat modelem „realizace“, jednotné kontaktní místo nejen navrhuje, ale také provádí renovační práce. V tomto případě může jednotné kontaktní místo provádět část prací samo a/nebo si najmout stavební společnosti, přičemž vlastník bytu nebo domu musí jejich výběr akceptovat. Vztah jednotného kontaktního místa se stavebními společnostmi může mít vícero podob (subdodavatel nebo spoluzhotovitel, se společnou nebo samostatnou odpovědností), případně prostřednictvím rámcových smluv.

Začlenění stavebních prací do služeb nabízených jednotným kontaktním místem představuje druhý výrazný posun a znamená předěl mezi modelem „podpory“ a modelem „realizace“. V tomto případě již jednotné kontaktní místo nejedná pouze v zájmu vlastníka bytu nebo domu, ale sleduje při provádění prací také své vlastní hospodářské nebo organizační zájmy. To samo o sobě neznamená, že by poradenství poskytované v počáteční části „cesty zákazníka“ bylo méně hodnotné, ale může to vyvolat obavy o nestrannost daného poradenství. Pozitivní je, že vzhledem k tomu, že jednotné kontaktní místo může mít ze stavebních prací zisk, může nabídnout cenově dostupnější úvodní konzultace. V případech, kdy je tento typ modelu jednotného kontaktního místa podporován veřejnými pobídkami, budou muset veřejné orgány stanovit pravidla potřebná k zajištění toho, aby podporovaná jednotná kontaktní místa zohledňovala nejlepší zájmy vlastníků bytů a domů a zároveň podporovala využívání energetických renovací a své vlastní hospodářské zájmy.

3.6. Kombinace „řešení financování“ s předchozími modely

V typologii uvedené v předchozím textu nelze finance chápat jako samostatný prvek, ale spíše jako doplňkovou službu k jednomu ze tří modelů uvedených v předchozích oddílech. Jednotné kontaktní místo může poskytovat různé služby na podporu vlastníků bytů a domů při financování renovací zvyšujících energetickou účinnost a případně je kombinovat.

Podpora při přístupu k veřejným grantům: jednotné kontaktní místo může zefektivnit proces kombinování různých grantů a zajistit soulad projektu s požadavky grantu. Může také pomoci vlastníků bytů a domů při přípravě žádostí o grant.

Předfinancování veřejných grantů: ačkoli veřejné granty zvyšují ziskovost investice, příjemci je obvykle obdrží až po dokončení prací, což vyžaduje, aby vlastníci bytů a domů financovali celý projekt předem. Jednotné kontaktní místo může nabídnout krátkodobé úvěry na překlenutí této mezery a zmírnit rizika zajištěním souladu s požadavky grantu ve fázi návrhu. Zvláštní pověření k subrogaci by mohla být rovněž využita k tomu, aby jednotné kontaktní místo mohlo získat část obdržených grantů jménem vlastníka bytu nebo domu jako splátky krátkodobých úvěrů na předfinancování.

Příklad projektu C-REAL (Belgie):

Díky projektu C-REAL, financovaného z programu Horizont 2020, vzniklo trvalé partnerství mezi úvěrovou institucí ONESTO a poradenskou službou pro renovace DUBOLIMBURG s cílem zvýšit míru a kvalitu renovací budov v belgické provincii Limburg. Iniciativa byla rozšířena prostřednictvím subjektu Energy House Limburg, který propojil zhotovitele a architekty v rámci jednotného kontaktního místa.

Projekt odhalil několik cenných poznatků pro finanční instituce. Pro kupující nemovitostí se ukázalo jako zásadní začlenit plánování renovace do procesu nákupu. Včasné posouzení potřeb renovace, nákladů a optimálního načasování prací umožňuje efektivní vyjednávání o ceně a ujednání o financování a zároveň zajišťuje, že k práci na snížení energetické náročnosti dochází ve správný čas vzhledem k ostatním renovačním pracím. Pro zahájení renovačních prací, zejména pro stávající vlastníky nemovitostí, se rovněž ukázaly jako zásadní certifikáty energetické náročnosti.

Začlenění pobídek k renovaci do úvěrových produktů posiluje schopnost bank sledovat snižování energetické náročnosti. V kombinaci s podrobnými plány renovací a posouzením nákladů umožňuje tento přístup lepší řízení rizik a rozhodování o úvěrech a zároveň snižuje expozici vůči rizikům spojeným s nemovitostmi s vysokou energetickou náročností.

Projekt ukázal, že ekosystém spolupráce, který podporuje sdílení údajů a pomoc zákazníkům, výrazně zlepšuje výsledky renovace. Tento přístup pomáhá všem zúčastněným stranám přijímat informovanější rozhodnutí v průběhu celého procesu renovace.

Viz <https://www.c-real.be>.

Předběžné ověření způsobilosti pro nabídku financování retailovou bankou: ačkoli banka obvykle provede vlastní analýzu finanční situace vlastníka bytu nebo domu, jednotné kontaktní místo může usnadnit hloubkovou prověrku, zejména tím, že po dohodě s bankou poskytne informace ve standardizovaném formátu. Jednotné kontaktní místo může navázat partnerství s jednou nebo více konkrétními bankami a argumentovat tím, že může bance přinést kritické množství projektů, což může bance dát důvod k tomu, aby vytvořila specifický produkt individuálně uzpůsobený energetické renovaci, proškolila na něj své zaměstnance a případně umožnila jednotnému kontaktnímu místu, aby jej prodávalo jejím jménem.

Samostatná řešení financování: jednotné kontaktní místo může do balíčku služeb zahrnout i samostatnou finanční nabídku. To představuje **třetí výrazný posun a (podstatnou) „možnost“, kterou lze doplnit ke každému ze tří modelů** (ačkoli byla pozorována pouze u modelů „podpory“ a „realizace“). Začlenění financování zvyšuje atraktivitu jednotného kontaktního místa pro vlastníka bytu nebo domu, protože rozhodnutí o zahájení prací již nezávisí na schválení třetí stranou (bankou). Vzhledem k tomu, že se na žádost o úvěr myslelo již v počáteční fázi projektu, také obvykle není zamítnuta. A konečně, pokud existují investiční granty, lze je do nabídky financování začlenit jako řešení kombinovaného financování ve formě kapitálových subvencí. Aby bylo toto řešení atraktivní, musí být finanční nabídka jednotného kontaktního místa velmi dobře propagována, aby se vytvořila

úroveň důvěry srovnatelná s tradičními bankami a finančními institucemi. Jedním z hlavních cílů začlenění financování do služeb jednotného kontaktního místa je sloučit počáteční náklady (například audity, studie) s dlouhodobými finančními řešeními a dosáhnout toho, že se z překážek stanou zvládnutelné dlouhodobé splátky. Navržení samostatné finanční nabídky však vyžaduje vhodný právní rámec⁸, neboť bankovní činnosti jsou přísně regulovány.

Příklad sdružení SERAFIN (Francie):

Ve Francii je *tiers-financeur* definován právní úpravou jako subjekt, který kombinuje práce na zlepšení energetické náročnosti s částečným nebo úplným financováním. V uplynulém desetiletí byl tento model testován několika místními orgány (regiony a metropolitními oblastmi), které jsou nyní začleněny do sdružení SERAFIN, jehož vznik byl podpořen projektem ORFEE v rámci programu Horizont 2020.

V rámci projektu bylo vytvořeno středisko zdrojů pro *tiers-financeurs*, které usnadňuje výměnu poznatků, metod a odborných znalostí. Projekt také podporoval využívání *tiers-financeurs* ve Francii koordinací úsilí v oblasti rozvoje (studie, postupy, nástroje IT atd.). V rámci projektu byl zaveden rámec pro dodržování a kontrolu kvality, který podpořil zavedení systému pojištění zaručujícího renovační práce. Projekt rovněž zlepšil nabídky financování *tiers-financeurs*, a to zajištěním jejich refinancování, spoluprací s retailovými bankami a zlepšením přístupu k evropským fondům, jako je Evropský fond pro regionální rozvoj.

Tato iniciativa pokračuje vytvořením „banky pro energetickou renovaci“ (projekt FIDEO-BRE s finanční podporou ADEME, francouzské vládní agentury pro ekologickou transformaci). Tato finanční instituce bude poskytovat úvěry dostupné všem domácnostem, včetně těch, které mají přístup k financování omezený. Úvěry budou distribuovány prostřednictvím soukromých bank a *tiers-financeurs* s cílem podpořit vysoce kvalitní energetické renovace v souladu se standardy kvality sdružení SERAFIN.

Zúčastněné banky budou mít prospěch z rámce, který kontroluje kvalitu, rizika a náklady. Úvěry budou splňovat kritéria zelené taxonomie, aby mohly být začleněny do portfolií zelených dluhopisů. *Tiers-financeurs* se budou moci zaměřit na technickou podporu a zároveň pokračovat v distribuci úvěrů bez nadměrného růstu bilanční sumy nebo vysokých nákladů na zpracování. Bude také možné zřídit nové *tiers-financeurs* bez zátěže spojené s přímou správou úvěrů.

Iniciativa vedená členy sdružení SERAFIN získala podporu významných finančních institucí, jako jsou Procivis, Société Générale, La NEF, Crédit Mutuel, Crédit Coopératif, Crédit Logement a BNP Paribas.

Viz <https://serafin-renov.fr>.

Kromě toho lze prozkoumat různé možnosti a nástroje splácení. Pro zmírnění averze domácností k finančním závazkům trvajícím déle než očekávaný pobyt vlastníka v obydlí lze

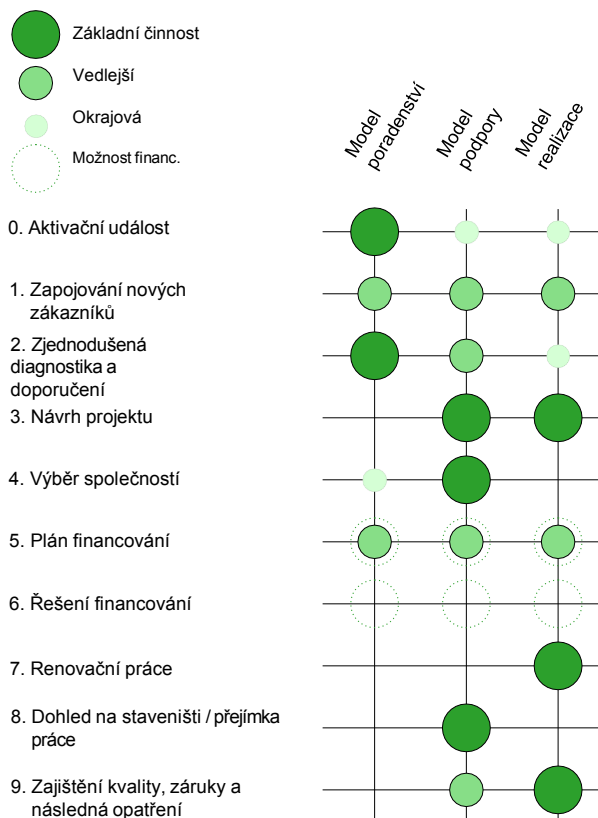
⁸ Poznáváme, že v některých případech, například při předfinancování veřejných grantů, které jsou obvykle vypláceny *ex post*, mohou být krátkodobé úvěry poskytovány bez bankovního povolení, pokud splňují zvláštní regulační pokyny.

uvažovat o přístupu **financování založeného na bydlení**, který váže dluh na nemovitost, a nikoli na vlastníka bytu nebo domu⁹.

3.7. Shrnutí kapitoly 3 o „cestě zákazníka“ a modelech jednotného kontaktního místa

Na závěr je na obrázku 1 znázorněna „cesta zákazníka“ a způsob, jak různé modely jednotného kontaktního místa slouží jednotlivým krokům.

Obrázek 1: Shrnutí nastíněných modelů a „cesty zákazníka“



4. KLÍČOVÉ ÚVAHY PŘI ZŘIZOVÁNÍ SLUŽEB JEDNOTNÉHO KONTAKTNÍHO MÍSTA

Tato kapitola uvádí klíčové úvahy a organizační a finanční důsledky jednotného kontaktního místa v soukromém sektoru bydlení.

4.1. Kombinace online a fyzického přístupu

Online jednotné kontaktní místo může být velmi důležité pro zvýšení povědomí vlastníků budov o tom, jak spotřebovávají energii, o důležitosti kontroly spotřeby a o prostředcích, jak toho dosáhnout. Účinek poskytovaného poradenství lze zvýšit, pokud je kombinováno s informacemi o dostupné finanční podpoře. Online nástroje lze využít k identifikaci a předběžnému výběru vlastníků, kteří jsou připraveni pustit se do složitých a potenciálně nákladných postupů. Online přístupy mohou za mírné náklady oslovit širokou skupinu osob a mohou nejen aktivovat okamžitá opatření, ale také v delším horizontu pomoci zvýšit povědomí veřejnosti o výhodách energetických renovací a zvyšování energetické účinnosti.

⁹ Doporučení Komise o uvolnění soukromých investic do energetické účinnosti, C(2026) 1526.

Plně online přístup je však nedostatečný, zejména v případech, kdy se řeší složitější, rozsáhlé renovace a kdy služby nabízené jednotným kontaktním místem integrují několik služeb, které vyžadují specializované posouzení dané budovy. Kromě nabízených služeb je třeba vzít v úvahu i to, že občané mají různou úroveň digitální gramotnosti a i sebelepší online nástroj nevyhnutelně vynechá značnou část populace, často tu nejstarší a nejzranitelnější. Zásadnější však je, že je nepravděpodobné, že by domácnost prováděla ve svém bytě nebo domě větší renovační práce s vysokými náklady, aniž by předtím měla několik osobních kontaktů se zástupci jednotného kontaktního místa, v jejichž rámci by se podrobně popsaly plánované práce a poskytl podrobné pokyny k tomu, co je třeba během projektu provést.

Kromě toho vlastník budovy nemusí plně důvěřovat platformě, která informace poskytuje, nebo může mít pouze částečné znalosti o přínosech energetických renovací. Budování důvěry a řešení konkrétních obav vlastníků bytů a domů vyžaduje čas a technický dialog, což online řešení samo o sobě pravděpodobně nedokáže.

Evropská komise uspořádala počátkem roku 2024 panelovou diskusi občanů o energetické účinnosti, již se účastnilo 150 náhodně vybraných občanů ze všech členských států EU. Skupina přijala třináct konečných doporučení, přičemž doporučení 1 zdůrazňuje potřebu dostupných informací, což by posílilo postavení domácností a organizací při zvyšování energetické účinnosti¹⁰. Ačkoli panelová diskuse uznala hodnotu online nástrojů pro zahájení procesu renovace, poukázala zároveň na zásadní potřebu doplnit tuto digitální nabídku fyzickou přístupností, například regionálními/místními kanceláři nebo návštěvami na místě.

4.2. Zeměpisné pokrytí

V čl. 18 odst. 1 přepracovaného znění směrnice o energetické náročnosti budov (EU/2024/1275) se stanoví, že členské státy do května 2026 zajistí zřízení a fungování jednotných kontaktních míst, jež budou k dispozici na celém jejich území v souladu s jedním nebo několika z pěti „zeměpisných“ kritérií s cílem zajistit zeměpisné pokrytí a široký přístup ke službám jednotných kontaktních míst. Evropská panelová diskuse občanů o energetické účinnosti rovněž zdůraznila, že je důležité zajistit, aby byla jednotná kontaktní místa dostupná všem občanům, včetně občanů ve venkovských nebo odlehlých oblastech a občanů s omezenou schopností pohybu¹¹.

Informace o kritériích zeměpisného pokrytí podle čl. 18 odst. 1 přepracovaného znění směrnice o energetické náročnosti budov (EU/2024/1275) naleznou členské státy a relevantní účastníci trhu v příloze II¹² sdělení Komise, kterým se vydávají pokyny ke směrnici (EU) 2024/1275 („Finanční pobídky, dovednosti a překážky trhu“ (článek 17) a „Jednotná

¹⁰ Evropská panelová diskuse občanů o energetické účinnosti, 2024, [konečná doporučení](#).

¹¹ „Doporučujeme, aby informace poskytované spotřebitelům byly přístupnější, transparentnější a využitelnější, a aby tak přispěly k vyšší energetické účinnosti domácností a organizací. Proto doporučujeme zřídit: [...] síť fyzických jednotných kontaktních míst na úrovni obcí (radnice, knihovny), kde jsou k dispozici nezávislí odborníci na další kroky. Síť by neměla činit rozdíly mezi venkovskými a městskými oblastmi a sociálními skupinami. Jednotné kontaktní místo by mělo poskytovat poradenství v legislativní, finanční a technické oblasti, jakož i informace o místních poskytovatelích služeb. Místní subjekty se vyzývají, aby šířily povědomí o službě.“ Evropská panelová diskuse občanů o energetické účinnosti, 2024, [konečná doporučení](#).

¹² Příloha II „Finanční pobídky, dovednosti a překážky trhu (článek 17) a jednotná kontaktní místa (článek 18)“ sdělení Komise s pokyny k novým nebo podstatně změněným ustanovením přepracovaného znění směrnice o energetické náročnosti budov (EU) 2024/1275, C(2025) 6438, 18.12.2025. K dispozici na adrese: <https://eur-lex.europa.eu/eli/C/2025/6438/oj>.

kontaktní místa pro energetickou náročnost budov“ (článek 18)), jež poskytuje doporučení k zajištění účinného zavádění jednotných kontaktních míst na území členských států.

4.3. Přístupy k zajištění důvěry vlastníků bytů a domů

Pro budování důvěry je zásadní zajištění spokojenosti vlastníků bytů a domů s výsledky renovací a zajištění kvality.

Klíčem k posílení důvěry ve služby podpory renovací je určení odpovědnosti. Prioritou by měla být transparentnost. Jednotné kontaktní místo by proto mělo poskytnout dokumentaci o procesech, ale také o nákladech, přínosech a rizicích doporučených zásahů. Shromažďování a veřejné sdílení zpětné vazby od zákazníků může také dále zvýšit důvěryhodnost tím, že potenciálním klientům nabídne důkaz o kvalitě služeb.

Zásadní je také udržení vysokých standardů kvality práce, zejména pokud se na ní podílí více zhotovitelů nebo subdodavatelů. Jednotné kontaktní místo se může řídit zavedenými rámci kvality a případně usilovat o akreditaci u renomovaných subjektů. Tyto rámce mohou zahrnovat standardizované postupy, požadavky na certifikaci a systematické sledování kvality. Nabídka solidních záruk krytých kvalitními systémy pojištění, zejména v kombinaci s možnostmi financování, může vlastníkům bytů a domů poskytnout větší jistotu. Jednotné kontaktní místo může dále zvýšit důvěru zavedením postupů certifikace, které zajistí spolehlivost a kvalitu zhotovitele.

Jasný rámec odpovědnosti a politiky v oblasti ochrany spotřebitele mohou chránit všechny strany tím, že stanoví odpovědnost za řešení závad a zavedou jednoduché postupy řešení sporů. Ochrana spotřebitele by měla jít nad rámec zajištění kvality a řešit klamavé marketingové praktiky. Mezi klíčové záruky by mohly patřit dostupné kanály pro upozorňování na problémy. I když by v závažných případech mělo být k dispozici formální soudní řízení, měly by být upřednostňovány mechanismy alternativního řešení sporů, aby bylo zajištěno účinné řešení konfliktů.

4.4. Zvláštní opatření pro zranitelné domácnosti

Politiky v oblasti ochrany spotřebitele jsou obzvláště důležité pro zranitelné domácnosti, včetně nízkopříjmových rodin, starších lidí a osob se zdravotními obtížemi. Tyto skupiny často čelí zvýšeným obtížím při orientaci ve složitých postupech renovací, při zvládnání technických detailů nebo při prosazování svých práv spotřebitele.

Speciální ochranná opatření mohou zahrnovat přísnější předpisy týkající se spravedlivé tvorby cen, individualizovanou finanční pomoc a větší dohled nad zhotoviteli renovací. Konkrétní opatření mohou zahrnovat specializované poradce, kteří budou poskytovat poradenství zranitelným vlastníkům bytů a domů, transparentní smluvní podmínky a vládou podporované záruky, které minimalizují finanční rizika.

Pro oslovení marginalizovaných skupin obyvatelstva a poskytování účinné podpory je nezbytné zapojení odborníků kvalifikovaných v sociální oblasti. Informovanou volbu mohou podpořit specializované osvětové kampaně a nástroje pro rozhodování, jako jsou například online platformy pro sebezposouzení. Cílená osvětová činnost může překlenout mezeru v důvěře a informovanosti, která zranitelné osoby od přijetí postupů v oblasti energetické účinnosti často odrazuje. Jednotné kontaktní místo může zvýšit povědomí domácností trpících energetickou chudobou o jednoduchých a nízkonákladových opatřeních ke zlepšení energetické účinnosti a pomoci jim snížit účty. Důvěru může budovat zapojení místních

komunit prostřednictvím akcí, sousedských iniciativ, návštěv u jednotlivých vlastníků a veřejných ukázek úspěšných renovací.

Projekt STEP (Solutions to Tackle Energy Poverty):

Projekt STEP, financovaný v rámci programu Horizont 2020, vyvinul jednoduchý, inovativní a přenositelný model řešení energetické chudoby podporou změny chování a nízkonákladových řešení v oblasti energetické účinnosti prostřednictvím individualizovaného poradenství.

Jednotná kontaktní místa na místní úrovni mají ideální předpoklady k tomu, aby poskytovala nezávislou podporu individuálně uzpůsobenou konkrétním potřebám a omezením domácností, zejména finančním omezením. Propojením zranitelných domácností se stávajícími možnostmi finanční podpory mohou jednotná kontaktní místa sehrát zásadní úlohu při zpřístupňování udržitelných energetických řešení. Tyto finanční mechanismy mohou zahrnovat například cílené dotace, finanční plány s průběžným splácením (typu „pay-as-you-save“) nebo dlouhodobé úvěry s nízkými nebo nulovými úrokovými sazbami.

Projekt STEP zdůraznil řadu zásadních poznatků pro rozvoj jednotných kontaktních míst zaměřených na zranitelné domácnosti. Klíčovou součástí byl rozvoj dovedností pracovníků v první linii, jako jsou sociální a zdravotničtí pracovníci, prostřednictvím modulárního vzdělávacího programu, čímž se zajišťuje účinné poradenství spotřebitelům. Projekt také zdůraznil význam partnerství se spotřebitelskými organizacemi, místními komunitami a skupinami v první linii, aby byli osloveni ti, kdo jsou energetickou chudobou nejvíce postiženi.

Viz <https://www.stepenergy.eu/>.

Jednotná kontaktní místa mohou hrát klíčovou úlohu při řešení energetické chudoby tím, že podporují jak vlastníky nemovitostí, tak nájemce. Stejně jako podporují všechny vlastníky bytů a domů, mohou jednotná kontaktní místa pomoci zranitelným vlastníkům konkrétně v přístupu k financování s využitím účelových veřejných dotací a individualizovaných finančních programů a také tím, že je provedou žádostmi o úvěr u místních bank. Nájemci, kteří často nemají na rozhodování o renovaci vliv, mohou mít také prospěch z toho, že jednotná kontaktní místa působí jako zprostředkovatelé, kteří povzbuzují vlastníky nemovitostí (a pomáhají jim), aby renovaci provedli.

Doporučení Komise (EU) 2023/2407¹³ a průvodní pokyny¹⁴ nabízejí pohled na základní příčiny energetické chudoby a nastiňují konkrétní řešení. Budou-li jednotná kontaktní místa postupovat podle těchto doporučení, mohou se stát klíčovými pomocníky v boji proti energetické chudobě a zajistit zranitelným domácnostem přístup k praktickým a nákladově efektivním řešením.

¹³ Doporučení Komise (EU) 2023/2407 ze dne 20. října 2023 týkající se energetické chudoby, C(2023) 4080 (Úř. věst. L, 2023/2407, 23.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reco/2023/2407/oj/ces>).

¹⁴ Pracovní dokument útvarů Komise: Pokyny EU k energetické chudobě (průvodní dokument k doporučení Komise týkajícímu se energetické chudoby, C(2023) 4080, SWD(2023) 647, 20.10.2023).

4.5. Specifika „občanských kolektivů v oblasti renovací“

Občanské iniciativy v oblasti renovací jsou nově vznikajícím konceptem, kdy se občané aktivně staví do čela úsilí o energetickou renovaci budov. Byť většina veřejných opatření na podporu renovace v sektoru bydlení (např. programy obnovy měst, osvětové kampaně, jednotná kontaktní místa atd.) již usiluje o příspěvek a účast občanů, občanské iniciativy v oblasti renovací se liší tím, že jsou aktivovány samotnými občany a vznikají jako **iniciativy zdola nahoru vedené občanskými kolektivy**.

Od dalšího úsilí v oblasti renovací, na němž se podílí více lidí (např. od projektů společenství vlastníků jednotek), se občanské iniciativy v oblasti renovací liší svým závazkem k udržitelnému přístupu nad rámec několika jednotlivých projektů. Občanské iniciativy v oblasti renovací se odlišují tím, že vytvářejí právní subjekt, energetické společenství¹⁵ nebo rovnocenný subjekt¹⁶ s cílem zajistit dlouhodobý závazek a odolnost. Takové formální struktury vycházejí ze zásad otevřené a dobrovolné účasti a účinné kontroly správy a zároveň podporují organizovanost občanů a budování kapacit. Tyto přístupy zahrnují koncept rozsahu a dopadu, kdy se od občanské iniciativy v oblasti renovací očekává, že ve společném úsilí sdruží renovaci několika budov, například na úrovni ulice nebo čtvrti/sousedství.

V rámci ekosystému soudržných a vzájemně se doplňujících struktur **mohou občanské iniciativy v oblasti renovací fungovat jako doplňková jednotná kontaktní místa**, čímž se účinně překlene mezera mezi konvenčními veřejnými zásahy a soukromými přístupy zaměřenými na zisk.

Příklad Alex Energie v Rotterdamu (Nizozemsko):

V rámci projektu programu Horizont 2020 „Save the Homes“ (Zachraňme byty a domy) město Rotterdam pilotně zavedlo iniciativu jednotného kontaktního místa ve čtvrti Prins Alexander. Jednotné kontaktní místo se řídilo přístupem zdola nahoru a kladlo důraz na účast občanů a místní energetická družstva. Vlastníkům bytů a domů jsou poskytovány služby v rámci strategické spolupráce mezi městem Rotterdam, Alex Energie (energetické společenství s členy ze čtvrti Prins Alexander) a HOOM (energetické družstvo, které podporuje energetická společenství). Alex Energie aktivně zapojuje obyvatele vytvářením místních pracovních skupin, prováděním průzkumů v oblasti energetiky, vypracováváním energetických plánů a organizováním společných nákupů. Informuje také vlastníky bytů a domů o možnostech financování energetických renovací. Další podrobnosti jsou pak k dispozici na online platformě města, kde mají vlastníci bytů a domů přístup k informacím o

¹⁵ V právních předpisech EU existují dvě definice energetických společenství. „Společenství pro obnovitelné zdroje“ jsou definována ve směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/2413 ze dne 18. října 2023, kterou se mění směrnice (EU) 2018/2001, nařízení (EU) 2018/1999 a směrnice 98/70/ES, pokud jde o podporu energie z obnovitelných zdrojů, a zrušuje směrnice Rady (EU) 2015/652 (Úř. věst. L, 2023/2413, 31.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2413/oj>), a „občanská energetická společenství“ jsou definována ve směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/944 ze dne 5. června 2019 o společných pravidlech pro vnitřní trh s elektřinou a o změně směrnice 2012/27/EU (Úř. věst. L 158, 14.6.2019, s. 125, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj>). Obě definice zůstávají flexibilní, pokud jde o typ právních forem, které mohou společenství nabývat (např. sdružení, družstva atd.). Kromě existence právní formy zahrnují uvedené definice kritéria členství, autonomie, otevřenosti, účelu a účinné kontroly.

¹⁶ V zemích, kde pojem energetických společenství ještě nebyl plně proveden ve vnitrostátním právu, lze subjekt, který splňuje kritéria stanovená příslušnými směrnicemi Unie, považovat za „občanský kolektiv v oblasti renovací“.

renovaci, mohou žádat o granty, nahrávat dokumenty a požádat o telefonickou podporu.

Město se zaměřuje na poskytování podpory v podobě administrativního zázemí energetickým družstvům. V návaznosti na tento pilotní projekt město plánuje rozšířit tuto iniciativu po celém Rotterdamu, podpořit místní společenství a podnítit výměnu informací o řešeních a osvědčených postupech. Zpočátku se město zaměřilo na izolaci střech a do prací zapojilo i místní podniky, z nichž mnohé byly nezávislými zhotoviteli. Záměrně zahrnuje učňovské podniky s cílem podpořit nové podniky a umožnit žákům odbornou přípravu.

Finanční podpora byla poskytnuta prostřednictvím úvěrů z fondu energetické transformace (Energietransitiefonds), jehož prostředky rozděljuje město Rotterdam a spravuje fond nizozemských obcí pro pobídky v oblasti bydlení (Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse Gemeenten). Tyto úvěry jsou k dispozici jak vlastníkům bytů a domů, tak společenstvím vlastníků jednotek.

První pilotní zkušenosti zdůrazňují několik klíčových výhod přístupů s využitím občanských iniciativ v oblasti renovací¹⁷. Mají potenciál budovat **důvěru** v místních komunitách tím, že podporují interakci a posilují sociální vazby, což následně podporuje široké zapojení. Zatímco zpočátku mohou občanské iniciativy v oblasti inovací postupovat pomaleji, než je tomu v případě jednotlivých renovací, mají potenciál exponenciálního růstu („**efekt sněhové koule**“), kdy se rozšiřují z jednotlivých budov na celé čtvrti. Jejich **flexibilita** jim umožňuje plně prozkoumat komerční příležitosti, jimž mohou být veřejná jednotná kontaktní místa méně nakloněna. Občanské iniciativy v oblasti renovací mohou oproti individuálním projektům také nabídnout významné **výhody z hlediska nákladů** díky přispění dobrovolníků, úsporám z rozsahu, společným nákupům a standardizovaným návrhům. **Sdružováním zdrojů** mohou zapojené osoby také zdokonalit celkovou základnu dovedností a zlepšit zejména dohled nad poskytovateli služeb. Na rozdíl od krátkodobých iniciativ se občanské iniciativy v oblasti renovací snaží **vytvořit strukturální a dlouhodobé účinky** tím, že zřizují právní subjekty, a nespolehají se pouze na individuální úsilí.

4.6. Lidské zdroje pro jednotná kontaktní místa

Jak již název napovídá, od jednotného kontaktního místa se očekává, že bude poskytovat mnohostranný soubor služeb, které vlastníky bytů a domů provedou celým procesem energetické renovace. Po technické stránce by poradci měli být schopni provádět energetické audity, identifikovat individualizovaná udržitelná energetická řešení, podrobně navrhovat projekty a ověřovat dodržování stavebních norem¹⁸. Finanční podpora by obvykle mohla přesáhnout rámec identifikace dostupných dotací a pomoci vlastníkům bytů a domů vyhodnotit a zajistit vhodná řešení financování¹⁹. Od poradců by se také mohlo očekávat, že budou poskytovat právní pomoc, aby pomohli vlastníkům bytů a domů pochopit a uplatňovat

¹⁷ Pokud jde o opatření Komise na podporu občanských projektů renovací, viz https://citizen-led-renovation.ec.europa.eu/index_en.

¹⁸ Poznáváme, že u některých služeb může být nutné, aby je poskytovali autorizovaní architekti, což je regulované povolání se specifickými právními požadavky a profesními standardy.

¹⁹ Podobně, i když jednotná kontaktní místa mohou poskytovat obecné informace o finančních možnostech, by finanční poradenství obvykle měli poskytovat certifikovaní finanční poradci, kteří splňují regulační požadavky.

práva spotřebitele, přezkoumávat smlouvy a orientovat se v regulačních požadavcích. Nejdůležitější je, aby byli poradci jednotných kontaktních míst vybaveni kombinací odborných znalostí a dobře vyvinutých dovedností v oblasti mezilidských vztahů, a porozuměli tak jedinečným okolnostem a omezením každého vlastníka bytu nebo domu a řešili je, a to zejména v případě, že poskytují pomoc zranitelným domácnostem.

Úspěch jednotného kontaktního místa v podstatě závisí na identifikaci a rozvoji vhodného okruhu talentovaných poradců. Vzhledem k širokému spektru potřebných dovedností představuje sestavení týmu schopného poskytovat komplexní služby jednotného kontaktního místa řadu organizačních výzev. Je nepravděpodobné, že by jediná osoba disponovala všemi potřebnými odbornými znalostmi, a proto jsou nezbytné multidisciplinární týmy. Vytvoření těchto týmů vyžaduje strategický nábor a spolupráci, aby se spojily různé profesní zkušenosti. Tyto přístupy by měly oceňovat jak specializované schopnosti, tak dovednosti v oblasti mezilidských vztahů a podporovat prostředí, které podněcuje sdílení znalostí. Nad rámec náboru je pro udržení těchto kvalifikovaných odborníků potřeba také promyšlený přístup k řízení talentů.

Jednotné kontaktní místo může poskytovat atraktivní kariérní příležitosti pro zkušené stavební odborníky, kteří zvažují odchod z odvětví stavebnictví. Je možné zvážit přístupy k přijetí těchto odborníků, aby bylo možné využít jejich odborných znalostí. Tím, že zdůrazní svůj významný vliv na podporu komunit a boj proti změně klimatu, mohou jednotná kontaktní místa do odvětví stavebnictví také přilákat různé nové talenty, zejména ženy a mladé odborníky. Jednotná kontaktní místa a jejich zřizovatelé by mohli spolupracovat se sdruženími z odvětví stavebnictví, s poskytovateli technologií, agenturami práce, průmyslovými komorami nebo vzdělávacími institucemi na rozvoji individualizovaných programů, které kombinují odborné znalosti (technické, finanční, právní, komunikační, zákaznické služby atd.) s dovednostmi v oblasti mezilidských vztahů. Tyto programy by mohly klást důraz na praktické zkušenosti prostřednictvím stáží nebo učňovské přípravy v rámci stávajících jednotných kontaktních míst. Průběžný profesní rozvoj by také mohl pomoci zajistit, aby nabídka služeb zůstávala aktuální s ohledem na vývoj technologií a předpisů.

Stavební odborníci, kteří spolupracují s jednotným kontaktním místem, mohou naopak také využít podpory pro bezproblémovou integraci do ekosystému jednotného kontaktního místa a dodržování jeho standardů kvality. To zahrnuje pochopení integrovaných přístupů k renovaci, protokolů pro zajištění kvality a efektivních metod spolupráce s jednotnými kontaktními místy a jejich nástroji. Pro definování standardů kvality, komunikačních protokolů a výkonnostních ukazatelů je nezbytné vytvořit jasné rámce partnerství se zhotoviteli. Pravidelné semináře a sdílení znalostí mohou pomoci udržet soulad mezi cíli jednotného kontaktního místa a schopnostmi zhotovitele. Tato partnerství se mohou zaměřit také na rozvoj standardizovaných přístupů k běžným scénářům renovace s cílem zvýšit účinnost a spolehlivost.

Iniciativy v oblasti odborné přípravy pracovní síly: BUSHROSS

Projekt „Building Up Skills for Home Renovation One-Stop-Shops“ (Budování dovedností pro jednotná kontaktní místa pro renovaci bytů a domů, BUSHROSS), financovaný v rámci podprogramu LIFE „Přechod na čistou energii“, vychází ze zkušeností z Irsku a Bulharska a rozvíjí programy odborné přípravy pro pracovníky jednotných kontaktních míst v těchto dvou zemích, které budou následně rozšířeny do Řecka, Polska, Slovinska a na Ukrajinu.

V rámci projektu, který se zaměřuje na potřeby pracovníků řídicích právních, technické,

ekonomické a sociální aspekty renovací bytů a domů, budou vytvořeny čtyři specializované programy odborné přípravy: i) rámec obchodního modelu pro jednotné kontaktní místo; ii) zřízení a fungování jednotného kontaktního místa (s praktickými tipy pro realizaci); iii) profilové školení o opatřeních pro energetickou renovaci bytů a domů a iv) sociální aspekty (sociální spravedlnost a inkluzivita, zejména zaměření na ženy a zranitelné skupiny). V úvahu se berou také interpersonální dovednosti a digitální nástroje – mediace a řešení konfliktů a práce s digitálními nástroji.

Tyto programy, založené na přístupu s využitím mikrocertifikátů, poskytnou úspěšným účastníkům odborné přípravy osvědčení o odborné kvalifikaci, která jsou v souladu s normami pro Europass a jsou akceptovatelná ve všech zemích EU (Europass – Mobilita a Europass – Dodatek k osvědčení). Programy odborné přípravy budou pilotně ověřeny přípravou 150 školitelů, kteří budou následně vést pilotní školení, jichž se zúčastní 60 odborníků v každé ze šesti zemí.

Jednotná kontaktní místa mohou hrát klíčovou úlohu nejen při energetické transformaci v budovách, ale mohou také sloužit jako významná platforma pro profesní rekvalifikaci a pracovní příležitosti. Mohla by spolupracovat s agenturami práce a středisky odborného vzdělávání s cílem identifikovat osoby, které si přejí kariérní změnu. Jednotná kontaktní místa mohou také nabídnout strukturované programy učňovské přípravy, které kombinují výuku v učebnách s odbornou přípravou na pracovišti, a umožňují tak zájemcům o kariérní změnu získat praktické zkušenosti. Těm, kteří se vracejí do zaměstnání, mohou jednotná kontaktní místa poskytnout flexibilní pracovní podmínky a programy postupné odborné přípravy, které zohledňují různé úrovně zkušeností a dostupnosti. Další podporu profesního rozvoje může přinést zavedení mentorských programů, v jejichž rámci zkušení poradci vedou nováčky při realizaci projektů energetické renovace. Spolupráce v rámci jednotných kontaktních míst by měla podporovat odborný růst prostřednictvím kontaktu s různými obory. Toto prostředí by mělo přirozeně podporovat kontinuální učení a rozvoj dovedností, což z něj činí atraktivní volbu pro ty, kteří chtějí udat své kariéře nový směr. Aktivním zapojením do rozvoje pracovní síly mohou jednotná kontaktní místa pomoci řešit jak své vlastní personální potřeby, tak širší výzvy v oblasti zaměstnanosti ve svých komunitách.

4.7. Financování jednotných kontaktních míst a jejich finanční udržitelnost

Podpora služeb jednotných kontaktních míst – a tedy poskytování specializované a aktivní pomoci vlastníkům bytů a domů v rámci procesu energetické renovace – by měla být považována za nedílnou součást vnitrostátního rámce financování a podpory energetické účinnosti. Služba veřejného zájmu, kterou poskytuje několik modelů jednotného kontaktního místa, a klíčová úloha, kterou jednotná kontaktní místa hrají při zvyšování povědomí o přínosech energetické účinnosti, a konkrétně energetických renovací, mají potenciál významně přispět k ambicím členských států v oblasti energetiky a klimatu. Vnitrostátní rámec podpory služeb jednotných kontaktních míst by proto měl být nedílnou součástí vnitrostátních plánů v oblasti energetiky a klimatu a vnitrostátních plánů renovace budov²⁰ vypracovaných členskými státy.

²⁰ Plány mají být přijaty do 31. prosince 2026 v souladu s článkem 3 a přílohou II směrnice (EU) 2024/1275. Členskými státy byly poskytnuty zvláštní šablony, které jim mají pomoci při přípravě jejich plánů v souladu s přílohou II směrnice o energetické náročnosti budov, včetně vytvoření jednotných kontaktních míst nebo podobných mechanismů podle článku 18 pro poskytování

Zajištění finanční udržitelnosti jednotných kontaktních míst by zároveň mělo být dlouhodobým cílem, který závisí také na místním a kulturním kontextu, upřednostňovaných organizačních strukturách a obchodních modelech jednotných kontaktních míst. Aby byla jednotná kontaktní místa finančně stabilní, potřebují stabilní a trvalé toky příjmů na podporu svých služeb, ať už z veřejného rozpočtu na řešení selhání trhu, nebo od soukromých vlastníků bytů a domů, kteří za služby platí. Před zkoumáním možných zdrojů příjmů je důležité poznamenat, že pojem „jednotné kontaktní místo“ neodkazuje na konkrétní právní postavení a že funkce jednotného kontaktního místa mohou vykonávat různé organizační struktury. Příklady subjektů, které poskytují poradenství nebo podporu vlastníkům bytů a domů, zahrnují různé právní formy, včetně sdružení, soukromých společností, veřejně vlastněných průmyslových a obchodních subjektů a místních veřejných orgánů. Právní a provozní struktura jednotného kontaktního místa bude vytvářet omezení a určovat jeho přístup ke zdrojům financování, což bude vyžadovat strategická a politická rozhodnutí. Ačkoli povaha nabízených služeb přímo ovlivňuje oprávněnost veřejného financování, životaschopnost obchodního modelu jednotného kontaktního místa v konečném důsledku závisí na šíři a rozsahu jeho služeb.

4.7.1. *Využití dotací na pokrytí provozu jednotných kontaktních míst*

V některých případech mohou být služby jednotných kontaktních míst poskytovány vlastníkům bytů a domů bezplatně s cílem podpořit větší využívání energetických renovací nebo čerpání prostředků z rozsáhlého programu energetických renovací. Zejména se to často může týkat cíleného období, programů financovaných z veřejného rozpočtu nebo určité skupiny obyvatelstva. Je však třeba uznat, že bezplatná služba není finančně soběstačná a měla by být dotována, a to buď přímo z rozpočtových prostředků, nebo nepřímo prostřednictvím povinných příspěvků soukromého sektoru. Zajištění trvalého toku finančních prostředků pro jednotná kontaktní místa je klíčové pro možnost poskytovat obyvatelstvu trvalou podporu a také pro udržení kvalifikovaných odborníků a odborných znalostí. Ačkoli dotace hrají důležitou úlohu, zejména v počátečním období zřizování jednotných kontaktních míst, spoléhat se na ně jako na jediný zdroj financování není dlouhodobě životaschopná strategie. Zajištění finanční udržitelnosti vyžaduje začlenění ekonomické životaschopnosti do raných fází návrhu.

Dotace na služby jednotných kontaktních míst také nemusí být v průběhu času stabilní a mohou záviset na měnících se politických prioritách a rozpočtových omezeních, což činí dlouhodobé plánování nejistým. Ačkoli dotace mohou účinně podpořit pilotní projekty a počáteční zřízení, nejsou vhodné pro rozsáhlé zavádění na trh, které vyžaduje stabilní a předvídatelné finanční toky. Náhlé snížení nebo přerozdělení veřejných prostředků může narušit provoz a vystavit jednotná kontaktní místa finanční nestabilitě. Model závislý na dotacích navíc není škálovatelný. Rozšíření služeb na více vlastníků bytů a domů nebo na další regiony by vyžadovalo neustálé zvyšování veřejných výdajů, což je málokdy proveditelné.

Dokonce i když jsou dotace k dispozici, jsou často vypláceny se značným zpožděním, což způsobuje problémy s peněžními toky a může zatěžovat každodenní provoz. Kromě toho se podmínky financování obvykle značně liší, přičemž dotace jsou strukturovány pomocí denních sazeb, paušálních částek nebo přidělů na základě projektů, což dále komplikuje

technického, správního a finančního poradenství a pomoci.“ Viz vzor s poznámkami na adrese: <https://circabc.europa.eu/ui/group/8f5f9424-a7ef-4dbf-b914-1af1d12ff5d2/library/a8116057-2055-48e7-81c5-ee94a62de5c8>.

finanční plánování. Veřejné dotace jsou navíc často stanoveny na úrovni minima potřebného k plnění zadaných úkolů, což omezuje schopnost organizace budovat finanční stabilitu. Menší organizace, zejména neziskové, čelí dalším výzvám. Pro mnohé z nich je obtížné dosáhnout opakovaných provozních přebytků, což ztěžuje vytváření finančních rezerv nebo zajištění dlouhodobých úvěrů. V důsledku toho se často opírají o krátkodobé bankovní financování s vysokými úrokovými sazbami, což spotřebovává značnou část jejich rozpočtů a dále ohrožuje jejich udržitelnost. Tato finanční nestabilita si vynucuje krátkodobý přístup, který často omezuje plánování na dobu dostupných dotací, obvykle na jeden až tři roky. Tato omezení vedou k rozšířenému využívání krátkodobých smluv a mzdovým omezením, což zaměstnancům ztěžuje dlouhodobé plánování kariéry. Vysoká fluktuace zaměstnanců, zejména poradců, narušuje kontinuitu a snižuje celkovou efektivnost jednotných kontaktních míst.

Veřejné financování ze strany členských států by mělo zajistit trvalou podporu služeb jednotných kontaktních míst, aby se snížila finanční nestabilita a riziko narušení poskytovaných služeb a jednotným kontaktním místům se umožnilo udržet si nabyté odborné znalosti. Zároveň se jednotná kontaktní místa nemohou při budování udržitelného modelu spoléhat výhradně na externí financování, které může být kdykoli zrušeno v důsledku měnícího se politického prostředí a vládních priorit. Začlenění mechanismů generujících příjmy by naopak umožnilo organický růst, který by byl řízen poptávkou, nikoli omezeními veřejných rozpočtů. Zatímco v počátečních fázích hrají dotace zásadní úlohu, dlouhodobá strategie by měla zahrnovat různé zdroje financování, jako jsou příspěvky vlastníků bytů a domů, partnerství s finančními institucemi nebo podpora ze strany odvětví.

4.7.2. Působení jednotného kontaktního místa v pozici zprostředkovatele nebo formou „vázaného prodeje“

Na základě zjištění, že vlastníci bytů a domů nechtějí za poradenské služby platit, je jedním z běžných obchodních modelů model, kdy jednotná kontaktní místa nabízejí vlastníkům bytů a domů své služby bezplatně, a to jako zprostředkovatelé. V tomto modelu jednotná kontaktní místa odkazují zákazníky na externí partnery, s nimiž mají uzavřeny smluvní dohody, a za to získávají provizi. Jedná se o model, který je již široce rozšířen v soukromém sektoru, kde působí zprostředkovatelé renovací bytů a domů, zprostředkovatelé úvěrů a zprostředkovatelé obchodovatelných certifikátů.

Pokud však jednotná kontaktní místa dostávají odměnu z vázaného prodeje a od třetích stran, nemohou již tvrdit, že jednají výhradně v zájmu vlastníka bytu nebo domu. V takových případech dochází k tomu, že pozice primárního klienta jednotného kontaktního místa přechází z vlastníka bytu nebo domu na komerčního partnera, který financuje jeho provoz.

4.7.3. Účtování poplatků za poskytované služby vlastníkům bytů a domů

Zainteresování vlastníků bytů a domů, kteří by nesli náklady na některé nabízené služby, ať už v plné výši, nebo částečně, by pomohlo zajistit finanční udržitelnost provozu jednotných kontaktních míst. Jednotná kontaktní místa by například mohla účtovat vlastníkům bytů a domů poplatky za své obecné podpůrné služby při navrhování a realizaci projektů energetické renovace a zároveň by mohla poskytovat bezplatné služby zranitelným domácnostem nebo specifickým místním oblastem díky případnému celostátnímu nebo regionálnímu programu veřejné podpory pro energetické renovace. Úspěch tohoto přístupu závisí na tom, zda jsou vlastníci bytů a domů přesvědčeni, že získají dostatečnou hodnotu, zaplatí-li za služby jednotného kontaktního místa. Zatímco ve fázi výstavby toto představuje menší problém, ve fázi předběžného poradenství a plánování to zůstává významnou překážkou. Tato neochota

obvykle pramení z toho, že si vlastníci bytů a domů plně neuvědomují hodnotu nebo význam těchto předběžných služeb. Jedním z klíčových cílů veřejného zásahu by proto mohlo být změnit toto vnímání a zároveň zachovat přímou finanční podporu pro zranitelnější domácnosti.

4.8. Jednotná kontaktní místa a pravidla státní podpory: specifické úvahy o službách obecného hospodářského zájmu

Jednotná kontaktní místa mohou provozovat různé subjekty, včetně veřejných nebo poloveřejných subjektů, jako jsou místní orgány nebo energetické agentury, ale také soukromé organizace, od sdružení a komunitních skupin až po komerční podniky.

Mezera mezi současným tempem a rozsahem energetické renovace a rozsahem a tempem potřebným k dosažení cílů Unie, zejména pokud jde o konkurenceschopnost, energetickou bezpečnost a zmírňování změny klimatu, odůvodňuje veřejný zásah a finanční podporu stávajících veřejných a soukromých organizací, které poskytují služby jednotného kontaktního místa, a zřízení a rozvoje nových organizací.

Podle práva Unie v oblasti hospodářské soutěže – a konkrétně práva v oblasti státní podpory – lze poskytování poradenství a podpory při renovaci v soukromém sektoru bydlení považovat za „hospodářskou činnost“ bez ohledu na právní postavení dotčeného subjektu a na to, zda usiluje o zisk, či nikoli, neboť tento subjekt může být považován za subjekt, který soutěží s jinými subjekty poskytujícími podobné služby²¹. Ačkoli právní předpisy Unie nezakazují veřejným subjektům vykonávat hospodářskou činnost ani veřejným orgánům finančně podporovat veřejné nebo soukromé subjekty působící „na trhu“, toto zařazení pod „hospodářskou činnost“ vyžaduje splnění zvláštních podmínek, aby byl zajištěn soulad s pravidly státní podpory²².

Jedním z přístupů může být definice „podpory energetických renovací prostřednictvím jednotných kontaktních míst“ jako „služby obecného hospodářského zájmu“, pokud rozsah poskytovaných služeb takovou klasifikaci umožňuje. Pojem služby obecného hospodářského zájmu se podle práva Unie vztahuje na služby, které veřejné orgány považují za nezbytné pro občany, ale které by trh bez veřejného zásahu neposkytoval dostatečně. Taková kvalifikace se tedy může týkat například určitých služeb poradenství a technické pomoci, které trh neposkytuje nebo poskytuje nedostatečně, obvykle se však netýká samotných prací na energetické renovaci. Takové služby mohou poskytovat veřejné subjekty nebo soukromé společnosti na základě veřejných zakázek na služby, přičemž regulační dohled zajišťuje dodržování norem a povinností.

5. KAM SE OBRÁTIT PRO PODPORU EU

Ustanovení týkající se jednotných kontaktních míst v přepracovaném znění směrnice o energetické účinnosti (EU/2023/1791) a přepracovaném znění směrnice o energetické náročnosti budov (EU/2024/1275) slouží jako základ pro zavádění služeb jednotných kontaktních míst. V těchto pokynech jsou zase nastíněny klíčové úvahy pro rozvoj jednotných kontaktních míst na základě zkušeností a modelů, které byly dosud rozvinuty v celé Unii,

²¹ Viz například „Sdělení Komise o pojmu státní podpora uvedeném v čl. 107 odst. 1 Smlouvy o fungování Evropské unie“, C(2016) 2946, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=oj:JOC_2016_262_R_0001.

²² Jak je stanoveno v čl. 107 odst. 3 Smlouvy o fungování Evropské unie a dále v příslušných právních předpisech (uvedených na adrese https://competition-policy.ec.europa.eu/state-aid/legislation_en).

přičemž se uznává, že neexistuje model univerzální pro všechny situace. Místo toho je zapotřebí individualizovaný přístup zohledňující odlišné charakteristiky každého regionu. Úspěšné zavádění bude záviset na flexibilním, opakujícím se procesu, který od počátku zahrnuje zpětnou vazbu a umožňuje neustálé učení, zdokonalování a rozšiřování.

Na podporu tohoto procesu Komise poskytuje pomoc při zřizování jednotných kontaktních míst, která pomáhají plnit cíle v oblasti energetické účinnosti a renovací. To zahrnuje cílenou finanční podporu prostřednictvím grantů na akce v rámci programů financování přechodu na čistou energii, jakož i vzájemnou výměnu zkušeností a možnosti navazování kontaktů pro odborníky v oblasti jednotných kontaktních míst.

Tato pomoc zahrnuje přímou a nepřímou finanční podporu prostřednictvím různých mechanismů financování. Přímá podpora zpravidla spočívá v tom, že Komise uděluje finanční prostředky (obvykle granty) přímo příjemcům na základě otevřených výzev. Nepřímá podpora obvykle spočívá v tom, že Komise poskytuje finanční podporu členským státům, které ji následně udělují konečným příjemcům.

5.1. Přímá finanční podpora

5.1.1. Podprogram LIFE „Přechod na čistou energii“

Podprogram LIFE „Přechod na čistou energii“ s rozpočtem ve výši přibližně 1 miliardy EUR v rámci víceletého finančního rámce na období 2021–2027 poskytuje podporu pro budování kapacit, pomoc při přípravě projektů, zavádění na trh a opatření týkající se správy v oblasti energetické účinnosti, integrovaných obnovitelných zdrojů energie a spravedlivé transformace. V rámci víceletého pracovního programu na období 2025–2027 podpoří podprogram LIFE „Přechod na čistou energii“ konkrétně zřízení jednotných kontaktních míst pro energetickou účinnost a energetické renovace v rámci zvláštních výzev k podávání žádostí o granty na akce s orientačním rozpočtem ve výši 25 milionů EUR na tříleté období. Podprogram LIFE „Přechod na čistou energii“ a předcházející programy dosud podpořily zřízení téměř 50 služeb pro renovaci bytů a domů v sedmnácti různých členských státech EU (a dvou přidružených zemích)²³. Kromě toho by zřizování jednotných kontaktních míst pro energetické renovace mohlo být podporováno prostřednictvím grantů na akce na pomoc při přípravě projektů a na iniciativy místních a regionálních orgánů.

Kromě finanční podpory z výzev k podávání žádostí o granty podporuje podprogram LIFE „Přechod na čistou energii“ jednotná kontaktní místa zvyšováním povědomí a propagací stávajících osvědčených postupů, vzájemnými výměnami zkušeností, podporou budování kapacit a vytvořením skupiny odborníků v oblasti jednotných kontaktních míst. Iniciativa ManagEnergy poskytuje místním a regionálním energetickým agenturám a příslušným veřejným orgánům specializované odborné kurzy, které mají za cíl podporovat a stimulovat projekty v oblasti udržitelné energetiky. Zejména se pořádají specializované kurzy ManagEnergy ke zřizování jednotných kontaktních míst pro energetické renovace.

5.1.2. ELENA – evropská energetická pomoc na místní úrovni

Nástroj evropské energetické pomoci na místní úrovni (ELENA), který jménem Komise spravuje Evropská investiční banka (EIB), poskytuje granty na technickou pomoc na podporu

²³ CINEA, Giving LIFE to Europe's clean energy transition (LIFE pro přechod Evropy na čistou energii), https://cinea.ec.europa.eu/publications/digital-publications/giving-life-europes-clean-energy-transition_en.

udržitelných investičních projektů. Pomáhá veřejným a soukromým subjektům rozvíjet a realizovat iniciativy v oblasti energetické účinnosti, energie z obnovitelných zdrojů a udržitelné dopravy tím, že se zabývá finančními, technickými a administrativními překážkami. Financování z nástroje ELENA pokrývá až 90 % nákladů na přípravu projektů, včetně studií proveditelnosti, podnikatelského plánování, strategií financování a zadávání veřejných zakázek. Způsobilé projekty musí prokázat významný dopad, přičemž požadovaný pákový faktor musí činit alespoň 20 v případě energetické účinnosti a 10 v případě projektů v oblasti bydlení. Od svého spuštění v roce 2009 nástroj ELENA mobilizoval více než 337 milionů EUR ve formě grantů, čímž podpořil města, regiony a veřejné instituce při dosahování cílů Unie v oblasti klimatu a energetiky, přičemž cílem je mobilizovat více než 11,3 miliardy EUR v investicích. Žádosti jsou přijímány průběžně a žadatele provedou příslušným procesem odborníci EIB.

Nástroj ELENA může v rámci své podpory na pomoc při přípravě projektů pomoci zřídit specializovaná jednotná kontaktní místa pro zvyšování energetické účinnosti a energetické renovace s cílem podpořit agregaci příslušných potenciálních investičních příležitostí. V posledních letech pomohl nástroj ELENA zřídit 26 jednotných kontaktních míst v jedenácti členských státech (Belgie, Bulharsko, Dánsko, Estonsko, Irsko, Španělsko, Francie, Itálie, Lotyšsko, Nizozemsko a Polsko). Nástroj ELENA poskytuje podporu na základě poptávky (kdo dřív přijde, je dřív na řadě)²⁴.

Nástroj ELENA mohou využít i členské státy na vnitrostátní úrovni, přičemž úspěšný model nástroje ELENA mohou kopírovat s využitím jiných zdrojů financování (například fondů politiky soudržnosti, Modernizačního fondu, prostředků Nástroje pro oživení a odolnost nebo jakéhokoli jiného vnitrostátního financování). Takovéto vnitrostátní programy ELENA by mohly být zřízeny za účelem řešení specifických místních mezer v oblasti technických a finančních odborných znalostí pro přípravu investic do energetické účinnosti v různých odvětvích. Za tím účelem mohou členské státy podat žádost o uskutečnění pilotního projektu v rámci stávajícího nástroje ELENA, který spravuje EIB, s cílem předat znalosti a získat zkušenosti s podporou EIB.

5.2. Nepřímá finanční podpora: fondy politiky soudržnosti a Sociální klimatický fond

5.2.1. Nástroj pro oživení a odolnost

Nástroj pro oživení a odolnost disponuje téměř 80 miliardami EUR na investice do energeticky účinných renovací a výstavby budov v období 2021–2026. Nástroj kombinuje investice s reformami, které dále usnadňují renovace zvyšující energetickou účinnost.

V rámci Nástroje pro oživení a odolnost řada členských států zahrnuje do svých plánů pro oživení a odolnost opatření, kterými se zřizují služby jednotných kontaktních míst, zejména s cílem usnadnit provádění opatření v oblasti energetické účinnosti a poskytnout komplexní podporu vlastníkům bytů a domů v souvislosti s investicemi v rámci plánů pro oživení a odolnost.

Například italský plán pro oživení a odolnost zahrnuje opatření na zřízení jednotných kontaktních míst, která usnadní renovaci veřejných a soukromých budov se zaměřením na energetickou účinnost a udržitelnost. Španělsko rovněž začlenilo jednotná kontaktní místa do

²⁴ Předkladatelé projektů mohou kontaktovat nástroj ELENA prostřednictvím kontaktních údajů na internetových stránkách ELENA.

svého plánu pro oživení a odolnost, aby podpořilo renovace obytných budov se zvláštním důrazem na snižování energetické chudoby. Portugalsko upřednostnilo koordinovaný přístup prostřednictvím podpisu protokolu o spolupráci mezi příslušnými agenturami a sdruženími s cílem zřídit pro občany jednotná kontaktní místa pro energetickou účinnost.

Cílem podpory těchto iniciativ z Nástroje pro oživení a odolnost je zlepšit koordinaci a účinnost projektů energetické renovace a zajistit, aby se vlastníkům bytů a domů dostalo integrované technické, administrativní a finanční pomoci. Aktivací podpory z Nástroje pro oživení a odolnost mohou členské státy urychlit zavádění jednotných kontaktních míst, a tím přispět k dosažení cílů Unie v oblasti klimatu a energetiky. Po ukončení podpory z Nástroje pro oživení a odolnost je klíčové, aby tyto služby, které poskytují vlastníkům bytů a domů integrovanou technickou, administrativní a finanční pomoc pro jejich projekty energetické renovace, byly nadále zajišťovány vnitrostátní správou.

5.2.2. *Fondy politiky soudržnosti*

V programovém období 2021–2027 byly v rámci specifického cíle politiky soudržnosti týkajícího se energetické účinnosti (RSO2.1) naplánovány investice ve výši 22 miliard EUR²⁵. Na podporu realizace těchto projektů podporují fondy politiky soudržnosti také budování kapacit veřejných orgánů. Další technická pomoc související s prováděním programu je poskytována z podnětu Komise.

Úroveň členských států – podpora budování kapacit

Evropský fond pro regionální rozvoj a Fond soudržnosti mohou podporovat zřizování jednotných kontaktních míst podle čl. 3 odst. 4 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/1058²⁶, který stanoví, že tyto fondy mohou podporovat činnosti zaměřené na zlepšení kapacity programových orgánů v členských státech, jakož i kapacity odvětvových nebo územních subjektů odpovědných za provádění činností souvisejících s prováděním těchto fondů, pokud to přispívá k dosahování cílů programu. To by mohl být případ jednotných kontaktních míst, která podporují renovace budov zvyšující energetickou účinnost z prostředků Evropského fondu pro regionální rozvoj / Fondu soudržnosti a v souladu se specifickým cílem 2.1.

Technická pomoc na úrovni Unie

Program Cohesion for Transitions (C4T) Groundwork byl spuštěn Generálním ředitelstvím Evropské komise pro regionální politiku na podporu realizace investičních projektů v oblasti udržitelné transformace financovaných z Evropského fondu pro regionální rozvoj a Fondu soudržnosti v rámci cíle politiky 2. Program poskytuje způsobilým regionům cílenou podporu při budování kapacit a poradenskou podporu v oblastech, jako je energetická transformace, oběhové hospodářství, vodní hospodářství, přizpůsobování se změně klimatu a biologická rozmanitost. Mezi klíčové podpůrné činnosti může například patřit analýza mechanismů financování na úrovni Unie a členských států s cílem identifikovat osvědčené postupy v oblasti financování energetické účinnosti, jakož i specializované semináře o finančních modelech, možnostech tvorby cen a strategiích pro služby jednotných kontaktních míst.

²⁵ https://cohesiondata.ec.europa.eu/cohesion_overview/21-27/#financing.

²⁶ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/1058 ze dne 24. června 2021 o Evropském fondu pro regionální rozvoj a o Fondu soudržnosti (Úř. věst. L 231, 30.6.2021, s. 60, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/1058/oj/ces>).

Příklad technické pomoci C4T: financování energetických renovací – model jednotného kontaktního místa v Plovdivu

Energetická agentura v bulharském Plovdivu obdržela pomoc na zřízení jednotného kontaktního místa pro renovaci obytných budov v Plovdivské oblasti jako soběstačné služby²⁷. Pomoc řešila chybějící možnosti financování renovace obytných budov v Bulharsku a zkoumala možné finanční nástroje a metody pro financování procesů renovace zvyšujících energetickou účinnost, snížení složitosti a podporu soukromých investic.

Klíčové podpůrné činnosti zahrnovaly:

Osvědčené postupy v oblasti financování energetické účinnosti: analýza mechanismů financování ze strany Unie a členských států, jako jsou iniciativa EU Renovate, zdroje politiky soudržnosti a modely soukromého financování. Osvědčené postupy z členských států, jako jsou Estonsko, Francie a Nizozemsko, představily účinné finanční strategie pro energetickou renovaci.

Modely financování a možnosti tvorby cen: na třech seminářích byly představeny modely a strategie financování služeb jednotného kontaktního místa, přičemž byly prezentovány poznatky z členských států EU (Belgie, Španělska, Lotyšska a Slovinska) s důrazem na inovativní přístupy, jako jsou financování vázané na nemovitost, předfinancování grantů a smlouvy o energetických službách.

5.2.3. Sociální klimatický fond

Sociální klimatický fond poskytne členským státům účelové financování, aby byly přímo podporovány zranitelné skupiny, jako jsou domácnosti trpící energetickou nebo dopravní chudobou.

Pokud jde o energetiku, mohou členské státy využít Sociální klimatický fond na podporu strukturálních opatření a investic v oblasti energetické účinnosti, renovace budov, čistého vytápění a chlazení a integrace energie z obnovitelných zdrojů, a to především se zaměřením na zranitelné domácnosti a zranitelné mikropodniky postižené sociálními dopady zahrnutí emisí skleníkových plynů z budov a dopravy do systému obchodování s emisemi (ETS2).

Aby členské státy získaly přístup k financování, musí vypracovat vnitrostátní sociální klimatické plány, které obsahují seznam a vysvětlení všech plánovaných opatření a investičních projektů. K financování opatření a projektů na pomoc nejzranitelnějším skupinám má Sociální klimatický fond sdružovat příjmy z dražeb povolenek ze systému ETS2 a povolenek ze stávajícího systému EU ETS. Spolu s povinným 25% příspěvkem členských států na sociální klimatické plány by měl Sociální klimatický fond v období 2026–2032 mobilizovat veřejné financování ve výši nejméně 86,7 miliardy EUR.

²⁷ [Factsheet_C4T_TA_Support_Plovdiv.pdf; Inforegio – Cohesion for Transitions \(C4T\).](#)

Podpora jednotných kontaktních míst jako součást vnitrostátních sociálních klimatických plánů vypracovaných v rámci Sociálního klimatického fondu je způsobilá podle čl. 8 odst. 1 písm. c) a d) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/955²⁸.

Sdělení Komise „Pokyny k sociálním klimatickým plánům“²⁹ rovněž vyzývá členské státy k „[p]osouzení možnosti zřízení jednotných kontaktních míst, která by nabízela poradenské a vzdělávací služby kombinující různé možnosti financování (granty, půjčky s různou mírou spolufinancování a úrokovými sazbami a finanční nástroje) v závislosti na výši příjmu, životní situaci a typu budovy, a to i ve spolupráci s místními organizacemi a finančními zprostředkovateli“.

Kromě toho příloha I tabulka 1 oddíl B1 oznámení Komise –Technické pokyny k uplatňování zásady „významně nepoškozovat“ podle nařízení o Sociálním klimatickém fondu³⁰ vylučuje „[č]innosti a aktiva související s poskytováním informací, vzděláváním, zvyšováním povědomí a poradenstvím týkajícím se nákladově efektivních opatření, investic a dostupné podpory na renovace budov, energetickou účinnost a dekarbonizaci, včetně úspor energie a snižování energetické chudoby“ z povinnosti předložit důkazy prokazující splnění zásady „významně nepoškozovat“. To usnadňuje použití Sociálního klimatického fondu na zřízení jednotných kontaktních míst. Je však třeba zachovat zaměření na zranitelné domácnosti a mikropodniky.

²⁸ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/955 ze dne 10. května 2023, kterým se zřizuje Sociální klimatický fond a mění nařízení (EU) 2021/1060 (Úř. věst. L 130, 16.5.2023, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/955/oj/ces>).

²⁹ Sdělení Komise – Pokyny k sociálním klimatickým plánům, C(2025) 881 final (Úř. věst. C, C/2025/1597, 25.3.2025, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2025/1597/oj/ces>).

³⁰ Přílohy oznámení Komise – Technické pokyny k uplatňování zásady „významně nepoškozovat“ podle nařízení o Sociálním klimatickém fondu, C(2025) 880 final, 5.3.2025.

6. DODATEK – UŽITEČNÉ ODKAZY

V tomto dodatku je uveden seznam užitečných zdrojů, které lze konzultovat při zřizování služeb jednotných kontaktních míst na celostátní, regionální a místní úrovni. Podrobně popisuje jednotlivé fáze „cesty zákazníka“. Představuje také praktická řešení vytvořená v rámci pilotních projektů jednotných kontaktních míst podporovaných programem Horizont 2020 a podprogramem LIFE „Přechod na čistou energii“, která mohou sloužit jako zdroj inspirace.

Zejména projekt **EU PEERS**³¹ vytváří s podporou podprogramu LIFE „Přechod na čistou energii“ evropskou komunitu odborníků v oblasti jednotných kontaktních míst. Tato iniciativa usnadňuje sdílení znalostí a posiluje společné odborné znalosti v oblasti integrovaných služeb renovace bytů a domů. Projekt EU PEERS se tak snaží zlepšit podmínky pro jednotná kontaktní místa prostřednictvím doporučení a zapojení zúčastněných stran na trhu.

Podstatou této skupiny odborníků je propojení odborníků, kteří spolupracují na společných výzvách. Působí prostřednictvím šesti celostátních a regionálních platforem v Irsku, Španělsku, Francii, Maďarsku a pobaltských státech a prostřednictvím další platformy s celounijním dosahem. V rámci těchto platforem se pravidelně konají aktivity v oblasti vzájemného učení, akce s osobní účastí pro navazování kontaktů a online setkání pro budování kapacit. Nové iniciativy v oblasti jednotných kontaktních míst podporuje také specializovaný mentorský program. Komunita je otevřená pro jednotná kontaktní místa a další zúčastněné strany v oblasti renovace bytů a domů a nabízí různé možnosti účasti a spolupráce.

Kromě toho Unie již několik let podporuje projekty EU týkající se služeb jednotných kontaktních míst pro energetické renovace. Tyto projekty přinesly řadu zkušeností, osvědčených postupů a analýz, které jsou uvedeny v níže uvedených odkazech a zohledněny při tvorbě těchto praktických pokynů.

6.1. EU PEERS – Komunita odborníků v oblasti jednotných kontaktních míst

- Internetová stránka projektu: <https://www.eu-peers.eu/>.
- Online fórum: <https://eu-peers.humhub.com>.

6.2. Referenční srovnávání a analýza

- Milin C., Bullier A. (2021), *Towards large-scale roll out of “integrated home renovation services in Europe”* (Směrem k rozsáhlému zavádění „integrovaných služeb renovací bytů a domů v Evropě“), sborník letní studie Evropské rady pro energeticky účinné hospodářství, 2021.
- INNOVATE (2020). *How to set up a one-stop shop for integrated home energy renovation? A step-by-step guide for local authorities and other actors* (Jak zřídit jednotné kontaktní místo pro integrovanou energetickou renovaci bytu nebo domu? Průvodce krok za krokem pro místní orgány a další subjekty) (<https://energy-cities.eu>).

³¹ Viz <https://www.eu-peers.eu/> a <https://eu-peers.humhub.com>.

- INNOVATE (2020). *Inventory of best practices for setting up integrated energy efficiency service package including access to long-term financing to homeowners* (Soupis osvědčených postupů pro zavádění integrovaných balíčků služeb v oblasti energetické účinnosti včetně přístupu k dlouhodobému financování pro vlastníky bytů a domů) (<https://europa.eu/!B6yd4Y>).
- ORFEE (2024). *How to create a local support and financing service for energy renovation? The example of third-party financing companies in France* (Jak vytvořit místní podpůrnou a finanční službu pro energetickou renovaci? Příklad společností v oblasti financování třetí stranou ve Francii) ([ORFEE_SERAFIN_Methodological-guide_FINAL.pdf](#)).
- ORFEE (2024). *More one-stop shops to boost home energy renovation. How to set up a supportive national framework for local one-stop shops?* (Více jednotných kontaktních míst na podporu energetické renovace bytů a domů. Jak vytvořit podpůrný vnitrostátní rámec pro místní jednotná kontaktní místa?) (<https://serafin-renov.fr/>).
- PEER (2021). *Benchmark of replicable best practices* (Referenční srovnání přenositelných osvědčených postupů) (<https://europa.eu/!VD6gCj>).
- PRORETRO (2021). *Analysis of existing one-stop shop business models in EU promoting building retrofits in the private residential sector* (Analýza obchodních modelů stávajících jednotných kontaktních míst v EU, která podporují modernizaci budov v soukromém sektoru bydlení) (<https://europa.eu/!3WVybM>).
- PRORETRO (2024). *Policy Brief. Recommendations from the ProRetro project* (Politický přehled. Doporučení z projektu ProRetro) (<https://europa.eu/!8gjpnk>).

6.3. Balíčky výsledků CORDIS

- *Giving LIFE to Europe's clean energy transition* (LIFE pro přechod Evropy na čistou energii) (https://cinea.ec.europa.eu/publications/digital-publications/giving-life-europes-clean-energy-transition_en).
- *Local clean energy transition: local authorities as drivers for a decarbonised Europe* (Místní přechod na čistou energii: místní orgány jako hnací síla pro dekarbonizovanou Evropu) (<https://europa.eu/!7vKBwW>).
- *Deep renovation: new approaches to transform the renovation market* (Rozsáhlé renovace: nové přístupy k transformaci trhu renovací) (<https://europa.eu/!GW8Fd3>).
- *Private finance for energy efficiency: new solutions for funding Europe's energy transition* (Soukromé financování pro energetickou účinnost: nová řešení pro financování energetické transformace v Evropě) (<https://europa.eu/!rb66nQ>).
- *Construction skills: leveraging new skills for the building sector to deliver on the European Green Deal* (Dovednosti v odvětví stavebnictví: využití nových dovedností pro odvětví stavebnictví při naplňování Zelené dohody pro Evropu) (<https://europa.eu/!HgXGfv>).

