

# MINIMÁLNÍ STANDARDY ENVIRONMENTÁLNÍHO PORADENSTVÍ

Verze schválená Výkonným výborem STEP dne 9. 2. 2011.

Pro zajištění minimální kvality poskytovaných poradenských služeb přijala Valná hromada STEP následující minimální standardy.

Hlavním cílem standardů je přispět k tomu, aby environmentální poradenství bylo kvalitní, vyhledávanou a profesionální službou respektující principy environmentálního poradenství (viz příloha č.3). Měřítkem naplnění tohoto cíle je spokojenost klientů. Standardy by neměly být samoučelnými a formálně naplňovanými kritérii, ale cestou k lepšímu uspokojení potřeb klientů. Při procházení následujícího textu proto prosím myslíte zejména na návštěvníky vašich poraden.

Standardy jsou rozčleněny do 3 oblastí – požadavky na infrastrukturu, procesy, lidské zdroje. Formulář se vyplňuje za každou poradnu (pobočku) zvlášť.

## 1. Identifikace poradny

Organizace:

Sídlo poradny:

Jména poradců:

## 2. Hodnocení poradny

### INFRASTRUKTURA

(dostupnost poradny, vybavení poradny, ...)

Standard	Bližší specifikace
Otvírací hodiny - minimálně 8 hodin týdně rozdělených do minimálně 2 dnů	Doba, kdy je poradna přístupná klientům i pro osobní návštěvu, je přítomen poradce
Vyhrazená telefonní linka (dovolatelnost)	Telefonní číslo, kde mohou klienti volat a dovolají se, v průběhu otvíracích hodin je na čísle k dispozici poradce; pokud je číslo ústředna, má organizace zajištěn postup přepojení na poradce (tj. spojovatelka ví, že organizace je i ekoporadnou, zná otvírací hodiny poradny, ví, který z poradců má zrovna službu apod.); může se jednat o pevnou linku i o mobilního operátora
e-mailová adresa určená pro klienty	E-mailová adresa, na kterou se mohou klienti obrátit s dotazem; nemusí být speciální schránka pouze pro dotazy, EP musí být schopna zajistit přijetí, evidenci dotazu, odpověď (viz standardy pro procesy)
Počítač	není bližší technická specifikace – minimálně takový, který umožní EP zajistit alespoň požadavky dané těmito standardy
Legální software	Legálně pořízený SW, který je zapotřebí pro práci a služby EP (min. operační systém, internetový prohlížeč, kancelářský balík - textový editor a tabulkový procesor, příp. poštovní klient, Acrobat Reader), pokud EP nabízí další specializované služby (např. grafickou úpravu publikací, analýzy na GIS, právní služby) měla by je realizovat také pomocí legálních SW
Tiskárna	Bez bližší technické specifikace, může být i multifunkční zařízení

Kopírka nebo operativní přístup ke službě kopírování	Bez bližší technické specifikace, může být i multifunkční zařízení nebo alespoň možnost operativního kopírování v kanceláři sousední organizace
Přístup k internetu	EP má přístup k internetu, který ji umožňuje pracovat s e-maily, vyhledávat relevantní informace klientům, orientovat se v aktuálním dění (neznamená povinnost poskytovat přístup k internetu jako službu pro klienty)
Vlastní webové stránky s prezentací ekoporadenských aktivit	Ze stránek je zřejmé, že organizace nabízí služby EP, obsahují alespoň: název poradny, kontakty, otevírací dobu a adresu, tematické zaměření, odkazy na vhodné zdroje informací, odpovědi na často kladené dotazy – alespoň 10 odpovědí, formulář pro zadání dotazu, informaci o návštěvnosti
Pracovní plocha EP plus zázemí	EP musí mít prostor alespoň 10 m <sup>2</sup> na pracovníka (pracovní stůl, příruční knihovna apod.) + vymezený prostor pro jednání s klientem (prostor zajišťující klientovi dostatečný komfort – klid, soukromí)
Zelené (udržitelné) úřadování v EP	Ekoporadna má zpracovaný Akční plán zeleného úřadování obsahující konkrétní aktivity, termíny jejich plnění, zodpovědnosti a měřitelné výstupy/indikátory plnění.

## PROCESY

(správa dokumentů a informací; forma, obsah a rozsah konzultací a dalších poradenských činností, ...)

Standard	Bližší specifikace
Formy kontaktu	Způsoby, kterými se mohou klienti obrátit na poradnu; poradna vždy nabízí alespoň osobní návštěvu, telefonický a e-mailový kontakt; kontaktní údaje včetně otevíracích hodin jsou zveřejněné ve vstupních prostorách poradny, na webu a případně dalšími způsoby dostupnými potencionálním klientům poradny; tyto informace jsou aktuální, aktualizace probíhá nejpozději do týdne po změně
Aktualizace webových stránek alespoň 1 ročně	Datum poslední aktualizace je vždy na stránce či dané části uvedeno
Počet poskytnutých konzultací	alespoň 300 evidovaných konzultací ročně
Poradenství pro veřejnost	Ekoporadna poskytuje poradenství cílové skupině veřejnost; ročně je alespoň 1/3 konzultací pro klienty typu veřejnost
Registrace poskytnutých konzultací	tabulkou, lze písemně i elektronicky, nutné aktualizovat denně, EP musí být schopna analyzovat výsledky; registrovaný dotaz obsahuje minimálně údaje ve struktuře výkazu STEP (datum, forma kontaktu, typ klienta, příp. jméno/kontakt, obsah dotazu, téma, typ poradenství, čas, řešil)
Lhůta na odpověď	max. do 3 pracovních dnů jakákoliv reakce, max. do 10 pracovních dnů odpověď/návrh řešení (alespoň částečně)
Správnost odpovědí	EP odpovídá správně, srozumitelně a korektně; odpovědi jsou založeny na objektivních faktech a datech; odpověď přizpůsobuje možnostem a potřebám klienta; v případě, že si poradce není odpovědí jistý, raději informaci ověří a až pak poskytne odpověď nebo tazatele odkáže na jinou poradnu, která se požadovanou oblastí zabývá (je správnější říct „nevím“ než „myslím, že by to možná asi mohlo být tak“); možnosti prověření správnosti odpovědí: kontrolními dotazy, v archivu e-mailových odpovědí, v odpovědích na často kladené otázky prezentovaných na internetu apod.
Poskytované typy	EP řeší kauzy alespoň ve 3 typech systémového poradenství, ročně

poradenství dle systémového poradenství	alespoň 5 kauz A a/nebo M a/nebo P Popis těchto kauz bude zpracován dle jednotné šablony. Popis jednotlivých typů systémového poradenství viz příloha č.1
Projektová (tematická, dlouhodobá, inovativní) poradenská činnost	EP řeší ročně alespoň 1 tematický (ne provozní) projekt/zakázku s rozpočtem nad 90 tis. Kč (na jeden projekt, lze uplatnit vícezdrojové financování); vztahuje se skutečně pouze na aktivity EP; v případě větších a komplexnějších projektů se bere v úvahu rozpočet poradenské části tohoto projektu
Uvádění informace o členství ve STEP	Řádní členové/čekatelé/přidružení členové uvádějí informaci o členství ve STEP na webových stránkách EP, při označení prostor poradny v kontextu s informací, že jsou řádnými členy/ čekateli/přidruženými členy STEP, příp. na publikacích v souladu se stanovami a organizačním řádem STEP

### LIDSKÉ ZDROJE

(kvalifikace poradců/kyň, další profesní vzdělávání, publikační činnost, ...)

Standard	Bližší specifikace
Základní odborná poradenská kvalifikace poradce (poradce/kyně – generalista)	poradce/kyně je min. Bc (příp. DiS) v oboru nebo je vzdělání nahrazeno vstupním testem odborné způsobilosti <sup>1</sup>
Další (průběžné) profesní vzdělávání I	tematické i metodické ale relevantní pro EP (semináře, stáže, konference, včetně zahraničních), každý poradce/kyně alespoň 40 vyučovacími hodinami vzdělávacího programu v každém roce, v prvním roce poradenské práce alespoň 60 vyučovacími hodinami vzdělávacího programu Z této časové dotace může být max. 1/3 formou certifikovaného e-learningu
Další (průběžné) profesní vzdělávání II	Každý poradce má povinnost se vzdělávat samostudiem
Publikační a prezentační činnost	každý poradce/kyně vydá (jako autor nebo spoluautor) ročně alespoň 1 publikaci (leták, brožura, studie) a/nebo realizuje 3 vyžádaná vystoupení na seminářích/konferencích a/nebo připraví 3 tematicky zaměřené (ne zpráva o akci) články v běžném tisku (profesionálně vydávaná periodika, zpravodaje obcí či jejich sdružení, krajů, určené širší veřejnosti – ne členům a příznivcům organizací); všechny tyto aktivity zaměřeny na práci EP
Funkční dovednosti	Poradce je schopen práce s PC, internetem, zpracováváním informací v nezbytném rozsahu
Jazyk - angličtina	Každá poradna disponuje alespoň jedním pracovníkem/cí s komunikační úrovní angličtiny
Specializované poradenství (poradce/kyně specialista) <sup>2</sup>	Každá poradna disponuje alespoň jedním poradcem/kyní – specialistou/tkou

<sup>1</sup> Sadu testovacích otázek průřezově pokrývajících všechny témata pro konkrétní zkoušku připraví pověřený členové VV z portfolia otázek prezentovaných na [www.ekopradna.cz](http://www.ekopradna.cz).

<sup>2</sup> Definice oborů poradenské činnosti a stanovení rozsahů znalostí pro poradce generalisty a specialisty bude předmětem dalšího vylepšování standardů, pro tuto chvíli bude toto kritérium založeno na sebedeklaraci

Strukturovaný poradenský životopis	EP má zpracován pro každého poradce/kyni aktuální (aktualizace alespoň jednou ročně) strukturovaný poradenský životopis – dle přílohy č. 2 vyplňte pro každého poradce/poradkyni
------------------------------------	--

### **3. Návrh opatření a akční plán jejich implementace**

*doplňte*

### **4. Komentáře, postřehy**

*Napište své názory na to, jak standardy vylepšit. Např. otázky: co chybí?, co přebývá?, co je nejasné?, jak modifikovat, aby přispěly ke zvyšování kvality služeb poraden?, mají být v systému ANO/NE nebo v nějakých škálách hodnot?, ...*

## Příloha č. 1: Systémové poradenství - příklady

TYP	PŘÍKLAD - Oblast: JÍDLO	PŘÍKLAD Oblast: <b>OCHRANA PŘÍRODY A KRAJINY</b> Klient se zajímá jak naložit se zděděným zanedbaným pozemkem – loukou, která leží v CHKO	PŘÍKLADY NÁSTROJŮ A PRODUKTŮ environmentálního poradenství
<b>1. Zprostředkování:</b> - odesílání klientů, jejich kolování mezi agenturami <i>Odkážeme klienta na jiného odborníka z nabídky služeb</i>	Pošleme klienta do restaurace - poradíme mu cestu, nabídneme typy restaurací.	Pošleme klienta k našemu partnerovi - ekologickému zemědělci, který poskytne klientovi potřebnou službu při ošetření pozemku nebo další informace	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ databáze služeb sítě STEP</li> <li>➤ databáze expertů spolupracujících se sítě a specializovaných partnerů</li> </ul>
<b>2. Poskytnutí informací:</b> - písemné podklady, brožury, letáčky, literatura, přednášky, nabídka dalšího vzdělávání	Dáme klientu kuchařku, popř. i informaci o pracovních nástrojích a místech, kde lze dostat suroviny - přísady.	Dáme klientovi příručku o pozemkovém spolku, poskytneme další základní informace o tom jak o louku pečovat a informaci jak s pozemkovým spolkem navázat kontakt	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ústní informace, brožury, letáčky, literatura,</li> <li>➤ Kartotéka ekol. poradensví</li> <li>➤ nabídka dalšího vzdělávání</li> </ul>
<b>3. Posudek:</b> - (písemná ) analýza a zhodnocení problému klienta, většinou s doporučením, jak by měl jednat	Provedeme analýzu stravy a stravovacích zvyklostí klienta, popř. navrhne určitě změny.	Provedeme rozbor situace klienta - stavu jeho pozemku, jeho ekologických hodnot, možnosti využití na principech ochrany přírody a ekologického hospodaření aby dosáhl na dotace CHKO, popřípadě navrhne určitá opatření, změny. (písemně )	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ písemná analýza a zhodnocení problému klienta, většinou s doporučením, jak jednat.</li> <li>➤ vlastní publikace s návodů k řešení a hodnocení problémů</li> </ul>
<b>4. Odborné a tzv. procesní poradenství:</b> - poradenský systém se spojí se systémem klienta, resp. zapadne do něj. Expert je kompetentní k: <i>--&gt; udání podnětů --&gt; společnému provedení akce --&gt; implementaci (zabudování řešení do standardního a trvalého chodu klientova systému)</i>	Vaříme společně s klientem až do okamžiku, kdy to již zvládne sám.	Pomůžeme klientovi zpracovat žádost a projekt na sanaci zanedbaného pozemku na Státní fond ŽP s tím, že dále už klient sám zajistí péči o pozemek.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ služby a dovednosti, které poradna prakticky ovládá a může poskytnout</li> </ul>
<b>5. Vedení (management) na dobu určitou</b> - poradce se stane	Klientovi uvaříme a zůstaneme s ním, dokud pokrm nesní.	Vedeme proces jednání s klientem a dalšími partnery (ekologickým zemědělcem a pozemkovým spolkem) až do	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ mediace, moderace vícesektorové spolupráce,</li> <li>➤ metody komunikace</li> <li>➤ metody řešení konfliktů</li> </ul>

<p>dočasně součástí systému klienta, je zodpovědný za realizaci určitého projektu.</p>		<p>stavu, kdy je pozemek řádně začleněn do pozemkového spolku uzavřením příslušné smlouvy s pozemkovým spolkem. Klient sám dále rozvíjí příslušné činnosti v oblasti ochrany a ekologického využití pozemků a v oblasti spolupráce s pozemkovým spolkem.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ strategické plánování</li><li>➤ komunitní visining</li><li>➤ budování partnerství</li></ul>
--	--	--	---



## **Příloha č.2: Formulář CV**

### **OSOBNÍ ÚDAJE**

Jméno [ PŘÍJMENÍ, jméno (jména) ]  
Adresa [ Číslo domu, ulice, poštovní směrovací číslo, město ]  
Telefon  
Fax  
E-mail  
Národnost  
Datum narození [ Den, měsíc, rok ]

### **PROFESNÍ ZKUŠENOSTI**

- Data (od – do) [Uvedte záznamy o každém zastávaném pracovním místě počínaje posledním.]
- Jméno a adresa zaměstnavatele
  - Obor činnosti nebo odvětví
- Zastávané povolání nebo funkce
  - Hlavní činnosti a povinnosti

### **VZDĚLÁNÍ A PROFESNÍ PŘÍPRAVA**

- Data (od – do) [Uvedte záznamy o studiu a nejvýznamnějších relevantních absolvovaných kurzech počínaje posledním.]
- Název a druh organizace poskytující vzdělávání a přípravu
- Hlavní vyučovací předměty/profesionální kvalifikace
  - Označení udělené kvalifikace
  - (případně) Úroveň v národní klasifikaci

## JAZYKOVÉ ZNALOSTI

MATEŘSKÝ JAZYK

[ Uveďte mateřský jazyk ]

DALŠÍ JAZYKY

[ Uveďte jazyk ]

- Čtení [Označte úroveň: vynikající, dobrá, základní.]
- Psaní [Označte úroveň: vynikající, dobrá, základní.]
- Mluvení [Označte úroveň: vynikající, dobrá, základní.]

## OSOBNÍ DOVEDNOSTI A KOMPETENCE VE VZTAHU K EKOPORADENSTVÍ

PUBLIKAČNÍ ČINNOST

[nejvýznamnější relevantní publikace – titul, rok, autor/spoluautor]

POČET LET PRAXE V EP

PORADCE/PORADKYNĚ  
GENERALISTA

[ANO/NE]

*Poradce pro všeobecné poradenství podá základní informace ve všech poradenských okruzích, zprostředkuje kontakt na poradce specialistu, popřípadě specializované dotazy řeší ve spolupráci se specialistou. Orientuje se v základní literatuře (včetně webových stránek), zvládá komunikaci s klientem. Zajišťuje ve spolupráci s odbornými lektory (specialisty) vzdělávací a osvětové akce pro cílové skupiny (exkurze, semináře, výstavy, přednášky)– logistiku, propagaci, publikuje osvětové články na poradenská témata, připravuje jednoduché osvětové materiály (letáky) ve spolupráci se specialistou. Zapojuje se do práce odborných komisí orgánů VS, spolupracuje s veřejnými institucemi a neziskovými organizacemi a spolky (knihovny, NNO zaměřené environmentálně ale i ostatní), mateřská centra, apod.).*

PORADCE/PORADKYNĚ  
SPECIALISTA

[ANO/NE, NÍŽE ZATRHNĚTE SPECIALIZACI.]

<input type="checkbox"/> energie (úspory, alternativní a obnovitelné zdroje)	<input type="checkbox"/> agroenv. programy, ekologické zemědělství, bioprodukty, lesnictví	<input type="checkbox"/> stavební a územní řízení, správní řízení, účast veřejnosti, EIA, právo na informace, ...	<input type="checkbox"/> turistika, agroturistika
<input type="checkbox"/> stavitelství, ekodomý	<input type="checkbox"/> ochrana zvířat (divokých i domácích, týrání), CITES	<input type="checkbox"/> Udržitelná veřejná správa / Zelené úřadování	<input type="checkbox"/> legislativa v oblasti ŽP
<input type="checkbox"/> ochrana/znečištění vod, praní a čištění	<input type="checkbox"/> ochrana přírody a krajiny – plošná (114/92, Natura, pozemkové spolky, ...)	<input type="checkbox"/> dobrovolné nástroje v podnikové sféře - EMS/EMAS, CP, responsible care, env.účetnictví, ...	<input type="checkbox"/> ostatní/jiné (uved'te)
<input type="checkbox"/> ochrana/znečištění ovzduší, hluk, světelné znečištění	<input type="checkbox"/> ochrana rostlin, zeleň, dřeviny v obcích (kácení)	<input type="checkbox"/> ner. suroviny, těžba, rekultivace	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> odpady (prevence, minimalizace, třídění, recyklace, kompostování, ...), obaly	<input type="checkbox"/> zahrádkářství, tradiční odrůdy, permakultura	<input type="checkbox"/> MA21, komunitní procesy, UR na místní úrovni, udržitelný regionální rozvoj, interpretace místního dědictví	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> označování výrobků/služeb, štítkování (EŠV, Bio, Fair-trade, FSC, en. štítek, klamavé značky, ...)	<input type="checkbox"/> doprava, cyklostezky	<input type="checkbox"/> bydlení, domácnost (vybavení – nábytek, koberce; ovzduší v interiérech, ekodítě – hračky, pleny,...)	<input type="checkbox"/>

**Poradce specialista** poskytuje všeobecné poradenství, ale zejména specializované poradenství ve svém oboru. Rozpracovává své poradenské téma, vykazuje publikační činnost, pořádá (lektoruje) vzdělávací akce pro cílové skupiny, řeší zejména pilotní projekty, píše odborné články do médií, prohlubuje a aktualizuje znalosti a informace ve své specializaci. Spolupracuje se STEP, je odborným garantem sdílených materiálů a poradenské databáze. Podílí se na zpracování koncepčních materiálů orgánů VS, pracuje v odborných komisích.

JINÉ DOVEDNOSTI

A KOMPETENCE

Kompetence nezminěné výše.

[Popište tyto kompetence a uveďte, kde jste je získali.]

### **Příloha č.3: Principy env. poradenství**

Základními principy environmentálního poradenství jsou:

- **nezávislost** (poradenství poskytované nezávislými subjekty zpravidla z neziskového sektoru je dobře přijímané a obracejí se na něj i občané, kteří tradičně nedůvěřují informacím od výrobců, ale i úřadům, nebo se přímého kontaktu s úřady obávají)
- **týmová práce** (vzhledem k šíři témat je nezbytná specializace poradců. Pro dobré pokrytí témat pak poradny volí podle dalších podmínek buď práci týmu několika poradců v jedné poradně, nebo alespoň spolupráci v poradenských sítích)
- **profesionalita** (poradenství musí být kvalifikované a objektivní)
- **sepětí s regionem** (vynikající znalost místních reálií v oblasti ochrany životního prostředí – institucí, komunální infrastruktury atd. - činí z environmentální poradny specifickou instituci, která není nahraditelná běžnými plošnými informačními systémy. Jistou dávkou plošného zobecnění dobře snese poradenství spotřebitelské, i když i to je neúčelnější pokud vychází z místní (regionální) znalosti)
- **preventivní ochrana životního prostředí** (navrhovaná řešení a konzultace jsou založena na předcházení negativních dopadů na životní prostředí, environmentální poradny se nezabývají technickým řešením odstraňování následků nevhodného a nešetrného chování - nenabízejí „end-of-pipe“ řešení )
- **udržitelný rozvoj** (v evropském a postupně i českém ekoporadenství se stále více objevuje tendence k hledání řešení zohledňujících kromě aspektu environmentálních i hlediska sociální a ekonomická)
- **pilotní řešení** (poradenství má napomáhat prosazení inovací, být zdrojem nových přístupů a řešení spojující zájmy klienta spolu se zájmy ochrany životního prostředí a udržitelného rozvoje)