

# EKO PORADENSTVÍ



Ministerstvo životního prostředí

**EKO**  
PORADENSTVÍ

# OBSAH

## PŘEDMLUVA 5

### 1. CO JE EKOPORADENSTVÍ? 6

Cíle a principy 6

Vývoj poradenství u nás a v Evropě 8

Ekoporadenství v zahraničí 11

Legislativa a strategické rámce pro poskytování EP 12

### 2. KDO JE EKOPORADCE? CO MUSÍ UMĚT? 15

### 3. KDO ZODPOVÍDÁ ZA KVALITU SLUŽEB?

KDY JE PORADNA PORADNOU? 21

Standardy kvality 21

Řízení a kontrola kvality 28

### 4. JAK VYPADÁ EKOPORADENSTVÍ V PRAXI? 30

Systémové poradenství 30

Nástroje a produkty 33

Evidence poskytnutých služeb 35

Komunikační dovednosti 35

Financování 38

### 5. JAK ZAČÍT? – TIPY PRO ZAHÁJENÍ PROVOZU PORADNY 40

### 6. INFORMAČNÍ ZDROJE A DOPORUČENÁ LITERATURA ČI WEBY 44

### 7. O AUTORECH 51

Sít ekologických poraden (STEP) 51

Ekologický institut Veronica 52

### 8. PŘEHLED ZKRATEK 53

## PŘÍLOHY 54

Příloha č. 1: Environmentální poradenství ve SP EVVO 54

Příloha č. 2: Certifikační pravidla pro ekoporadny 56

Příloha č. 3: Příklad evidence dotazů – výkaznický systém EP VIS 77

Příloha č. 4: Metodika k vedení ekoporadenské kauzy 59

Příloha č. 5: Adresář členů STEP 80

*Na vzniku této publikace se podíleli:*

*Editor: Mgr. Kamila Danihelková*

*Spolupracovali: Mgr. et Ing. Petr Ledvina*

*Odborná konzultace: RNDr. Yvonna Gaillyová, CSc.*

*Mgr. et Mgr. Hana Chalupská*

*Ing. Kamila Kameníková*

*Obálka, sazba: sumec+ryšková*

*Korektury: Vzdělávací a informační středisko Bílé Karpaty*

*Vydání druhé, 2011*

*Vydala: Sít ekologických poraden*

*Tištěno na recyklovaném papíře.*

*Vychází s podporou Ministerstva životního prostředí. Materiál nemusí vyjadřovat stanoviska MŽP ([www.mzp.cz](http://www.mzp.cz)).*

*ISBN 978-80-904520-3-9*

## PŘEDMLUVA

Obracejí se občané, obce či jiní klienti s dotazy týkajícími se životního prostředí a udržitelného rozvoje také na vaši organizaci? Někdy je komunikace s veřejností i dalšími cílovými skupinami spolu s reakcemi na jejich podněty a otázky samozřejmou součástí řešení samostatných projektů. V jejich rámci jsou shromážděny informace a ty jsou pak zpracovány do podoby informačních materiálů tak, aby byly klientům i dalším poradnám k dispozici. Některé dotazy sice patří do oblasti životního prostředí, ale vůbec nemusí odpovídat tematickému zaměření vaší organizace. V těchto případech někdy pomůžete a poradíte, jindy jdete jednat spolu s klientem a občas prostě jen vyslechnete...

Stejně jako jiné poradny před vámi možná i vy hledáte cestu jak tyto aktivity uchopit, lépe pojmenovat, zviditelnit, zařadit – neboli systematizovat. Cílem tohoto manuálu je poskytnout jakýsi rámec, podle mého názoru velmi důležitý, pro zahájení pravidelné a komplexní poradenské činnosti. Stejně tak důležitý může být ovšem i pro zavedené poradny, kterým může pomoci posílit prvky a metody vědomých poradenských aktivit.

To zajímavější a přitažlivější – naše konkrétní zkušenosti a inspiraci z praxe, vám rádi nabídneme formou seminářů, zprostředkování příkladů dobré praxe či stáží, které umožňují mnohem intenzivnější a osobnější poznání.

K přečtení publikace i k dalším setkáním zvu všechny, kteří mají zájem se o ekoporadenství něco dovědět, nebo s ním začít. Budu ráda, když na těchto stránkách najdete inspiraci, a budu ještě raději, pokud nám svými podněty a komentáři naopak sami nějakou inspiraci poskytnete.

Hodně štěstí ve vaší práci vám přeje a na setkání s vámi se za všechny členy Sítě ekologických poraden těší

Kamila Danihelková  
výkonná ředitelka STEP

---

Poznámka: V publikaci se setkáte s termíny environmentální poradenství, ekologické poradenství či ekoporadenství, které chápeme významově stejně. Tato terminologická nejednotnost se objevuje i mezi dokumenty, jako jsou např. Státní program EVVO, Rozvojový program EP, Realizační plán Rozvojového programu EP aj.

# 1. CO TO JE EKOPORADENSTVÍ?

## CÍLE A PRINCIPY

Environmentální poradenství se zabývá poskytováním pomoci a rad v oblasti ochrany životního prostředí a udržitelného rozvoje.

Environmentální poradenství je soubor služeb, které pomáhají občanům i specifickým cílovým skupinám při řešení konkrétních otázek a životních situací souvisejících s životním prostředím. Environmentální poradenství je založeno na přímé komunikaci s klientem a na nabídce objektivních expertních rad, které pomohou při řešení klientova dotazu či situace.

Environmentální poradenství je odborná činnost spočívající v poskytování expertních konzultací (rad), posudků, pomoci s přípravou a vedením konkrétních projektů, řízení procesů, poskytování primárních informací a také činností směřujících ke zprostředkování specifických služeb. Environmentální poradenství využívá výsledků vědy a výzkumu a zprostředkovává relevantní odborná data.

*Zdroj: Rozvojový program environmentálního poradenství v ČR pro období 2008–2013*

Environmentální poradenství (EP) se snaží zpřístupňovat objektivní a všestranné informace o životním prostředí, o environmentálních problémech a jejich řešeních, o výrobcích a jejich vlivu na životní prostředí tak, aby se lidé mohli uvědoměle rozhodovat ve prospěch udržitelných modelů. Těžšíštěm environmentálního poradenství je preventivní péče o životní prostředí.

Environmentální poradny nabízejí veřejnosti, obcím, malým podnikům či živnostníkům, ale také školám či studentům kompetentní rady, návody, pomoc i vedení při řešení každodenních otázek týkajících se životního prostředí a udržitelného rozvoje. Poradny se snaží o přímé změny chování ve prospěch environmentálně příznivějších řešení, například v oblastech: efektivního hospodaření s energií, prevence vzniku odpadů, ochrany vod před znečištěním v důsledku činnosti domácností, podpory spotřeby produktů ekologického zemědělství atd. Součástí environmentálního poradenství je i poradenství právní. Projekty environmentálního poradenství se

v Evropě i ČR stále častěji zaměřují na širší kontext udržitelného rozvoje, zejména na úrovni regionální.

Pro environmentální poradenství je typická podpora spolupráce a komunikace mezi rozhodujícími sektory ve společnosti – samosprávou, státní správou, vědeckým výzkumem, veřejností a podnikatelskou sférou.

Práce ekologických poraden s veřejností směřuje především k tomu, aby postihla problémy jinde neřešené, aby provázala vnímání odpovědnosti za stav životního prostředí, kterou jednotlivec přijímá jakožto zaměstnanec či podnikatel, jako spotřebitel, člen domácnosti, uživatel veřejných prostranství, ale rovněž jako činitel veřejné správy a jako občan – volič.

Motto ekoporadenství:

*Vom Wissen zum Handeln.*

*From Awareness to Action.*

*Od uvědomění si k činům.*

Motto ekoporadenství postihuje proces propojování znalostí, poznání nových skutečností i jejich přenos a promítnutí do každodenního života a jednání lidí.

A na jakých základních principech je současné poradenství vystavěno? Můžeme mezi ně zařadit:

### NEZÁVISLOST

Poradenství poskytované nezávislými subjekty zpravidla z neziskového sektoru je dobře přijímáno. Na ekoporadny se obracejí i občané, kteří tradičně nedůvěřují informacím od výrobců či úřadům, nebo se přímého kontaktu s úřady obávají.

### TÝMOVÁ PRÁCE

Vzhledem k šíři témat je nezbytná specializace poradců. Pro dobré pokrytí témat poradny volí, s přihlédnutím k dalším okolnostem, 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 realit v oblasti ochrany životního prostředí – institucí, komunální infrastruktury atd. – činí z environmentální poradny specifickou institucí, 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 založeny na předcházení negativním dopadům na životní prostředí. Environmentální poradny nenabízejí pouze technické řešení na konci výrobního cyklu („end-of-pipe“ řešení).

## UDRŽITELNÝ ROZVOJ

V evropském a postupně i českém ekoporadenství se stále více hledají řešení zohledňující kromě aspektů environmentálních i hlediska sociální a ekonomická.

## PILOTNÍ ŘEŠENÍ

Poradenství má napomáhat prosadit inovace, být zdrojem nových přístupů a řešení spojujících zájmy klienta se zájmy ochrany životního prostředí a udržitelného rozvoje.

## VÝVOJ PORADENSTVÍ U NÁS A V EVROPĚ

Environmentální poradenství se profiluje jako obor a jako profese, která má svou historii. Ekoporadenství v ČR se vyvíjelo v evropském kontextu.

Počátky ekoporadenství spadají v Evropě asi do roku 1984, kdy se např. v Německu či Francii objevují poradenské aktivity zaměřené především na oblast „domácí ekologie“ (např. problematika pracích prostředků, separace a recyklace odpadů). Jedním z momentů iniciace vzniku ekoporadenství bylo bezpochyby uvědomování nárůstu spotřeby. V Rakousku se ekoporadenství objevuje v roce 1986, kdy jeho začátky významně ovlivnila havárie v černobylské jaderné elektrárně. Rakouská vláda i vlády některých spolkových zemí začaly financovat ekologické poradenství jako zdroj nezávislých informací pro veřejnost.

Do České republiky (ČSFR) proniká poradenství v letech 1990–1991, kdy první zájemci využili nabídky studijních pobytů ve Francii a Rakousku. V roce 1991 proběhla ve Vídni Rakousku evropská konference, na níž byla

založena Evropská asociace ekologických poradců. Českoslovesku se podařilo získat plné členství v této síti (prostřednictvím organizace Veronica). Spolupráce v rámci této sítě přinesla další rozšíření a prohloubení ekoporadenství v ČR, např. formou výměnných pobytů (v letech 1991–1994) nebo kurzů pro poradce (v letech 1995–1996).

V roce 1997 byla v České republice založena Síť ekologických poraden (STEP). Ekologické poradny v pěti místech republiky již po tři předcházející roky (1995–1997) spolupracovaly na společném projektu zaměřeném na vzájemnou komunikaci a společné vzdělávání, a to zejména v oborech komunikativních. Společně tehdy vytvořily také publikaci „Ekologické poradenství“ popisující některé základní projekty ekologických poraden a rovněž připravily první dlouhodobý kurz environmentálního poradenství, který proběhl v letech 1996–1997 ve spolupráci s Filosofickou fakultou Masarykovy univerzity v Brně.

V roce 1998 vznikl dokument Strategie ekologické výchovy v ČR z pozice nevládních organizací, který se stal jedním z podkladů při tvorbě Státního programu environmentálního vzdělávání, výchovy a osvěty v ČR, přijatý usnesením vlády v roce 2000.

Od roku 1999 velké české síťové organizace (ČSOP, SSEV Pavučina a STEP) spolupracovaly na budování Národní sítě středisek environmentálního vzdělávání, výchovy a osvěty, která umožňuje mimo jiné i finanční podporu a rozvoj ekoporadenství (díky zdrojům MŽP). V rámci tohoto systému se ekoporadenství postupně osamostatňuje.

V letech 2004–08 byla dynamika environmentálního poradenství v ČR výrazně stimulována podporou z Evropského sociálního fondu (ESF), prostřednictvím grantového schématu MŽP Síť environmentálních informačních a poradenských center realizovaného v rámci Operačního programu Rozvoj lidských zdrojů (OP RLZ). ESF poskytl celkem 270 mil. Kč doplněných podle pravidel tohoto dotačního programu o 90 mil. Kč z rozpočtu ČR (MŽP). Z těchto finančních prostředků bylo podpořeno v rámci 30 projektů 189 poraden a informačních center, v nichž se úvazek věnovaný poradenství navýšil celkově o 129 pracovních míst a délka provozní doby poraden stoupla o 3 500 hodin týdně oproti stavu před zahájením podpory z OP RLZ.

V dubnu 2008 byl usnesením vlády schválen Rozvojový program environmentálního poradenství v České republice pro období 2008–2013,

což je první samostatný dokument věnovaný environmentálnímu poradenství na této úrovni. Na formulaci těchto dokumentů i na dalším rozvoji EP spolupracuje nová Rada pro environmentální poradenství ustavená v roce 2008 jako poradní orgán ministra ŽP.

Ve druhé polovině roku 2008 bylo na objednávku Ministerstva životního prostředí realizováno několik zakázek směřujících k další podpoře poradenství, k popisu současného stavu, potřeb poraden, ale i potřeb klientů či propagaci poradenských služeb. Byl zřízen speciální internetový portál věnovaný poradenství s adresou [www.ekoporadny.cz](http://www.ekoporadny.cz).

V roce 2008 Ministerstvo životního prostředí nově otevřelo možnosti financování ekoporadenství ze Státního fondu životního prostředí v rámci Národních programů (neinvestiční podpora).

Od roku 2010 organizuje STEP celostátní soutěž o „NEJ“ ekoporadenský projekt. V letech 2010 až 2011 dochází k výrazné stagnaci podpory ekoporadenství ze strany MŽP (v souvislosti s opakovanými změnami v resortu).

V lednu 2011 schvaluje Rada pro environmentální poradenství Certifikační pravidla pro ekoporadny (text viz příloha č. 2). Na úrovni MŽP či vlády však dokument schválen zatím nebyl.

#### STRUČNÝ PŘEHLED HISTORIE V DATECH

- 1984** počátky environmentálního poradenství v Evropě (Německo, Francie) – domácí ekologie, např. výběr pracích prostředků, separace a recyklace odpadů
- 1986 Rakousko – poradenství jako zdroj nezávislých informací pro veřejnost (souvislost s havárií v Černobyli)
- 1990–01 Česká republika – na základě zahraničních zkušeností se formuje první poradna v Brně – Veronica
- 1991 založení Evropské asociace pro ekoporadenství (ECE), členství ČR v této asociaci
- 1991–94 výměnné pobyty a kurzy pro poradce z ČR v zahraničí
- 1995–96 první dlouhodobý kurz pro ekoporadce v ČR (Veronica ve spolupráci s Fakultou sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně)
- 1997 vydání publikace Ekologické poradenství popisující některé základní projekty ekologických poraden

- 1997 založení české národní asociace STEP – Síť ekologických poraden (zakládající členové: Adonis, Kosenka, Rosa, Veronica, Vita)
- 1999 environmentální poradenství je součástí programu Národní síť středisek EVVO
- 2000 environmentální poradenství je součástí Státního programu EVVO
- 2005 zákon č. 123/1998 Sb., o právu na informace o životním prostředí zavádí při své novelizaci pojem environmentální poradenství do české legislativy
- 2004–08 grantové schéma MŽP Síť environmentálních informačních a poradenských center
- 2005 samostatný program Environmentální poradenství (podpora MŽP prostřednictvím STEP)
- 2007 přijetí závazných standardů environmentálního poradenství pro členy STEP
- 2008 2008 – Rozvojový program environmentálního poradenství v České republice pro období 2008–13
- 2008 otevření financování ekoporadenství ze Státního fondu životního prostředí v rámci Národních programů (neinvestiční podpora)
- 2009 Realizační plán Rozvojového programu
- 2010 celostátní soutěž o „NEJ“ ekoporadenský projekt
- 2011 Certifikační pravidla pro ekoporadny schválena Radou pro environmentální poradenství

#### EKOPORADENSTVÍ V ZAHRAŇIČÍ

Ekoporadenství není české specifikum, ale rozvíjí se dlouhodobě i v zahraničí, jak naznačuje předchozí pasáž. Projekty a aktivity zahrnující prvky ekoporadenství najdeme v řadě evropských zemí. Pro blízkost pojetí danou historickými souvislostmi a aktivní spolupráci se můžeme zmínit např. o Rakousku, kde ekoporadenství reprezentuje organizace „die umweltberatung“ (<http://www.umweltberatung.at>). Inspirativní jsou dlouhodobé tematické projekty realizované poradnami z Dolního Rakouska. Z pohledu vzdělávání ekoporadců jsou na evropské úrovni významnými subjekty francouzský ECO-Conseil, Institut européen pour le conseil en environnement, Strasbourg (<http://www.ecoconseil.org>) a belgický Institut Eco-conseil, Namur (<http://www.eco-conseil.be/>).

Spolupráci a výměně zkušeností v oblasti ekoporadenství na evropské úrovni se věnuje Evropská asociace pro ekoporadenství – Eco-Counselling Europe (<http://ecocounselling-europe.org/>). Členy této asociace jsou národní asociace (za ČR je to STEP) nebo významné poradenské organizace ze zemí, kde asociace zatím nebyla založena. Mezi formy práce patří výroční setkání členů a společné mezinárodní projekty či dílčí akce.

## LEGISLATIVA A STRATEGICKÉ RÁMCE PRO POSKYTOVÁNÍ EP

Následující seznam vybraných dokumentů umožňuje získat základní přehled o rámcích pro ekoporadenství často zakládajících také zaměření jeho finanční a metodické podpory.

Environmentální poradenství se v posledních letech oddělilo od environmentálního vzdělávání, výchovy a osvěty. Do legislativy evropských zemí se obvykle promítá v rámci implementace Aarhuské úmluvy, kterou Česká republika ratifikovala na podzim 2004.

**ZÁKON č. 17/1992 Sb. ze dne 5. prosince 1991 o životním prostředí, ve znění zákona 123/1998 Sb. a zákona 100/2001 Sb.** uvádí:

§ 16

*Výchova, osvěta a vzdělávání se provádějí tak, aby vedly k myšlení a jednání, které je v souladu s principem trvale udržitelného rozvoje, k vědomí odpovědnosti za udržení kvality životního prostředí a jeho jednotlivých složek a k úctě k životu ve všech jeho formách.*

**ZÁKON č. 6/2005 Sb. ze dne 16. prosince 2004, kterým se mění zákon č. 123/1998 Sb., o právu na informace o životním prostředí, ve znění zákona č. 132/2000 Sb.** popisuje v § 13 „Environmentální vzdělávání, výchova a osvěta“ kompetence jednotlivých orgánů a pro MŽP uvádí:

(3) *Ministerstvo životního prostředí*

- a) *zpracovává Státní program environmentálního vzdělávání, výchovy a osvěty v České republice (dále jen „Státní program“) a předkládá jej vládě ke schválení,*
- b) *garantuje, koordinuje a aktualizuje Státní program prostřednictvím akčních plánů na příslušná léta a*
- c) **podporuje rozvoj osvěty vedoucí k preventivní ochraně životního prostředí (dále jen „environmentální poradenství“).**

Na základě výše uvedeného zákona byl zpracován **Státní program environ-**

**mentálního vzdělávání, výchovy a osvěty (SP EVVO)** pro Českou republiku (přijatý Vládou ČR – usnesením č. 1048/2000, dále upraveno usneseními č. 1010/2002 a č. 96/2002), který se věnuje i informacím, osvětě a poradenství pro veřejnost (podrobněji viz příloha č. 1).

**Usnesení vlády ČR č. 1155/2006** schválilo **Akční plán SP EVVO v České republice na léta 2007 až 2009**, který mj. zakotvil zpracování rozvojového programu environmentálního poradenství v ČR jako významné služby ve veřejném zájmu a přináší i další konkrétní úkoly týkající se jednotlivých cílových skupin (veřejnosti, úřadů, podnikatelů). Díky tomuto je environmentální poradenství upraveno od roku 2008 samostatnými dokumenty Rozvojovým programem environmentálního poradenství v České republice pro období 2008–2013 a Realizačním plánem tohoto Rozvojového programu schváleným v roce 2009.

Aktuální **Akční plán SP EVVO v České republice na léta 2010–2012 s výhledem do roku 2015 (Usnesení vlády č. 1302/2009)** už tedy vlastní ekoporadenství nepokrývá a najdeme v něm oporu jen pro dílčí aktivity realizované poradnami – např. v rámci dalšího vzdělávání a osvěty v podnikové sféře, veřejné správě a neziskovém sektoru či v rámci osvěty veřejnosti.

V dubnu 2008 byl jako **usnesení vlády č. 408/2008** přijat **Rozvojový program environmentálního poradenství v České republice pro období 2008–2013**, který se stává důležitou oporou pro ekoporadenství (i když v širším a méně jednoznačném pojetí než byl původní záběr dokumentů EVVO). Rozvojový program je členěn do tří hlavních oblastí:

- I. Východiska programu (zákony, politiky, usnesení vlády)
- II. Hlavní principy environmentálního poradenství (definice, cílové skupiny, poskytovatelé, systémové poradenství)
- III. Hlavní opatření programu:
  1. *Systémová opatření*
  2. *Kvalifikace a profesní růst poradců*
  3. *Standardizace poradenských služeb*
  4. *Tematické zaměření služeb*
  5. *Datové a informační zdroje*
  6. *Spolupráce a výměna zkušeností*
  7. *Propagace služeb environmentálního poradenství*
  8. *Financování environmentálního poradenství*
  9. *Mezinárodní aspekty environmentálního poradenství*
  10. *Vyhodnocování environmentálního poradenství a zpětná vazba*

Návazně byl jako **usnesení vlády č. 1303/2009** přijat **Realizační plán Rozvojového programu environmentálního poradenství v České republice na roky 2010–2013**. Realizační plán je rozčleněn podle následující struktury do tematických oblastí (dále TO):

**TO 1: Koordinace, metodické vedení a výměna zkušeností**

Odborná koordinace EP na MŽP

Metodické vedení

Výměna zkušeností

**TO 2: Zajištění kvality služeb**

Značení

Systém kontroly kvality a jeho ověřování

**TO 3: Dostatečná dostupnost služeb EP**

**TO 4: Propagace služeb EP**

**TO 5: Vzdělávání a přístup k informacím**

Vzdělávání

Přístup poraden k informacím

Provoz internetového portálu

**TO 6: Systém financování**

Iniciační podpora EP

Program plateb za ekoporadenský výkon

Podpora nových trendů a specifických služeb v EP

**TO 7: Podpora ze strany krajů a obcí**

Zajištění informovanosti a metodické podpory krajů a obcí

Využití synergií státního, krajského a místního financování ekopora-  
den

## 2. KDO JE EKOPORADCE? CO MUSÍ UMĚT?

Následující kapitola přibližuje, jak vypadá práce ekoporadce. Jaké znalosti a dovednosti se očekávají od toho, kdo chce tuto pracovní pozici zastávat.

### OBVYKLÝ ZAMĚSTNAVATEL

Neziskové organizace zabývající se environmentálním poradenstvím.

### MÍSTO VÝKONU PRÁCE

Pracoviště organizace (předpokládá se, že pracoviště je umístěno v hustě obydlené lokalitě, většinou v městském prostředí).

### NÁPLŇ PRÁCE

#### Informační a poradenská činnost

- předávání informací občanům prostřednictvím telefonu, e-mailu i osobního kontaktu;
- vyhledávání, zjišťování, třídění a zpracovávání informací v oblastech ŽP;
- komunikace s obyvateli a pomoc při řešení problémů v ekologických otázkách v nejširším slova smyslu, např.:
  - odpady – prevence vzniku, nakládání s odpady (třídění, recyklace),
  - prevence znečištění vody, ovzduší, půdy,
  - ochrana přírody a krajiny,
  - úspory energie, alternativní zdroje energie,
  - domácí ekologie – jak se chovat šetrně k ŽP,
  - chemické látky – nakládání, prevence, používání,
  - správní řízení, účast občanů ve věcech veřejných,
  - právo na informace o ŽP – kde získat informace, jakým způsobem,
  - řešení stížností – kam podávat stížnosti, na koho se obrátit,
  - legislativa týkající se ŽP, obcí, správního řízení;
- práce s daty – analýza dat, jejich zpracovávání a předávání žadatelům;
- evidence a archivace materiálů a dat;
- komunikace s médii.

#### Koordinace jednání

- mezi obyvateli a zástupci obcí a firem v oblastech ŽP, místní agendy 21;
- návrhy změn na základě podnětů občanů;
- hledání řešení, optimální postupy (procesní poradenství);
- při správních řízeních, např. v oblasti územního plánování.

**Publikační činnost**

- zpracování materiálů z oblasti ekologie a ochrany ŽP pro veřejnost i další cílové skupiny;
- tvorba letáků, článků, odborných textů a dalších materiálů pro různé účely.

**Organizační činnost**

- organizace různých akcí a aktivit zaměřených na ochranu ŽP, např. vzdělávací akce (seminář, beseda, konference), Biojarmark, Den Země;
- příprava, realizace, koordinace těchto akcí a aktivit.

**Lektorská činnost**

- lektorování na různých vzdělávacích akcích pro odborníky i veřejnost;
- vedení přednášek, besed či diskusí na různá témata týkající se ŽP.

**Sebefinancování, fundraising**

- hledání zdrojů pro financování činnosti dané organizace;
- pomoc při přípravě projektů.

**ORGANIZAČNÍ ZAŘAZENÍ A KOMPETENCE****Nadřízení**

Systém neziskových organizací je převážně plochý, předpokládá se přímá podřízenost **Vedoucímu organizace**.

Další možnosti jsou např.:

- a) vedoucí poradny (která je součástí celé organizace);
- b) vedoucí střediska ekologické výchovy (organizace);
- c) projektový manažer.

**Podřízení**

Ekoporadce je samostatná pozice. V případě větších organizací je možnost, že tento pracovník může vést pracovníky na úrovni:

- poradců;
- office týmu;
- dobrovolníků;
- stážistů a praktikantů.

**Prolínání činností**

Ekoporadce zasahuje svými aktivitami také do činností v oblastech:

- projektového managementu;
- office týmu;
- finančního řízení;
- public relations.

**FORMÁLNÍ VZDĚLÁNÍ****Předpokládané druhy vzdělání****Nejvhodnější SŠ nebo VŠ vzdělání v oborech:**

- Ekologie a ochrana prostředí
- Ochrana a tvorba životního prostředí
- Ekologie a ochrana krajiny
- Vodní hospodářství a ekologie
- Správa ochrany životního prostředí
- Aplikovaná krajinná ekologie
- Průmyslová ekologie
- Vodní a odpadové hospodářství
- Inženýrská ekologie
- Veterinární hygiena a ekologie
- Environmentální inženýrství

Důležité jsou odborné znalosti – základní orientace v problematice ŽP a specializace na jednu oblast jako např. energie, odpady, ochrana přírody.

Případně jiné vzdělání v oblastech:

ekologie, biologie, chemie, zemědělství, veterinářství, učitelství, stavebnictví.

V případě těchto nebo jiných oborů, které nejsou přímo zaměřeny na ekologii a ochranu životního prostředí, je důležité další vzdělávání zájemců o pozici Ekoporadce v oblasti ekologie, ochrany životního prostředí apod.

**Další znalosti a dovednosti:**

- výhodou je částečná znalost AJ nebo NJ,
- znalost práce s moderními technologiemi – PC uživatelsky,
- využívání komunikačních technologií,
- široký rozhled a všeobecný přehled,
- orientace v právních předpisech a vyhláškách.

**PRAXE**

Praxe je vítána (práce s veřejností, neziskový sektor, informační služby, apod.). Práce je vhodná i pro absolventy bez pracovní praxe (její získání a vzdělávání se předpokládá v rámci zaměstnání).

**ODBORNÉ A PRAKTICKÉ PŘEDPOKLADY A DOVEDNOSTI**

Dovednosti a předpoklady, které jsou výhodou při uplatnění na pozici:

- zkušenosti s neziskovými a nevládními organizacemi, zájem a informovanost o fungování neziskových a nevládních organizací;

- praxe v oblasti ekologie a ochrany životního prostředí;
- zkušenosti s prací s lidmi (vedení kroužků, dobrovolnická činnost, organizační činnost);
- lektorské zkušenosti;
- řešení projektů, diplomová práce, příp. jiná činnost spojená s ekologií a ochranou životního prostředí.

### **OSOBNOSTNÍ PŘEDPOKLADY**

Žádoucí osobnostní předpoklady:

- zodpovědnost, důvěryhodnost;
- komunikační a prezentační schopnosti;
- velká míra sebemotivace;
- orientace na klienta;
- odolnost vůči stresu a schopnost řešení problémů;
- schopnost samostatné práce;
- schopnost improvizace, kreativita, hledání nových řešení a cest;
- analytické schopnosti;
- schopnost týmové práce a spolupráce s jinými organizacemi;
- schopnost předávat odborné informace laickým způsobem;
- otevřenost myšlenek nevládních organizací;
- schopnost sebevzdělávání;
- vztah k přírodě a životnímu prostředí.

### **ZDRAVOTNÍ STAV**

Bez omezení – vhodné i pro osoby se zdravotním omezením (ZPS) pohybového ústrojí, případně jiným, které nebrání v komunikaci s lidmi a ve využívání moderních komunikačních prostředků a výpočetní techniky.

Nevhodné pro lidi s omezenými možnostmi komunikace (sluchové vady a vady řeči).

### **DALŠÍ MOŽNÝ ODBORNÝ A PROFESNÍ RŮST**

#### **Odborný růst**

Všichni zájemci a pracovníci na dané pozici se budou rozvíjet formou krátkodobých kurzů a školení či dlouhodobějších vzdělávacích cyklů v oblastech týkajících se ekologie a ochrany životního prostředí, např.:

- ochrana klimatu,
- alternativní zdroje energie,
- právo a legislativa.

Dále budou proškoleni v oblastech potřebných pro jejich práci, např.:

- komunikační dovednosti,
- schopnost jednání pod tlakem.

Další vzdělávání bude vybíráno podle zaměření a specializace jednotlivých pracovníků.

### **Získané zkušenosti**

Pracovníci budou mít možnost získat zkušenosti v otázkách:

- jednání s lidmi;
- komunikace a vyjednávání s institucemi a jejich zástupci;
- komunikace a vyjednávání s vedením firem a organizací;
- komunikace se zahraničními organizacemi v rámci mezinárodních seminářů nebo stáží.

### **Profesní růst**

V rámci organizace je možnost dalšího postupu na pozice:

- vedoucí poradny,
- projektový manažer,
- organizační manažer.

### **ASPEKTY, ZE KTERÝCH LZE PŘI VÝBĚRU KANDIDÁTŮ USTOUPIT**

Ustoupit lze:

- z formálního vzdělání;
- z praxe v oblasti ekologie a ochrany životního prostředí;
- ze znalosti problematiky ekologie a ochrany životního prostředí;
- ze zkušeností a znalostí fungování neziskových a nevládních organizací.

Pokud některý z výše uvedených aspektů bude chybět, může je nahradit:

- jiná praxe, brigády, dobrovolnická činnost;
- zkušenost při realizaci projektů nebo řešení diplomových prací v oblasti ekologie a ochrany životního prostředí;
- koníčky a zájmy, jež souvisejí s ekologií a ochranou životního prostředí.

### **DALŠÍ UPLATNĚNÍ**

Možnosti dalšího uplatnění:

- na úřednické pozici na odborech životního prostředí na obecních či krajských úřadech, příp. na ministerstvu ŽP;
- na pozici konzultanta v komerčních konzultačních firmách v oblasti ŽP;
- na pozici podnikový ekolog v soukromých společnostech (pro tuto pozici budou mít legislativní a teoretický základ, ne zkušenosti);

- v jiných oblastech neziskového sektoru než je ŽP a ochrana přírody, např. nadace a nadační fondy spravující granty, mezinárodní organizace nestátního charakteru, občanské a spotřebitelské poradny apod.;
- v oblasti vědy, výzkumu a školství (na pozicích lektor, učitel, asistent apod.).

#### ORGANIZACE PRÁCE

##### Pracovní doba

- standardně od 8–9 do 16–17 hodin;
- 1–2krát týdně pracovní doba do 17–18 hodin;
- předpoklad – 1 až 3krát za měsíc služební cesta, večerní beseda anebo účast na víkendové akci;
- plný úvazek – HPP.

#### FINANČNÍ OHODNOCENÍ

Předpokládaná hrubá mzda: 18–23 000 Kč

## 3. KDO ZODPOVÍDÁ ZA KVALITU SLUŽEB? KDY JE PORADNA PORADNOU?

*Standard – měřítko, norma, kritérium, obecně uznávaný vzor*  
<http://www.slovník-cizich-slov.cz/>

*Standard – ustanovené pravidlo nebo báze pro srovnávání, pro měření nebo posuzování kapacity, kvantity, obsahu, rozsahu, hodnoty nebo kvality*  
[http://www.chesapeakebay.net/info/qa\\_glossary.cfm](http://www.chesapeakebay.net/info/qa_glossary.cfm)

*Kvalita – hodnota, jakost, stav věci*  
<http://www.slovník-cizich-slov.cz/>

*Kvalita – naplnění očekávání a požadavků klienta*  
[www.vmec.org/glossary/](http://www.vmec.org/glossary/)

### STANDARDSY KVALITY

Hlavní cíle a důvody pro formulaci standardů kvality ekoporadenských služeb lze shrnout do následujících bodů:

- Sjednocení pohledu a přístupu k environmentálnímu poradenství
- Garance minimální kvality služeb
- Rozvoj ekoporadenských služeb – profesionalizace a kvalifikace, vzdělávání, financování
- Benchmarking, srovnávání, hodnocení

Požadavky a kritéria pro poskytování ekoporadenských služeb se postupně vyvíjely tak, jak se vyvíjelo i poradenství. Starší systémy požadavků se zaměřovaly především na kritéria, která popisují jednotlivé způsoby informování a osvětly veřejnosti i environmentálního poradenství zejména z pohledu kvantity práce. Umožňovaly získat měřitelné výsledky (počet akcí pro veřejnost, počet osobohodin přednášek, počet poskytnutých konzultací v poradně...). Zároveň dobře popisovaly institucionální zabezpečení – tj. požadavky na organizaci (právní subjektivita, prostory, bankovní účet, komunikace atd.). Zabezpečení odbornosti a kvality poskytovaných služeb nebylo v dostatečné míře řešeno. Využívanými nástroji bylo například povinné vzdělávání

poradců v programech financovaných MŽP (program NSSEVO, EP), systém interních oponentur pro výstupy a projekty realizované pod logem STEP (v případě Kartotéky ekologického spotřebitele i oponentur externích).

### PŘÍKLADY KRITÉRIÍ

#### **Program Environmentální poradenství 2006 – Kritéria pro zařazení realizátorů do kategorií**

##### **EP1 – odpovídá kategorii Začínající poradna**

###### Pracovníci:

- činnost zajišťuje alespoň 0,2 pracovníka v pracovním či jiném smluvním vztahu (živnost, DPP apod.) nebo 3 dobrovolníci;
- jeden pracovník (či dobrovolník) organizace se v roce 2005 účastnil či v roce 2006 zúčastnil semináře v této oblasti.

Prostory: vlastní prostory, nebo má dlouhodobý pronájem.

###### Činnost:

- má pravidelně otevřeno pro veřejnost, nebo realizuje vlastní publikační činnost, nebo činnost prezentuje na internetu, nebo vydává zpravodaj;
- ročně poskytne a eviduje alespoň 50 konzultací, odpovědí na dotazy.

##### **EP2 – odpovídá kategorii Střední poradna**

###### Pracovníci:

- činnost zajišťuje alespoň 0,5 pracovníka v pracovním či jiném smluvním vztahu (živnost, DPP apod.);
- jeden pracovník (či dobrovolník) organizace se v roce 2005 zúčastnil či v roce 2006 zúčastnil semináře v této oblasti.

Prostory: vlastní prostory, nebo má dlouhodobý pronájem.

###### Činnost:

- po celý rok má týdně otevřeno alespoň 4 hodiny pro veřejnost (v pracovní dny);
- realizuje vlastní publikační činnost, nebo činnost prezentuje na internetu;
- vydává zpravodaj, nebo prokáže publikování alespoň 5 zpráv o činnosti;
- ročně poskytne a eviduje alespoň 150 konzultací, odpovědí na dotazy.

##### **EP3 – odpovídá kategorii Vyspělá poradna**

###### Pracovníci:

- činnost zajišťuje alespoň 0,5 pracovníka v pracovním či jiném smluvním vztahu (živnost, DPP apod.);
- jeden pracovník (či dobrovolník) organizace se v roce 2005 zúčastnil či v roce 2006 zúčastnil semináře v této oblasti.

Prostory: vlastní prostory, nebo má dlouhodobý pronájem.

###### Činnost:

- po celý rok má týdně otevřeno alespoň 16 hodin pro veřejnost (v pracovní dny);
- provádí vlastní publikační činnost materiálů v oblasti environmentálního poradenství;
- provozuje vlastní internetové stránky či vydává vlastní informační zpravodaj;
- spolupracuje s médii (prokáže alespoň 10 publikovaných zpráv o činnosti);
- ročně poskytne a eviduje alespoň 500 konzultací/odpovědí na dotazy, které plošně pokrývají oblast ochrany přírody a životního prostředí;
- má k dispozici knihovnu a videotéku pro veřejnost;
- spolupracuje s veřejnou správou (MA21, práce v komisích a výborech, účast na tvorbě strategických materiálů v oblasti životního prostředí, ochrany přírody, apod.).

#### **Akreditace ekocenter ČSOP**

(<http://www.csop.cz/docs/up/smernice-ekocentra.pdf>)

EKOCENTRUM ČSOP poradenské (ekoporadna):

- alespoň 1 pracovník na 0,3 úvazku v pracovním či obdobném smluvním vztahu s odbornou kvalifikací či praktickou zkušeností v oblasti ekoporadenství;
- pravidelné otvírací hodiny pro klienty alespoň 8 hodin týdně rozložených do alespoň dvou dnů;
- ročně poskytne alespoň 100 vyžádaných intervencí, které plošně pokrývají oblast ochrany přírody a životního prostředí, vede jejich evidenci;
- spolupracuje s veřejnou správou (MA21, práce v komisích a výborech, účast na tvorbě strategických materiálů v oblasti regionálního rozvoje, životního prostředí, ochrany přírody, apod.).

#### **Minimální standardy environmentálního poradenství dle STEP**

([http://www.ekoporadna.cz/files/dokumenty%20STEP/standardy\\_STEP.pdf](http://www.ekoporadna.cz/files/dokumenty%20STEP/standardy_STEP.pdf))

Pro zajištění minimální kvality poskytovaných poradenských služeb přijala Valná hromada STEP následující výchozí minimální standardy. Standardy se ověřují v praxi poraden a na základě těchto zkušeností budou dále upraveny.

Hlavním cílem standardů je přispět k tomu, aby environmentální poradenství bylo kvalitní, vyhledávanou a profesionální službou respektující principy EP. Měřítkem naplnění tohoto cíle je spokojenost klientů. Standardy by neměly být samoučelnými a formálně naplňovanými kritérii, ale cestou k lepšímu uspokojení potřeb klientů.

Standardy jsou rozčleněny do 3 oblastí – požadavky na infrastrukturu, procesy, lidské zdroje.

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

<b>Infrastruktura</b> (dostupnost poradny, vybavení poradny atd.)	
Standard	Bližší specifikace
Otvírací hodiny – min. 8 hodin týdně rozdělených do min. 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	Ze stránek je zřejmé, že organizace nabízí služby EP, obsahují alespoň: název poradny, kontakty, otvírací 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 <i>Akční plán zeleného úřadování</i> obsahující konkrétní aktivity, termíny jejich plnění, zodpovědnosti a měřitelné výstupy / indikátory plnění.

<b>Procesy</b> (správa dokumentů a informací; forma, obsah a rozsah konzultací a dalších poradenských činností atd.)	
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 otvíracích hodin jsou zveřejněné ve vstupních prostorách poradny, na webu a případně dalšími způsoby dostupnými potenciálním 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 v 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 poradenství dle systémového poradenství	EP řeší kauzy alespoň ve 3 typech systémového poradenství, ročně 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 / poradkyň, další profesní vzdělávání, publikační činnost...)

Standard	Bližší specifikace
Základní odborná poradenská kvalifikace poradce (poradce / poradkyně – generalista)	Poradce / poradkyně 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 / poradkyně alespoň 40 vyučovacích hodin vzdělávacího programu v každém roce, v prvním roce poradenské práce alespoň 60 vyučovacích hodin 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 / poradkyně 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

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

Funkční dovednosti	Poradce je schopen práce s PC, internetem, zpracováním informací v nezbytném rozsahu
Jazyk – angličtina	Každá poradna disponuje alespoň jedním pracovníkem / pracovníci s komunikační úrovní angličtiny
Specializované poradenství (poradce / poradkyně – specialista) <sup>2</sup>	Každá poradna disponuje alespoň jedním poradcem / poradkyní – specialistou / specialistkou
Strukturovaný poradenský životopis	EP má zpracován pro každého poradce / poradkyni aktuální (aktualizace alespoň jednou ročně) strukturovaný poradenský životopis – dle přílohy č. 2 vyplňte pro každého poradce / poradkyni

V současné době je na národní úrovni připravován systém certifikace ekoporaden, který iniciovalo MŽP a který je zakotven v Rozvojovém programu EP a jeho Realizačním plánu.

## ŘÍZENÍ A KONTROLA KVALITY

Nástroje pro řízení a kontrolu kvality jsou zatím v poradnách využívány jen omezeně. Přitom některé z nich mají vysoký potenciál nejen pro řízení kvality ekoporadenství, ale i pro budování PR organizace či komunikaci s dárci.

Mezi možné nástroje řízení a kontroly kvality lze zařadit:

- evaluační rozhovory vedoucích poraden s ekoporadci (zaměřené na poradenské kompetence, oblasti práce, vzdělávání, apod.);
- sebereflexe ekoporadců;
- monitorovací kritéria, statistické údaje (např. počet klientů, počet a typ poskytnutých služeb, délka služby klientovi, počet akcí, počet účastníků, apod.);
- vzájemné srovnání kapacit poraden;
- interní a externí oponentury;
- hodnocení spokojenosti klientů (zpětná vazba formou rozhovorů, hod-

<sup>1</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 poradny, podkladem bude strukturovaný poradenský životopis, který zpracuje každá poradna za všechny své poradce

- notících formulářů, dotazníků, průzkumů);
- spokojenost dárce, sponzora (rozhovor, dotazník);
- standardizované odpovědi na často kladené otázky;
- externí hodnocení služeb poradny;
- přehled referencí;
- monitoring mediálních ohlasů;
- monitoring minimalizace negativních vlivů na ŽP (snížení produkce odpadů, snížení spotřeby čisticích prostředků, úspory energie, snížení nákladů apod.);
- a další.

Další informace ke standardům ekoporadenství a řízení kvality lze najít také v publikaci *Quality standards for eco-counselling in Europe*, která byla částečně přeložena i do češtiny (viz [www.ekoporadna.cz](http://www.ekoporadna.cz)).

## 4. JAK VYPADÁ EKOPORADENSTVÍ V PRAXI?

### SYSTÉMOVÉ PORADENSTVÍ

Za základní metodu pro poradenskou činnost považujeme systémové poradenství. Systémový přístup k environmentálnímu poradenství je založen na tom, jaký vztah vůči klientovi (příjemci poradenské služby) poradna či poradce zaujímá (vztah systému klienta k systému poradce).

Zahrnuje 5 typů poradenské činnosti:

1. Zprostředkování
2. Poskytování informací
3. Posudky
4. Vedení (management) na dobu určitou
5. Procesní poradenství

**Teprve ve vzájemné provázanosti tvoří tyto činnosti ucelený plnohodnotný přístup** k poradenským službám a zaručují jejich účinnost vedoucí k žádoucím výsledkům, ke změnám postojů a chování u klienta ve prospěch udržitelného environmentálního hodnotového systému. Systémový přístup je zvláště vhodný do našich společenských podmínek a odpovídá požadavkům na cílevědomé budování partnerství k řešení problémů občanské společnosti.

Pro větší názornost jsou jednotlivé typy poradenství prezentovány na konkrétních příkladech – Tabulka č. 1: Systémové poradenství v praxi.

Tabulka č. 1: Systémové poradenství v praxi

Typ	Příklad – oblast: JÍDLO	Příklad – oblast: OCHRANA PŘÍRODY A KRAJINY	Příklady nástrojů a produktů environmentálního poradenství
<b>1. Zprostředkování:</b> odesílání klientů, jejich kolování mezi organizacemi a institucemi <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.	- databáze poraden a jejich sítí - databáze spolupracujících expertů a specializovaných partnerů
<b>2. Poskytnutí informací:</b> písemné podklady, brožury, letáčky, literatura, přednášky, nabídka dalšího vzdělávání	Dáme klientovi 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.	- ústní informace, brožury, letáčky, literatura, - Kartotéka ekoporadenství - nabídka dalšího vzdělávání
<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. navrhneme určité 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 navrhneme určitá opatření, změny. (písemně)	- písemná analýza a zhodnocení problému klienta, většinou s doporučením, jak jednat. - vlastní publikace s návody k řešení a hodnocení problémů

<p><b>4. Odborné a tzv. procesní poradenství:</b> poradenský systém se spojí se systémem klienta, resp. zapadne do něj. Expert je kompetentní k:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- udání podnětů</li> <li>- společnému provedení akce</li> <li>- implementaci (zabudování řešení do standardního a trvalého chodu klienta systému)</li> </ul>	<p>Vaříme společně s klientem až do okamžiku, kdy to již zvládne sám.</p>	<p>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.</p>	<p>služby a dovednosti, které poradna prakticky ovládá a může poskytnout</p>
<p><b>5. Vedení (management) na dobu určitou:</b> poradce se stane dočasně součástí systému klienta, je zodpovědný za realizaci určitého projektu.</p>	<p>Klientovi uvaříme a zůstaneme s ním, dokud pokrm nesní.</p>	<p>Vedeme proces jednání s klientem a dalšími partnery (ekologickým zemědělcem a pozemkovým spolkem) až do 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 ekol. využití pozemků a v oblasti spolupráce s pozemkovým spolkem.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mediace, moderace</li> <li>- vícesektorové spolupráce,</li> <li>- metody komunikace</li> <li>- metody řešení konfliktů</li> <li>- strategické plánování</li> <li>- komunitní visioning (hledání vize pro konkrétní komunity)</li> <li>- budování partnerství</li> </ul>

**V činnosti jednotlivých poraden nejsou a nemusí být všechny složky systému stejně vyvážené.** Některé typy poradenství mohou v činnosti převažovat či po určitou dobu i chybět, záleží na typu poradny, jejím postavení v místě působnosti, možnostech rozvoje.

Ekoporadny dále rozpracovávají nástroje a produkty k zabezpečení kvalitních poradenských služeb v souladu s metodou systémového poradenství. Systém přitom napomáhá potřebné odborné specializaci jednotlivých poraden. Cílem však je v konečném výsledku využívat všech základních typů poradenství, které se uplatňují v řadě prakticky realizovaných a pokračujících projektů sítě i jednotlivých poraden.

## NÁSTROJE A PRODUKTY

Existuje celá řada nástrojů a produktů environmentálního poradenství, které umožňují poradnám kontakt s klienty. Významnými a osvědčenými nástroji jsou zejména:

- zelený telefon,
- odborné poradny,
- knihovna,
- informační centrum,
- kulaté stoly,
- místní trhy,
- pilotní projekt,
- komunitní projekty, projekty Místní agentury 21,
- změna chování instituce,
- vydávání neperiodických publikací,
- vydávání periodických titulů – různé časopisy, bulletiny, zpravodaje,
- provozování internetových portálů a stránek, vydávání internetových periodik.

Volba a využití jednotlivých typů nástrojů závisí na místních podmínkách (velikost města či obce, charakter cílové skupiny, téma atd.).

Produkty environmentálního poradenství můžeme na základě intenzity kontaktu s klientem a stupně přizpůsobení klientovi (tj. ušití klientovi na míru) rozdělit dle následujícího schématu.

Schéma nám také umožňuje uvědomit si potenciál přenosu zkušeností získaných v pilotních a inovativních projektech k širšímu auditoriu (přesun z kvadrantu II do kvadrantu III).



Komunikační schopnosti a umění vést rozhovor, ať už při telefonickém, nebo při osobním kontaktu s klientem, patří k základním dovednostem každého ekoporadce.

### KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI

Kromě poskytování informací velmi často používáme další dovednosti jako naslouchání, pokládání doplňujících otázek, shrnutí tématu, aktivizování (poskytnutí zcela jasných návodů, co mohou lidé udělat pro změnu k lepšímu, a jejich podpoření, aby tak skutečně učinili).

### NASLOUCHÁNÍ

Naslouchání v průběhu rozhovoru je velice důležité. Neznamena to pasivitu, ale naopak aktivní přístup. Aktivní naslouchání vám pomůže zjistit, na co přesně se klient dotazuje. Pomůže vám to získat více důležitých detailů. Když vy pozorně nasloucháte klientovi, motivujete i jeho, aby vám později pozorně naslouchal. Při telefonickém rozhovoru, kdy klient nevidí vaše gesta, musíte účast a naslouchání projevit nahlas.

Všímejte si toho, co můžete vytušit za slovy, jaké jsou emoce nebo názory klienta. Mnohé můžete zjistit i pomocí doplňujících otázek.

### KLADENÍ OTÁZEK

Kladením otázek podpoříte tazatele, aby vám řekl více o svém problému. Ukážete tím také, že pozorně posloucháte. Pomocí kladení správných otázek budete moci diskusi řídit a podat konkrétní rady. Dotaz se tímto také upřesní. Někdy je nutné položit mnoho dalších otázek, ale dávejte si pozor, aby se otázky vztahovaly k tématu. Váš rozhovor by neměl mít charakter vyslýchání.

Rozšiřující dotazy, které začínají tázacím kdo, co, kde, z jakého důvodu, jak? pomohou zpřesnit některé dotazy či vyprávění, které jsou vysvětleny poněkud mlhavě. Je dobré neklást příliš mnoho otázek, které začínají tázacím proč? Odpověď by pak mohla nabýt spíše charakteru omluvy nebo ospravedlnění.

Jednoznačnější otázky zjišťovací (směřované na odpověď ano-ne) začínají obvykle slovesem. Například: „Koupil jste tento výrobek v supermarketu?“ „Stalo se vám to už někdy dříve?“ Otázky, kdy nabízíte určitou volbu, patří také do této kategorie. Jsou to například: „Pojedete na kole, anebo autobusem?“ „Používáte na pracovišti plastové kelímky na jedno použití, anebo porcelánový hrníček?“

### SHRNUTÍ

Na konci shrneme obsah rozhovoru. Můžeme využít např. formu otázky, takže druhá strana může reagovat: „Vy se tedy ptáte, jestli je rozumné koupit si okenní těsnění typu XY?“ Při závěrečném shrnutí můžete také reagovat na emoce klienta, jako jsou obavy nebo rozčilení.

Shrnutí tématu je důležité z těchto důvodů:

- projevit, že doopravdy posloucháte a podporujete klienta, aby mluvil o problému;
- ukázat, že rozumíte tomu, co má druhá strana na mysli;
- ujistit se, že jste opravdu pochopili, v čem je problém;
- dát najevo, že si nejste zcela jisti pochopením problému, a dát možnost k jeho dokonalému vysvětlení;
- udržovat nit rozhovoru;
- strukturovat rozhovor;
- udržovat hovor na ústředním tématu;
- dovést rozhovor do zdárného konce.

### ZÍSKÁVÁNÍ INFORMACÍ

Abyste získali potřebné informace, musíte:

- si být jisti, že správně rozumíte otázce;
- zjistit pozadí problému;
- udělat si rámcovou představu o problému, na který se klient dotazuje;
- sestavit vše, co potřebujete, abyste mohli kvalifikovaně zodpovědět;
- odpovědět tak, aby to bylo srozumitelné tazateli.

Dovednosti, jako je naslouchání a kladení otázek, jsou důležité pro správné pochopení klientovy otázky. Někdy jsou to spíše obecné otázky jako například: „Co si myslíte o používání kamen na dřevo?“ Jindy jsou to speciálnější otázky typu: „Uvolňuje se dioxin při spalování dřeva?“ Důležité je pochopit i pozadí otázky, abyste byli schopni podat dobrou informaci. Tazatel se může v těchto případech rozhodovat pro změnu vytápění ve svém rodinném domě stejně tak, jako se může obávat možného negativního vlivu spalování dřeva v kamnech svých sousedů.

Vždy více převažuje podávání informací než kladení otázek. Když svého klienta správně informujete, tak to znamená, že přemýšlíte současně při jeho výkladu o situaci a vždy přidáváte ještě další užitečné informace.

### AKTIVIZOVÁNÍ

Aktivizování lidí má velký význam, protože pouhé předávání informací a rad může pro klienta přinést relativně málo konkrétních změn. A pokud chceme,

aby se zlepšil stav našeho životního prostředí, potřebujeme motivovat občany k jejich vlastním činům.

Často se setkáte s klienty, kteří požadují, abyste vyřešili jejich problém. Tyto klienty musíme povzbudit a podnítit k jejich vlastní aktivitě.

Pro aktivizování je důležité:

- pochopit v průběhu konverzace důvody a příčiny dotazu;
- mít pozitivní přístup;
- reagovat na odpor proti změně;
- být schopni odhadnout míru ochoty klienta něco učinit.

### ZPĚTNÁ VAZBA

Pro zlepšování konverzačních schopností poradců je nutné věnovat pozornost správné zpětné vazbě. To znamená, že sdělíte svým kolegům poradcům, jak se vám jeví jejich rozhovory, které jste sledovali, a jaký dojem jste měli z jejich slovního projevu a z jejich chování. Tak si ostatní mohou porovnat, jestli dojem odpovídá tomu, jak odpověď zamýšleli.

Dobrá zpětná vazba by měla být:

- konkrétně zaměřená, ne obecná;
- měla by se vyhnout osobnímu hodnocení, zaměřte se tedy na to, co a jak bylo řečeno, ne na to, jaký váš kolega je, nebo proč to říká takovým způsobem;
- zaměřit se pouze na to chování, které může být změněno;
- myslíte na to, že cílem zpětné vazby je změna k lepšímu, tj. jejím záměrem je práci zlepšit, ne se kolegů dotknout;
- zpětná vazba není to totéž co kritika a neměla by tak být mezi kolegy ani chápána.

### FINANCOVÁNÍ

V České republice lze mezi významné zdroje financování environmentálního poradenství řadit prostředky Strukturální fondů, Ministerstva životního prostředí, granty Nadace rozvoje občanské společnosti (různé zdroje), Nadace Partnerství, SFŽP, dále místní a krajské veřejné rozpočty.

Ekoporadny získávají finance v různé míře také prodejem svých služeb. Jedná se obvykle o specializované poradenství k vybraným tématům (např. odpady, udržitelná spotřeba), uspořádání akcí „na klíč“ (např. konference, biojarmark), participaci na evropských projektech, procesní poradenství (např. strategické plánování). Zejména menší či začínající poradny jsou však stále závislé na dotacích z národních či regionálních rozpočtů.

Nejvýznamnější podíl na nákladech mají mzdy (obvykle více než polovina rozpočtu poradny). Environmentální poradenství je finančně výrazně závislé na lidských zdrojích, na možnostech zaměstnávat poradce a navíc platit odborné externí služby. Tuto činnost není možné zabezpečovat neplacenými dobrovolníky, naopak, poradci procházejí trvalým procesem profesního vzdělávání. Nedostatek finančních zdrojů pro jejich udržení má pak za následek ztrátu vysoce kvalifikovaných a motivovaných lidí.

## 5. JAK ZAČÍT? TIPY PRO ZAHÁJENÍ PROVOZU PORADNY

### PROSTOROVÉ A TECHNICKÉ ZABEZPEČENÍ

Pro provozování poradny potřebujete místnost, počítač, možnost přístupu na internet, e-mail a vlastní webové stránky, výhodou je záznamník či kopírka. Důležitá je poloha vaší poradny ve městě či obci – najdou vás vaši klienti?, je či bude poradna v centru nebo v okrajové části?, budou spíše přicházet osobně, nebo telefonovat?, je poradna v přízemí, nebo v patře?, má poradna přímý vstup z ulice?, má možnost oslovit kolemjdoucí z výlohy nebo informační vitríny? Pozorně přemýšlíme také nad uspořádáním interiéru poradny. Určitě musí mít prostor (stolek, židle) pro vedení jednání s klientem, který poskytuje klientovi soukromí. Důležitý je systém v materiálech, pořádek, přehlednost, nástěnky, umístění letáčků a informačních materiálů, vystavení prodejní literatury, přehled o titulech k vypůjčení (knihovně) apod. Stanovení otvírací doby poradny musí reflektovat potřeby klientů a samozřejmě aktuální personální možnosti vaší poradny. Lepší je kratší (ale respektovaná) otvírací doba s nabídkou návštěvy mimo tyto hodiny po předchozí domluvě než často vyvěšovaná cedule „Z technických důvodů zavřeno“.

### EKOPORADCI

Poradna musí mít svého nebo své poradce. Většinou se jedná o absolventy nebo studenty environmentálních nebo přírodovědných oborů, kteří praxí v poradně získávají dovednosti komunikační. Týmy poradců tvoří podle rozsahu otvírací doby většinou jeden až dva profesionální pracovníci a několik dobrovolníků, většinou studentů, ale i maminek na mateřské dovolené, důchodců, lidí, kteří jsou momentálně bez práce apod. Dle zkušeností ekologické poradny Veronica je pro zajištění celotýdenního provozu potřeba alespoň dvou pracovních úvazků (v případě Veroniky jeden pracovní úvazek zajišťují 2 profesionální pracovníci a druhý pokrývají 4 dobrovolníci). Z pohledu zajištění kvality poradenských služeb by byla ideální situace, kdy by poradenství zajišťovali pouze profesionální pracovníci. Jejich podíl na poskytování poradenských služeb je limitován především finančními možnostmi. V každém případě je důležité průběžné vzdělávání a rozvoj kapacit poradců. Při příp. zaměření vzdělávání či formulaci požadavků při hledání nových pracovníků vám může pomoci popis z jedné z předchozích kapitol.

### FINANCOVÁNÍ

Personální, prostorové i technické zabezpečení chodu poradny vyžaduje finanční zajištění. Prostředky pro běžný každodenní provoz z klasických grantových zdrojů jsou poměrně obtížně dostupné. Vhodným řešením je finanční podpora provozních nákladů poskytovaná místní samosprávou. Je potřeba ihned od začátku usilovat o navázání spolupráce se samosprávou místa, ve kterém vaše poradna je. V počátcích se může získávání financí na chod poradny zdát jednodušší. Jakmile se ale poradna zaběhne a bude potřeba investovat mnoho neviditelné práce do vnitřních činností, najednou zjistíte, jak důležitou se pro vás stane podpora samosprávy, tj. finanční pomoc věnovaná poradně každým rokem.

### VZDĚLÁVÁNÍ A PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ MEZI PORADCI

Bude-li ve vaší poradně působit více pracovníků, je nezbytné, aby se tito pracovníci pravidelně scházeli a vyměňovali si poznatky nasbírané za předchozí období, které považují za důležité probrat s ostatními (osvědčila se frekvence setkávání jednou za čtrnáct dní na 1,5 hodiny). Tato setkání by měla být doplněna o krátké školení na určité téma (nejčastěji ho připraví přímo někdo z poradců nebo přizvaný host – specialista). Z těchto školení zpracováváme krátký zápis (jednak utřídíme získané informace a tento zápis je také dobrou pomůckou pro případné nové kolegy poradce). Tak je v týmu zaveden mechanismus, který bude všechny udržovat „v kondici“. Důležité jsou i výměny zkušeností mezi poradci z různých organizací (např. v regionální, národní či evropské síti či tematicky zaměřených pracovních skupinách a mailing listech).

### EVIDENCE DOTAZŮ

Důležitou součástí práce environmentálního poradce je evidence dotazů a mechanismus, který stanoví jak řešit dotazy, které nebyly zodpovězeny ihned. Poradny používají pro evidenci většinou sešitů nebo častěji evidenčních tabulek (viz příloha č. 3) v tištěné či elektronické podobě. Kromě kvantifikace a prezentace činnosti poradny umožňují evidenční tabulky také analýzu potřebnou při úvahách o dalším rozvoji vaší poradny (která témata řešit v rámci projektové práce poradny, jak modifikovat otvírací hodiny, jaké formy kontaktů jsou ve vaší lokalitě preferovány apod.).

Poznámky v evidenčním sešitě či tabulce umožňují také interní komunikaci mezi poradci (předání řešení dotazu kolegovi s příslušnou odborností, upozornění na nový typ dotazu a způsob jeho řešení apod.). Evidenční listy umožňují i kvantifikaci a popis poradenské činnosti pro případné dárce.

## PRODEJ LITERATURY

Doplňkem poradenské činnosti a zároveň lákadlem, hlavně pro studentskou vrstvu obyvatelstva, je prodej malonákladové literatury a publikací, které se vztahují k regionu, životnímu prostředí. Velkým kladem je, že si lidé z vaší poradny něco odnesou – něco, co si přečtou nebo aspoň prolustují. Je tak posílen dopad poradenské činnosti a je otevřena cesta pro šíření osvěty mezi známé a přátele klienta.

Drobný prodej literatury je však poměrně náročný na administrativu. Vyžaduje příslušné ustanovení ve stanovách organizace nebo živnostenský list, skladovou evidenci, objednávkový a distribuční systém, bezpečné přechovávání peněz v poradně, odpovědnost za stav pokladny a skladu publikací.

## INFORMACE PRO KLIENTY

Samotnou kapitolou jsou informační letáčky a pozvánky na akce. Každá poradna je ráda, pokud má materiály, které může rozdávat. Podobně jako literatura je to něco, co si může klient odnést přímo domů. Pokud ovšem míra letáčků přeteče, stává se poradna neuspořádaným „skladištěm“, ve kterém se orientuje, a to jen stěží, jen sám poradce. Takže letáčky ano, ale s mírou! Osvědčilo se ukládání letáčků do přehledných „kapsářů“ zavěšených na stěně, či do stojanů.

## INFORMACE PRO PORADCE

Při vlastní poradenské činnosti poradce postupně získává další poradenské materiály, informace a kontakty k jednotlivým tématům. Osvědčilo se materiály archivovat a strážat do šanonů dle jednotlivých témat (např. chráněná území, stromy, ptáci, ježci, netopýři, ekologické zemědělství, odpady, obaly, energie, voda, spotřebitelství, doprava, ekologická výchova apod.).

Vyplatí se zmapování institucí a organizací majících vztah k životnímu prostředí ve vašem místě. Pro ulehčení práce doporučujeme **sepsat přehlednou tabulku nejpoužívanějších kontaktů**, která bude viset na pracovní nástěnce či bude jinde „po ruce“ a pravidelně ji aktualizovat.

**Obecně platí vysoký důraz na kvalitu a aktuálnost předávaných informací. Informace je potřeba před předáním klientovi ověřit.**

## SPOLUPRÁCE S MÉDII

Důležité je zviditelnění nabídky služeb poradny a jejich propagace, při které hraje významnou roli spolupráce s médii. Pro zabezpečení přílivu zájemců je

dobré udržovat trvalý kontakt s novináři a využívat přízeň médií k prezentaci. Dobře se osvědčila např. pravidelná rubrika v regionálním deníku „Dotaz týdne“, popř. v měsíčníku jednotlivých městských částí či v obecních novinách. Je dobré pouvažovat, jaké vizitky si necháte vytisknout, jaké poutače se vám budou hodit, např. i pro případ, že se budete účastnit veřejné akce apod.

## PORADENSKÉ MNOHATERO

Poslední věc, kterou lze doporučit, je sepsání základních pravidel pro práci ve vaší environmentální poradně. Tento jednoduchý několikabodový návod pomůže nově příchozím pracovníkům při základní orientaci a vaší poradně pomůže zachovat si osobitou tvář. Materiál může být součástí standardů pro vaši poradenskou činnost či se od nich odvíjet. Pravidla mohou být také provázána s etickým kodexem poradce.

## 6. INFORMAČNÍ ZDROJE A DOPORUČENÁ LITERATURA ČI WEBY

### ZÁKLADNÍ, PŘEHLEDOVÁ LITERATURA

- Vlašín, M., Ledvina, P., Máchal, A.: *Desatero domácí ekologie*. Brno: Sít ekologických poraden, 2009. ISBN 978-80-904520-0-8. Dostupné i online <<http://www.ekoporadna.cz/publikace/>>. Nově přepracovaná podoba již klasického díla.
- Sít ekologických poraden: *Spotřebitelské otázky a odpovědi ekologických poraden* [online]. <<http://www.ekoporadna.cz/wiki/>>. Stovky praktických spotřebitelských otázek a odpovědí.
- kol.: *Slabikář pro ekologické poradny – informační a pracovní listy pro metodické vzdělávání*. Ostrava: Sít ekologických poraden, 2007. Praktický manuál pro začínající poradce a poradkyně v oblasti metodického vzdělávání.
- kol.: *Jak žít dobře, zdravě a ekologicky šetrně*. Praha: Arnika, 2010. ISBN 978-80-904409-9-9. Info o knize: <http://arnika.org/jak-zit-dobre-zdrave-a-ekologicky-setrne>.
- Praktický rádce občana města / obce / kraje. Spoustu obcí / měst / krajů má zpracovaný svého „praktického rádce“, spousta konkrétních rad a adres pro daný region.
- Legislativa k ochraně životního prostředí

### OCHRANA KLIMATU, GLOBÁLNÍ OTEPLOVÁNÍ

- Calla: [www.zmenaklimatu.cz](http://www.zmenaklimatu.cz) [online]. Aktuální info České klimatické koalice.
- Ekologický institut Veronica: [www.veronica.cz/klima/](http://www.veronica.cz/klima/) [online]. Stránky Ekologického institutu Veronica věnované klimatu.
- *Klimatické změny: fakta bez mýtů*. Praha: Univerzita Karlova 2009. Dostupné i online <<http://www.czp.cuni.cz/Knihovna/publikace/klimaticke-zmeny-web.pdf>>. Aktuální knižička popisující teoretické základy problematiky.
- Zprávy Mezivládního panelu pro klimatické změny (IPCC): Ke stažení např. na <<http://www.veronica.cz/?id=245>>. Zásadní zprávy k tématu, v češtině 4 shrnutí pro politické činitele, odkaz na celé originální zprávy (3 × 1 000 stran).

### ENERGIE, STAVĚNÍ

- Hollan, J.: (ed.): *Pasivní dům II*. Brno: ZO ČSOP Veronica, 2008. Dostupné i online: <<http://www.veronica.cz/?id=128&i=12>>. ISBN 80-239-3048-6. Popis výstavby pasivního domu, propojení technologií a zkušenosti z výstavby; podrobný popis 14 realizací.
- Srdečný, K. *S energií efektivně – příručka pro energeticky úspornou domácnost*. Praha: Magistrát hl. m. Prahy/EkoWATT, 2007. Dostupné i online: <[http://ekowatt.cz/upload/185e8ebf18feb4362c73f87f56e58606/S\\_energie\\_efektivne\\_publikace.pdf](http://ekowatt.cz/upload/185e8ebf18feb4362c73f87f56e58606/S_energie_efektivne_publikace.pdf)>. Jedna z mnoha příruček s praktickými úspornými tipy pro domácnost.
- SFŽP: *Zelená úsporám* [online]. c2009. <<http://www.zelenausporam.cz>> V oblasti výstavby a rekonstrukcí domů největší zdroj financí. Nutné znát, no co vše lze získat dotace.
- Hollan, J.: *Program podporující instalaci svépomocných solárních systémů pro ohřev užitkové vody. – Montáž a údržba*. Brno: ZO ČSOP Veronica, 1999.
- Dostupné i online <<http://www.veronica.cz/?id=128&i=8>>. *Proč všechno nechat dělat firmě? Jeden z návodů na svépomocné práce – aneb postavte si vlastní solární kolektor*.
- [www.pasivnidomy.cz](http://www.pasivnidomy.cz) – občanské sdružení Pasivní domy a Sít center pasivního domu
- [www.i-ekis.cz](http://www.i-ekis.cz) – internetové energetické konzultační středisko
- <http://biom.cz/> – informace o energetickém využití biomasy
- <http://www.calla.cz/atlas/> – atlas obnovitelných zdrojů energie
- [www.veronica.cz/energie/](http://www.veronica.cz/energie/) – úspory energie v domácnosti

### VODA

- Jenkins, J: *The Humanure Handbook. A Guide to Composting Human Manure*. 3rd ed. Grove City: Joseph Jenkins, 2005. Návod na kompostování lidských výkalů. <<http://www.weblife.org/humanure/>>. ISBN 978-0-9644258-3-5.
- Ledvina, P.: *Do čista – o environmentálně šetrném uklízení*. Brno: ZO ČSOP Veronica, 2008. 1. vydání. Dostupné i online: <<http://www.veronica.cz/?id=128&i=63>>. ISBN 978-80-904109-8-5. Praktické rady jak doma ale i ve velkém uklízet ekologicky.
- Minke, G.: *Zelené střechy. Plánování, realizace, příklady z praxe*. Ostrava: HEL, 2001. ISBN 80-86167-17-8. Publikace světového architekta a propagátora ekologického stavitelství, vše k tématu.

- Nagy, E.: *Manuál ekologickej výstavby – Navrhovanie a výstavba trvalo udržateľných ľudských sídiel*. Medovarce: Permakultúra (CS), 2007. 2. vydání. ISBN 80-967972-0-4. V publikaci věnované ekologickému stavitelství se objevuje i řada rad věnovaných vodě v domech.
- Šálek, J., Žáková, Z.: (ed.): *Přírodní čištění a využívání vody v rodinných domech a rekreačních*. Brno: ERA, 2008. 1. vydání. ISBN 978-80-7366-125-0. Rady nejen o kořenových čistírnách pro domácnost.
- Rozkošný M. a kol.: *Domovní čistírny odpadních vod*. Brno: ZO ČSOP Veronica, 2010. Ke stažení na <<http://www.veronica.cz/publikace>>.
- [www.vodovoda.cz](http://www.vodovoda.cz) – informace o pití vody z vodovodu
- <http://voda.tzb-info.cz> – o vodě a kanalizaci – využívání dešťové vody, vsakování aj. (pozor: kromě kvalitních informací i řada reklamních textů, nutno číst obezřetně)

### NAKUPOVÁNÍ

- Ledvina, P.: *Nekup to! o environmentálně šetrném nakupování*. Brno: ZO ČSOP Veronica, 2008. 2. upravené vydání. Dostupné i online: <<http://www.veronica.cz/?id=128&i=18>>. ISBN 978-80-904109-4-7. Publikace shrnuje nejčastější nákupní témata, se kterými se environmentálně uvědomělý spotřebitel potkává a pokouší se řešit – potraviny, výrobky spravedlivého obchodu (Fair Trade), dětské pleny, odpady, dámské vložky, květiny, textilní výrobky.
- Rosa: *Ekodítě* [online]. <<http://www.ekodite.rosacb.cz/>>. Informace o především o plenách, ale i o dámských hygienických potřebách
- Machalová, L., Šíroková, Mach, V.: *Jak ekologicky nakupovat*. Olomouc: Hnutí DUHA Olomouc, 2008. Dostupné jen online <<http://www.hnutiduha.cz/olomouc/nabizime/publikace-ke-stazeni/>>.

### DOPRAVA, OVZDUŠÍ

- *Ročenka dopravy* [online]. <<http://www.sydos.cz/>>. Spousta podrobných dopravních statistik.
- Šuta, M.: *Účinky výfukových plynů z automobilů na lidské zdraví*. 2. vydání. Brno: Děti Země, 2008. ISBN 80-86678-10-5. Nutný podklad pro odbornou argumentaci o škodlivosti automobilů.
- Ekologický právní servis: *Hluk & Emise* [online]. c2009. <<http://hluk.eps.cz>>. Webové stránky Ekologického právního servisu věnovanému hluku z dopravy.
- Keller, J.: *Naše cesta do prvohor. O povaze automobilové kultury*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1998. ISBN 80-85850-64-8. Originální publikace známého sociologa.
- *Statistické ročenky ČR*. [online]. <<http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/>>

statisticke\_rocenky\_ceske\_republiky>. Spousta čísel nejen o dopravě a znečištění ovzduší, tisíce tzv. tvrdých dat.

- Anonym: *K životnímu prostředí se chovejme ohleduplně!* Lucemburg: Evropská společenství, 2006. ISBN 92-79-01239-8. Dostupé i online <[http://ec.europa.eu/environment/climat/campaign/pdf/e\\_toolkit\\_brochure\\_cs.pdf](http://ec.europa.eu/environment/climat/campaign/pdf/e_toolkit_brochure_cs.pdf)>.

### ODPADY

- Matoušková, L., Volaufová L.: *Životní prostředí – prostředí každého z nás (Česká republika 2009)*. Praha: Cenia, 2009. Zdarma ke stažení na <[www.cenia.cz](http://www.cenia.cz)>. Kapitola odpady.
- Himmelhuber, P.: *Komposty, pařeniště, truhlíky – stavba a konstrukce*. Praha: Grada, 2004.
- Šťastná J.: *Kam s nimi – Vše o třídění a recyklaci odpadu*. Praha: Česká televize, 2007. Pěkná knížka, bohužel zcela opomíjí téma prevence vzniku odpadů.
- [www.hnutiduha.cz/odpady/](http://www.hnutiduha.cz/odpady/) – informace o odpadech na serveru Hnutí DUHA.
- [www.ekodomov.cz](http://www.ekodomov.cz) – informace o bioodpadu, kompostování, výrobě kompostérů na stránkách sdružení Ekodomov.
- [www.odpady.arnika.org/](http://www.odpady.arnika.org/) – stránky Arniky k problematice odpadů včetně poradny

### EKONOMIKA, PENÍZE, GLOBALIZACE, LOKALIZACE, REGIONÁLNÍ ROZVOJ KOMUNITY

- Johanisová, N.: *Kde peníze jsou služebním nikoliv pánem*. Volary, Nakladatelství Stehlík, 2008. Čtivá publikace s tématy bank bez úroků, lokalizace, trojitý zisk, družstevnictví.
- Kleinová, N.: *Bez loga*. Argo & Dokořán, 2005. 500 stran čtivého textu o podobách moderního marketingu a zoufalých podmínkách v textilních podnicích.
- Kutáček, S. (ed.): *Penězům na stopě. Měření vašeho dopadu na lokální ekonomiku pomocí LM3*. Brno: Trast pro ekonomiku a společnost, 2007. Dostupné i online <<http://www.thinktank.cz/fileadmin/thinktank-upload/texty/TES-penezum-na-stope.pdf>>. Praktický popis tzv. multiplikátoru LM3, který umožňuje měřit ekonomickou „lokálnost“ vybraného území.
- [www.thinktank.cz](http://www.thinktank.cz) – občanské sdružení Trast pro ekonomiku a společnost
- [www.hraozemi.cz](http://www.hraozemi.cz) – mimo jiné kalkulátor ekologické stopy
- [hostetin.veronica.cz](http://hostetin.veronica.cz) – modelové projekty v Bílých Karpatech
- <http://ma21.cenia.cz> – databáze místní agendy 21

- [www.nsmascr.cz](http://www.nsmascr.cz) – národní síť místních akčních skupin
- [www.nszm.cz](http://www.nszm.cz) – národní síť zdravých měst
- [www.regionalni-znacky.cz](http://www.regionalni-znacky.cz)

### ZELENE ÚŘADOVÁNÍ, ENVIRONMENTÁLNĚ ŠETRNÝ PROVOZ INSTITUCÍ

- Síť ekologických poraden: *Zelené úřadování* [online]. c2007-2009. <<http://www.zeleneuradovani.cz>>. Nejlepší samostatné stránky věnované tématu. Konkrétní rady a tipy ve všech tematických oblastech, včetně veřejných zakázek a příkladů od nás i ze zahraničí; řada studií ke stažení.
- Ledvina, P.: *Standardy zeleného úřadování*. Příručka pro menší úřady a instituce. Brno: ZO ČSOP Veronica, 2007. Dostupné i online <<http://www.veronica.cz/?id=128&i=20>>. Přehledný návod jak vyhodnotit stávající provoz úřadu či instituce. Úvodní část obsahuje seznam doporučení a rad v jednotlivých tematických oblastech s odkazy na literaturu. Větší část knihy tvoří praktické „pracovní listy“.
- [www.veronica.cz/zeleneuradovani](http://www.veronica.cz/zeleneuradovani) – mimo jiné databáze příkladů dobré praxe zeleného úřadování

### PRÁVO, ÚČAST VEŘEJNOSTI

- Černý, P. a kol.: *Průvodce novým správním řádem*. Praha: Linde, 2006. Praktická pomůcka pro všechny účastníky správního řízení dle nového správního řádu. Ucelený popis problematiky ve formě výkladu a množství praktických vzorů podání s vysvětlivkami. Autoři již reagují na první komentáře nového správního řádu a dosavadní poznatky teorie i praxe.
- [Otevřete.cz](http://www.otevřete.cz) – web pro otevřenost veřejné správy [online]. <<http://www.otevřete.cz>>. Rady, jak zajistit co nejotevřenější veřejnou správu.
- Portál Občanská společnost – návod k použití [online]. <<http://obcan.ecn.cz>>. Portál, který se snaží povzbudit občany k aktivnější účasti na veřejném životě a rozhodování.
- Černohous, P., Šíkola, P.: *Od územního plánování po stavební povolení – kdy a jak se účastnit*. Praha: Zelený kruh, 2008. 2. vydání. Dostupné i online <<http://www.zelenykruh.cz/dokumenty/brozura-stavby-2-vydani-2008-sestava-1.pdf>> Brožurka, která srozumitelně a čtivě popisuje procesy územního plánování (na všech úrovních) a umístování a povolování staveb.
- Flekalová, M., Chalupská, H., Salašová, A., Vítek, R. (ed.) *Plánuji, plánuješ, plánujeme – aneb proč a jak zapojovat veřejnost do plánování*. Brno: ZO ČSOP Veronica a MZLU, 2007.
- [www.eps.cz](http://www.eps.cz)
- <http://www.veronica.cz/?id=128&i=51>

### PŘÍRODA, KRAJINA, ZELEŇ, ZVÍŘATA

- Kolařík J. a kol.: *Péče o dřeviny rostoucí mimo les (první a druhý díl)*. Vlašim: ZO ČSOP Vlašim, 2004 a 2005. ISBN 80-86327-36-1 a ISBN 80-86327-44-2.
- Zasadil, P. (ed.): *Ptačí budky a další způsoby zvyšování hnízdních možností ptáků*. Praha: ČSOP, 2001.
- Vlašín, M.: *Klíč k určování obojživelníků a plazů*. Brno: Rezekvítek, 2006.
- Mikátová, B., Vlašín, M.: *Ochrana obojživelníků*. Brno: EkoCentrum, 2002.
- Holmgren D.: *Permakultura: principy a cesty nad rámec trvalé udržitelnosti*. 1. vyd. Svojanov: PermaLot, 2006. ISBN 80-239-8125-0. Kniha rozebírá principy a cesty konceptu permakultury.
- Löw J. a Míchal I.: *Krajinný ráz*. Kostelec nad Černými lesy: Lesnická práce, 2003.
- Kohák, E.: *Zelená svatozář*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2000. Základní kniha o ekologické etice, o různých postojích člověka k přírodě. ISBN 80-85850-86-9
- [www.estudanky.cz](http://www.estudanky.cz) – národní registr pramenů a studánek
- [www.cso.cz](http://www.cso.cz) – stránky České společnosti ornitologické
- [www.csop.cz](http://www.csop.cz) – stránky Českého svazu ochranců přírody
- [www.natura2000.cz](http://www.natura2000.cz) – informace o soustavě Natura 2000
- [www.arnika.org/stromy](http://www.arnika.org/stromy) – informace o stromech, jak zabránit jejich kácení
- [www.ochranaprirody.cz](http://www.ochranaprirody.cz) – Agentura ochrany přírody a krajiny ČR

### ZAHRÁDKY, ZEMĚDĚLSTVÍ

- Vlašínová, H.: *Zdravá zahrada*. Brno: ERA, 2006. ISBN 80-7366-075-X. Autorka knihy radí, jak na zahradu přilákat drobné živočichy, aby se využívala jejich pomoci; přesvědčuje o užitečnosti „plevelných“ rostlin; rady jak kypřit půdu jinak než rytím.
- Šarapatka, B., Urban, J. a kol.: *Ekologické zemědělství v praxi*. Šumperk: PRO-BIO Svaz ekologických zemědělců, 2006. ISBN 80-87080-00-9. Kniha navazuje na úspěšné učebnice Ekologické zemědělství I. a II. díl z roku 2003 a 2005. Zabývá se jak pěstováním rostlin a chovem živočichů, tak i legislativní a právní úpravou ekologického zemědělství a jeho ekonomickými aspekty.
- Hrubý P. (ed): *Nezvaní hosté. Jak si poradit s mravenci, moly a jinou havětí v bytě i doma*. Rosa: České Budějovice, 2005.
- Krčma, L., Petrová, M., Křivánková, D. (ed.). *Moje přírodní zahrada – Příručka zahradního vědění*. Umweltchutzzverein Bucher und Umewelt: 2010.

- <http://cz.natur-im-garten.at/start.asp?b=6517>
- [www.prirodnizahrada.eu](http://www.prirodnizahrada.eu) – web projektu přírodních zahrad
- [www.zahradkari.cz/](http://www.zahradkari.cz/) – Český zahrádkářský svaz

### MÉDIA

- Šálek, M., Feřtek, T.: *Novináři nejsou zlí (Mediální rukověť pro neziskové organizace)*. Praha: Nadace VIA, 2001. ISBN 80-239-0261-X. Praktické rady z prostředí médií a neziskového sektoru. Jak získat novináře na svou stranu, co jim vadí, jak se znemožnit, jak to chodí v konkrétních našich médiích.
- Jehlička, M.: *Aktivistův průvodce po mediální galaxii*. Praha: Centrum pro podporu občanů sdružení Arnika, 2006. Pomocník k osvojení si základních mediálních dovedností; „kuchařka“ k napsání dobré tiskové zprávy a uspořádání úspěšné tiskové konference; jak proniknout do médií, jak v nich vystupovat.

### PROJEKTOVÝ MANAGEMENT, FUNDRAISING

- Poster, K., Applegarth, M.: *Projektový management*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-141-7. Jedna z mnoha knih k projektovému managementu.
- Šedivý, Marek: *Úspěšná nezisková organizace*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing a.s., 2009. ISBN 9788024727073

### OSTATNÍ

- Burešová, P.: *Co prozradí obal potravin a jak porozumět údajům na obalu uváděným* [online]. 2008. Dostupný na <<http://www.szpi.gov.cz/doc-Detail.aspx?docid=1001253&docType=ART&nid=11342>>.
- Máchal, A.: *Průvodce praktickou ekologickou výchovou*. Brno: Rezekvítek, 2000.
- kol.: *Quality standards for eco-counselling in Europe – handbook, 2006*. Dostupné i online <<http://www.ecostands.org/pics/doku/handbook-web.pdf>>. Příručka standardů pro profesní vzdělávání poradců
- *Rozvojový program a Realizační plán environmentálního poradenství*. Ke stažení: [http://www.mzp.cz/cz/environmentalni\\_poradenstvi](http://www.mzp.cz/cz/environmentalni_poradenstvi)

## 7. O AUTORECH

### SÍŤ EKOLOGICKÝCH PORADEN (STEP)

Spolu s rozvojem poradenství vznikají i sítě poraden – obvykle regionální nebo tematické. Nestarší a největší z nich je Síť ekologických poraden (STEP). STEP je národní profesní asociace, která prosazuje, rozvíjí a podporuje environmentální poradenství. Sdružuje organizace zabývající se environmentálním poradenstvím pro veřejnost, obce i podnikatele. Byla založena v roce 1997 a nyní má 20 členů (viz adresář v příloze č. 5).

STEP je členem Evropské asociace ekologických poradců – Eco-Counselling Europe.

### CÍLE A POSLÁNÍ STEP

Pro posílení prosazování společných cílů a zvýšení efektivity své práce založily ekologické poradny sdružení (STEP), jehož poslání a cíle jsou:

- prosazovat preventivní ochranu životního prostředí jako princip při rozhodování jednotlivých občanů, orgánů státní správy a samosprávy i podnikatelské sféry;
- podporovat vzájemnou spolupráci, výměnu zkušeností a informací svých členů v oblasti ekologického poradenství, napomáhat udržování pospolitosti a poskytování vzájemné podpory mezi členy STEP;
- podílet se na definování a prosazování ekologického poradenství jako profese, pečovat a dbát o kvalitu činnosti a důvěryhodnost svých členů a pečovat o jejich odborný růst a informovanost;
- pomáhat dalším organizacím vybudovat a zdokonalit jejich zázemí a vyškolit jejich pracovníky tak, aby mohli kvalifikovaně poskytovat ekologické poradenství.

Pro své členy STEP nabízí a zajišťuje:

- metodické i tematické vzdělávání v oblasti environmentálního poradenství;
- prostor pro komunikaci a výměnu zkušeností;
- inspiraci ze zahraničních projektů a zkušeností;
- prosazování, podporu a propagaci environmentálního poradenství;
- možnost účasti na společných projektech;
- sdílení společných produktů;
- pravidelné informování o dění ve STEP.

**STEP je organizace otevřená**

STEP je připravena inspirovat se dobrými příklady a nápady a poskytovat své znalosti a zkušenosti.

Všechny začínající ekoporadny, ekoporadkyně a ekoporadce zveme k účasti na seminářích, dílnách, nabízíme stáže v poradnách a osobní konzultace, kontakty na odborníky atd. Aktuální nabídku Metodického centra STEP si můžete vyžádat v kanceláři STEP.

Více informací na webových stránkách STEP - [www.ekoporadna.cz](http://www.ekoporadna.cz).

**EKOLOGICKÝ INSTITUT VERONICA**

Ekologický institut Veronica je profesionální pracoviště Základní organizace Českého svazu ochránců přírody Veronica. Svou expertní a vzdělávací činností poskytuje interpretaci odborných environmentálních témat. Působí v Brně a v Hostětíně, zabývá se jak městským, tak venkovským prostředím. Aktivity rozvíjí v širokém záběru od místního detailu po mezinárodní souvislosti („z Hostětína po Evropu“).

Veronica vydává od roku 1986 stejnojmenný environmentálně kulturní časopis, založila a rozvíjí ekologické poradenství v České republice a vybudovala Centrum Veronica Hostětín, kde ověřuje teoretické poznatky na modelových projektech udržitelného rozvoje.

Odborná a vzdělávací činnost je určena nejširší veřejnosti, odborníkům, představitelům a pracovníkům veřejné správy, vzdělávacím institucím, jiným nevládním organizacím, učitelům a studentům středních i vysokých škol, malým a středním podnikům.

Více informací na [www.veronica.cz](http://www.veronica.cz).

**8. PŘEHLED ZKRATEK**

ČSOP	Český svaz ochránců přírody
ECE	Evropská asociace pro ekoporadenství
EP	Environmentální poradenství/poradna, ekoporadenství
EP VIS	Environmentální poradenství – výkaznický informační systém
ESF	Evropský sociální fond
EVVO	Environmentální vzdělávání, výchova a osvěta
MA 21	Místní agenda 21
MŽP	Ministerstvo životního prostředí
NSSEVVO	Národní síť středisek EVVO
OP RLZ	Operační program Rozvoj lidských zdrojů
SP EVVO	Státní program EVVO
SSEV	Síť středisek ekologické výchovy
STEP	Síť ekologických poraden
ZO ČSOP	Základní organizace ČSOP
ŽP	životní prostředí

## PŘÍLOHA Č. 1: ENVIRONMENTÁLNÍ PORADENSTVÍ VE SP EVVO

Státní program environmentálního vzdělávání, výchovy a osvěty (SP EVVO) pro Českou republiku (přijaty Vládou ČR – usnesením č. 1048/2000, dále upraveno usneseními č. 1010/2002 a č. 96/2002) se v rámci kapitoly 9 věnuje informacím, osvětě a poradenství pro veřejnost:

### 9. Informace, osvěta a poradenství pro veřejnost

#### 9.1. Cíle

Vytvořit nabídku aktivit podporujících a ovlivňujících zájem a povědomí veřejnosti o životním prostředí a jeho problémech. Každému občanu podávat odpovědně a výhradně pravdivá prověřená sdělení, zpřístupnit objektivní a všestranné informace o životním prostředí, ekologických problémech a jejich řešení, výrobcích a jejich vztahu k životnímu prostředí tak, aby se mohl uvědoměle a kvalifikovaně rozhodovat ve prospěch trvale udržitelných modelů. Zabezpečit úplné povědomí veřejnosti o právu životního prostředí a podporovat široké a kvalifikované vstupování občanů i organizací do rozhodovacích procesů. Vytvořit specifickou nabídku pro konkrétní zájmové, profesní, věkové a sociální skupiny a motivovat je k environmentálně šetrnému chování. Základním předpokladem pro tuto činnost je vysoká profesionalita a vysoká odpovědnost k veřejnosti. Každá nepřesná informace musí být ihned veřejně opravena. Využívat možnosti mediálního působení na různé skupiny obyvatel a podporovat vybrané informační zdroje a kampaně.

#### 9.2.2. Environmentální poradenství

##### Cíle

Poskytovat odborné a kvalifikované rady a doporučení veřejnosti. Popularizovat výsledky vědy a výzkumu ve prospěch životního prostředí v praxi, přibližovat šetrné životní standardy požadavkům veřejnosti a ovlivňovat veřejnost ve směru (trvale) udržitelného rozvoje společnosti. Podílet se na prezentaci dat odborného charakteru a podporovat exaktní relevantní informace.

##### Cílové skupiny

- široká veřejnost,
- zájemci o informace a rady,
- konkrétní zájmové, profesní, věkové, sociální, místní a další skupiny.

##### Dílčí úkoly

Poskytovat informace v pravidelných otevíracích hodinách, formou poradenství

po telefonu, poskytováním písemných podkladů, brožur, letáčků, literatury, videokazet, nabídky přednášek a dalšího vzdělávání, odkazů na specializované instituce a odborníky, ukázky modelových projektů, umožnění přístupu na Internet atd.

- realizovat pilotní projekty a demonstrační instalace ekologicky šetrných inovací a jejich vyhodnocení a přenos,
- napomáhat osvětě spotřebitelů o výrobcích a službách a jejich dopadech na životní prostředí,
- připravovat programy a projekty napomáhající uvádění přijatých koncepcí, zákonů i politik do praxe, a to jak komunálních, tak státních,
- podílet se na vytváření strategických rozvojových dokumentů, zabezpečení účasti veřejnosti,
- organizovat kulaté stoly, poradní sbory, pracovní skupiny k řešení environmentálních problémů a (trvale) udržitelného rozvoje daného území,
- podporovat zprostředkování komunikace mezi odborníky v oblasti životního prostředí a veřejností,
- provozovat informační centra (linky), specializované knihovny a videotéky,
- usnadňovat přenos úspěšných konceptů zvyšování environmentálního povědomí ze zahraničí a adaptovat je pro podmínky ČR,
- propagovat a podporovat aplikaci výsledků vědy a výzkumu v praxi pro životní prostředí,
- poskytovat kvalifikované rady nebo přístup k informačním zdrojům.

## PŘÍLOHA Č. 2: CERTIFIKAČNÍ PRAVIDLA PRO EKOPORADNY

Certifikační pravidla schválená Radou pro environmentální poradenství ze dne 26. 1. 2011.

### Osnova

Úvod

Vymezení pojmů

Odpovědné orgány a certifikační postup

Odpovědné orgány

Certifikát

Certifikační postupy

Udělení certifikátu a prodloužení jeho platnosti

Odejmutí a pozastavení platnosti certifikátu

Poplatky

Smlouva, vizuální prezentace a propagace

Smluvní závazky

Propagace

Kontrola plnění závazných kritérií

Požadavky pro získání a prodloužení certifikátu

Závazná hodnotící kritéria pro certifikaci

Požadavky na organizační a prostorové zázemí ekoporadny a její materiální vybavení

Požadavky na službu a procesy jejího poskytování

Požadavky na lidské zdroje v ekoporadně

Požadavky na ekoporadce

A. Vzdělání a zkušenosti v oboru

B. Registrace a další vzdělávání

Centrum metodické podpory

Podpora vzdělávání

Přílohy

Příloha č.1 – Etický kodex certifikovaných ekoporaden

Příloha č.2 – Návrh Statutu Komise pro certifikaci ekoporaden

Příloha č.3 – Návrh jednacího řádu Komise pro certifikaci ekoporaden

Příloha č.4 – Návrh licenční smlouvy o dodržování podmínek certifikace

Příloha č.5 – Pravidla vizuální identity

Příloha č.6 – Reporting

Příloha č.7 – Webová stránka ekoporadny

### Úvod

Certifikace ekoporaden je koncipována jako jeden z dobrovolných nástrojů přispívající k naplňování Státní politiky životního prostředí. (Jedná se tedy o dobrovolnou certifikaci, nikoliv o certifikaci vyplývající ze zákona). Environmentální poradenství je zakotveno v zákoně č. 123/1998 Sb., o právu na informace o životním prostředí. Certifikace probíhá v souladu s Rozvojovým programem environmentálního poradenství (dále jen „Program“), (usnesení vlády č. 408/2008) a úkolem Realizačního plánu Rozvojového programu environmentálního poradenství (usnesení vlády č. 1303/2009).

**Cílem certifikace je zajištění nezbytné kvality služeb ekoporaden, její trvalé udržení a garance stanovené kvality vůči uživatelům.**

Certifikace se vztahuje na ekoporadny poskytující environmentální poradenství

všeobecného charakteru průřezově pokrývající základní úroveň znalostí minimálně v oblastech definovaných v Realizačním plánu Rozvojového programu environmentálního poradenství, tj. v oblastech udržitelné spotřeby a výroby, zeleného úřadování, bydlení a domácnosti, nakládání s energiemi a jejichmi zdroji, vody, dopravy, ovzduší, výstavby, potravin a odpadů.

Prostřednictvím certifikátu bude veřejnost informována o tom, které ekoporadny splňují minimální požadované standardy kvality a mají předpoklady pro poskytování kvalitních služeb. Zároveň bude certifikát představovat pro ekoporadny významnou výhodu z hlediska prezentace a propagace certifikovaných poraden a značky „Dobrá ekoporadna“ ze strany Ministerstva životního prostředí (dále jen „MŽP“), přístupu certifikovaných poraden k informačním zdrojům a přístupu k financování poradenské činnosti.

Certifikační pravidla pro ekoporadny (dále jen „Pravidla“) stanovují proces pro udělení certifikátu ekoporadnám garantovaný MŽP a vymezují požadavky na kvalitu environmentálního poradenství a jeho služeb pro veřejnost. Tato pravidla jsou schválena Radou pro environmentální poradenství.

Na proces certifikace se nevztahují pravidla postupu při správním řízení. Právní zodpovědnost za poskytnuté poradenství nese samotná poradna.

### Vymezení pojmů

**Certifikace ekoporadny** je proces, jehož základem je posouzení shody poskytovaného environmentálního poradenství se stanovenými závaznými kritérii.

**Certifikát ekoporadny** (dále jen „certifikát“) dokládá shodu poskytovaných služeb environmentálního poradenství se stanovenými závaznými kritérii.

**Ekoporadna** je místem, ve kterém jsou poskytovány služby environmentálního poradenství veřejnosti.

**Živizovatel ekoporadny** je jakákoliv fyzická osoba oprávněná k podnikání nebo právnická osoba, která v rámci své činnosti provozuje ekoporadnu a poskytuje v ní služby environmentálního poradenství (též „ekoporadenské služby“).

**Ekoporadce** je fyzická osoba, která poskytuje veřejnosti služby environmentálního poradenství v ekoporadně.

**Ekoporadenskými službami** se pro účel těchto Pravidel rozumí poradenství neziskového charakteru poskytované klientům z řad široké veřejnosti, které průřezově pokrývá oblasti udržitelné spotřeby a výroby, zeleného úřadování, bydlení a domácnosti, nakládání s energiemi a jejichmi zdroji, vody, dopravy, ovzduší, výstavby, potravin a odpadů.

**Certifikovaný ekoporadce** je ekoporadce, který splnil podmínky certifikačních pravidel a je zařazen v Registru ekoporadců mezi Certifikované ekoporadce.

**Necertifikovaný ekoporadce** je ekoporadce, který nesplňuje všechny podmínky certifikačních pravidel a je zařazen v Registru ekoporadců mezi Necertifikované ekoporadce.

**Registr ekoporadců** je databáze, která registruje Certifikované poradce a Necertifikované ekoporadce.

**Komise pro certifikaci ekoporaden** (dále jen „Komise“) je orgán Rady pro environmentální poradenství (dále jen „Rada“).

**Garant certifikace** je příslušný odbor MŽP, který pro Komisi zabezpečuje odborné a administrativní zázemí.

**Centrální vzdělávací ekoporadenský systém** (dále jen „CVES“) je databáze vzdělávacích aktivit (semináře, školení, workshopy, konference apod.), které jsou nabízeny ekoporadcům pro účely požadovaného vzdělávání.

**Centrum metodické podpory** (dále jen „CMP“) poskytuje ekoporadnám metodickou podporu a spravuje systém CVES.

**EP – VIS** je výkaznický informační systém environmentálního poradenství.

### Odpovědné orgány a certifikační postup

#### Odpovědné orgány

1. Orgány zodpovědnými za provádění úkonů stanovených v těchto Pravidlech jsou Komise jako řídicí orgán certifikace a Ministerstvo životního prostředí (dále jen MŽP) jako garant a výkonný orgán certifikace.
2. Komise zejména:
  - vyjadřuje se ke všem základním a určujícím otázkám rozvoje Programu,
  - rozhoduje o udělení certifikátu konkrétnímu žadateli (poradně) na základě těchto certifikačních pravidel,
  - rozhoduje o výši manipulačních poplatků (dle článku č. IV. odst. 2),
  - pověřuje garanta certifikace případně jiný subjekt prováděním kontroly dle článku č. VI,
  - Komise řeší další úkoly dle Statutu a Jednacího řádu, které jsou přílohou č. 2 a 3 těchto Pravidel.
3. Ministerstvo životního prostředí, jeho příslušný odbor, je garantem certifikace, jehož úkolem je zejména:
  - vydávat podrobnější informace, metodiky a následné dokumenty k provádění těchto pravidel,
  - zpracovávat žádosti o certifikaci,
  - vyhodnocovat zprávy o činnosti ekoporaden a podávat o nich souhrnnou zprávu Komisi,
  - podporovat Komisi v kontrolní činnosti, navrhovat Komisi roční plán kontrol, provádět administrativní kontrolu, shromažďovat protokoly o provedení kontrol na místě, předkládat souhrnné zprávy o kontrolách Komisi,
  - ověřovat opětovné plnění kritérií poradnami, které ohlásily ukončení pozastavení činnosti.
4. Ministerstvo životního prostředí (jeho příslušný odbor) zajišťuje také činnost sekretariátu Komise.

#### Certifikát

1. Certifikát je dokladem splnění závazných kritérií ekoporadnou.
2. Platnost certifikátu je stanovena na dobu 3 let. Během doby jeho platnosti je povinností ekoporadny splňovat všechna závazná kritéria.
3. Doba platnosti certifikátu počíná ode dne podepsání certifikátu předsedou Komisi

se a je vyznačena na certifikátu.

4. Certifikát je viditelně umístěn v místě, kde dochází ke kontaktu pracovníků ekoporadny s klientem.

### Certifikační postupy

#### Udělení certifikátu a prodloužení jeho platnosti

1. Certifikát uděluje Komise na základě písemné žádosti zřizovatele ekoporadny. Pokud zřizovatel provozuje více ekoporaden, podává žádost o udělení certifikátu za každou z nich zvlášť.
2. Žádost o udělení certifikátu se podává prostřednictvím formuláře schváleného Komisí. Termín přijímání žádosti o certifikaci ekoporaden bude zveřejňován na webových stránkách [www.ekoporadny.cz](http://www.ekoporadny.cz).
3. Garant certifikace může ověřit pravdivost údajů v žádosti provedením kontroly na místě nebo může požadovat doplnění žádosti o další doklady.
4. Komise posoudí žádost podle požadavků uvedených v závazných kritériích (viz Tabulka 1) a přezkoumá doklady, které žadatel doloží jako důkaz deklarovaných skutečností.
5. Pokud jsou splněny všechny požadavky, Komise rozhodne o udělení certifikátu.
6. V případě, že nejsou splněny všechny požadavky, Komise rozhodne o neudělení certifikátu ekoporadně. V rozhodnutí uvede důvody, které vedly k neudělení certifikátu, případně doporučí nápravu zjištěných nedostatků.
7. V případě neudělení certifikátu může zřizovatel podat novou žádost o certifikaci.
8. Proti rozhodnutí Komise se nelze odvolat.
9. Žádost o prodloužení certifikátu se podává Komisi nejpozději 30 dní před uplynutím doby platnosti stávajícího certifikátu prostřednictvím zjednodušeného formuláře.
10. Povinnými přílohami podané žádosti o udělení nebo prodloužení certifikátu jsou též:
  - a) doklady o splnění závazných kritérií dle Tabulky č. 1,
  - b) doklad o zaplacení nebo odeslání příslušného manipulačního poplatku dle článku č. IV. odst. 2.
11. Dojde-li k novelizaci závazných kritérií stanovených v těchto Pravidlech, požadavek na splnění změněných kritérií se nebude vztahovat na ekoporadny s platným certifikátem nebo s certifikátem pozastaveným podle článku č. III. odst. 12.

#### Odejmutí a pozastavení platnosti certifikátu

12. Pokud ekoporadna přestane plnit závazná kritéria dle těchto Pravidel, nesmí dále poskytovat služby environmentálního poradenství jako certifikovaná ekoporadna a musí pozastavit platnost certifikátu nebo činnost ukončit.
13. Platnost certifikátu je možné pozastavit oznámením zřizovatele ekoporadny garantovi certifikace. Pozastavení platnosti certifikátu neprodlužuje jeho původní lhůtu platnosti.
14. V případě pozastavení platnosti certifikátu může ekoporadna obnovit činnost jako certifikovaná ekoporadna tím, že požádá garanta o obnovení platnosti certifikace na základě znovusplnění původních závazných kritérií. Tuto skutečnost

může garant dle potřeby ověřit.

15. Certifikát bude ekoporadně odejmut, pokud kontrola zjistí, že ekoporadna přestala plnit závazná kritéria a pokračuje v činnosti, aniž by požádala o pozastavení platnosti certifikátu, případně nenapravila nedostatky zjištěné kontrolou podle článku č. VI. ve stanovené lhůtě poskytnuté k nápravě.
16. Komise může v individuálních případech a po projednání s dotčenou ekoporadnou rozhodnout o odejmutí certifikátu také z důvodu porušování etického kodexu (viz příloha č. 1) nebo poškozování dobrého jména certifikovaných ekoporaden, environmentálního poradenství, případně z jiných závažných obecně srozumitelných důvodů.
17. V případě odejmutí certifikátu může zřizovatel podat novou žádost o certifikaci.
18. V případě opakovaného porušování závazných kritérií může Komise rozhodnout o dlouhodobém odejmutí certifikátu uděleného příslušné ekoporadně.

### **Poplatky**

1. Výše všech manipulačních poplatků souvisejících s certifikací se stanovuje vždy na kalendářní rok.
2. Zřízení a správu účtu zajišťuje přímo řízená organizace MŽP.
3. Informace týkající se poplatků budou zveřejněny na portálu [www.ekoporadny.cz](http://www.ekoporadny.cz).
4. Druhy manipulačních poplatků v rámci certifikace ekoporaden jsou následující:
  - a) poplatek za podání žádosti o udělení certifikátu,
  - b) poplatek za podání žádosti o prodloužení platnosti certifikátu,
  - c) poplatek za obnovení platnosti certifikátu po pozastavení jeho platnosti.
5. Výše uvedené druhy manipulačních poplatků musí být hrazeny na k tomu účelu zřízený účet, který zřizovateli sdělí garant certifikace.
6. V případě zamítnutí žádostí se manipulační poplatky dle článku č. IV. odst. 2 nevracejí.

### **Smlouva, vizuální prezentace a propagace**

#### *Smluvní závazky*

1. Poradna, které byl udělen certifikát, užívá ode dne jeho převzetí registrovanou značku „Dobrá ekoporadna“ (dále jen „značka“).
2. Na užívání této značky se mezi zřizovatelem ekoporadny a MŽP uzavírá licenční smlouva (dle vzoru v příloze č. 4), která upravuje práva a povinnosti smluvních stran, včetně sankcí a ustanovení pro odejmutí oprávnění k jejímu užívání.
3. Pravidla vizuální identity pro ochrannou známku „Dobrá ekoporadna“ jsou uvedeny v příloze č. 5 těchto pravidel.
4. Do doby uzavření licenční smlouvy, po jejím ukončení, nebo při pozastavení platnosti certifikátu po dobu delší než 1 měsíc, ekoporadna nesmí používat značku ani odkazy na ni.

#### *Propagace*

5. Certifikovaná ekoporadna účelně a dostatečně propaguje svou nabídku činností.
6. Po dobu platnosti certifikátu ekoporadna soustavně užívá značku k propagaci své činnosti a umísťuje ji zvláště:

- na vývěsku nebo vstup do prostor ekoporadny,
  - na tištěné materiály, letáky, publikace, webové stránky a další typy nosičů propagující činnost poradny,
  - na výstavách a akcích pro veřejnost k expozici ekoporadny.
7. Ekoporadna poskytuje pravdivé informace o významu značky při poskytování služeb klientům a při propagaci.
  8. Zakázána je jakákoli falešná nebo jinak zavádějící reklama či užívání jiných značek a symbolů, které by mohly vést k záměně se značkou podle těchto pravidel.

### **Kontrola plnění závazných kritérií**

1. Plnění závazných kritérií je pravidelně ověřováno pomocí administrativních kontrol, dálkových kontrol a kontrol na místě, ověřujících kvalitu poskytovaných služeb.
2. Administrativní kontroly spočívají v hodnocení zpráv o činnosti ekoporadny, které je ekoporadna povinna každoročně předkládat do 31. ledna sekretariátu Komise.
3. Dálkové kontroly ověřují kvalitu a včasnost odpovědí písemně a telefonicky poskytovaných ekoporadnou a rovněž ověřují aktuálnost a odpovídající úroveň informací poskytovaných ekoporadnou na jejích internetových stránkách.
4. Kontrola na místě se provádí u vybraného vzorku ekoporaden k ověření pravdivosti podkladů k certifikaci, k ověření úrovně poskytovaných služeb, popř. na základě stížností nebo oznámení klienta o nesrovnalostech v poskytování ekoporadenských služeb; v takovém případě se Komise zabývá stížnostmi, které klient nejprve uplatnil u zřizovatele ekoporadny a nebyl s jejich vyřízením spokojen.
5. Z kontrol na místě je vypracován písemný protokol o provedení kontroly. Součástí protokolu jsou lhůty k nápravě zjištěných nedostatků a prostor pro vyjádření zástupce ekoporadny.
6. Ekoporadna se může odvolat vůči závěrům kontroly ke Komisi do třiceti dnů od přejetí výsledků kontroly. Komise následně rozhodne o oprávněnosti odvolání.

### **Požadavky pro získání a prodloužení certifikátu**

#### *Plnění kritérií pro udělení certifikátu*

1. Ekoporadna, která žádá o udělení certifikátu, musí prokázat plnění závazných kritérií činností ekoporaden v environmentálním poradenství dodržěním požadavků v bodech (A), (B) a (C) a musí být v souladu s Etickým kodexem certifikovaných ekoporaden uvedeným v příloze č. 1.
2. Ekoporadna, která žádá o prodloužení certifikátu, musí prokázat plnění závazných kritérií v bodech (A), (B) a (C), musí být v souladu s Etickým kodexem certifikovaných ekoporaden a užívá značku „Dobrá ekoporadna“ a odkazy na ni podle pravidel uvedených v článku č. V.

### **Závazná hodnotící kritéria pro certifikaci**

*Požadavky na organizační a prostorové zázemí ekoporadny a její materiální vybavení*  
Certifikovaná ekoporadna musí být vybavena tak, aby byla schopna po technické

stránce zajistit rychlé poskytování služeb klientům, musí mít k dispozici prostor (místnost) pro osobní kontakt s klientem a podle toho i nastavenou otevírací dobu. Zároveň se ekoporadna dostatečně propaguje na veřejnosti a informuje o svých službách nejen prostřednictvím internetu, ale i jiným způsobem tak, aby se o nich dozvěděli i další potenciální klienti ekoporadny.

Název kritéria	Popis	Prokázání plnění	Způsob doložení (dokument)
Sídlo	Ekoporadna má vlastní nebo pronajaté prostory a je dostatečně dostupná pro co nejširší okruh klientů.	1. adresa sídla ekoporadny, otevírací doba, popis dostupnosti (dopravní, pěší apod.) 2. vzhled interiéru 3. právní vztah zřizovatele k sídlu ekoporadny	1. čestné prohlášení 2. fotodokumentace: interiér ekoporadny 3. prosta kopie smlouvy o nájmu / vlastnictví
Kontakt	Telefon: ekoporadna má vlastní samostatné telefonní číslo, kam mohou klienti volat. E-mail: ekoporadna má e-mailovou adresu, která slouží ke komunikaci s klienty.	Telefonní číslo a e-mail ekoporadny	Čestné prohlášení
Označení ekoporadny	Venkovní označení: koporadna používá v názvu slova „ekoporadna“, „ekologická poradna“ nebo „environmentální poradna“ a společně s případným doplňujícím názvem jej viditelně umístí u vchodu do ekoporadny. Vývěska: u vstupu / na vstupních dveřích ekoporadny jsou zveřejněny kontaktní údaje včetně otevírací doby a nabídky služeb (umístěné tak, aby je klienti viděli i v době mimo otevírací hodiny ekoporadny).	Vzhled exteriéru ekoporadny	Fotodokumentace (vchod do ekoporadny s viditelným označením a vývěskou)
Otevírací doba	Otevírací doba minimálně 12 hodin týdně, které jsou rozděleny minimálně do 3 pracovních dnů tak, aby umožňovaly návštěvu všech potenciálních zájemců.	Otevírací doba	Čestné prohlášení
Materiální vybavení	Interiér poradny: ekoporadna má ve svých prostorách vymezený diskretní prostor pro jednání s klientem, zajišťující dostatečný komfort, klid a soukromí.	Prostor vyhrazený pro jednání s klientem	Fotodokumentace

Název kritéria	Popis	Prokázání plnění	Způsob doložení (dokument)
Technické vybavení	PC s příslušenstvím: ekoporadna je vybavena alespoň jedním počítačem, kopírkou a tiskárnou (může se jednat o multifunkční zařízení). SW: na počítačích používaných pro výkon ekoporadenských služeb je nainstalován legální software. Internet: poradna má přístup k internetu, který jí umožňuje vyhledávat relevantní informace klientům a orientovat se v aktuálním dění.	Seznam vybavení s uvedením typu (značky)  Seznam používaných programů s licencí  Název poskytovatele internetu	Čestné prohlášení  Čestné prohlášení  Čestné prohlášení

#### Požadavky na službu a procesy jejího poskytování

Certifikovaná ekoporadna poskytuje konzultace osobně, telefonicky nebo pomocí e-mailu. Konzultací je myšleno: poskytování informace, zprostředkování informace (vždy s uvedením zdroje) a vyšší typ poradenství.

Název kritéria	Popis	Prokázání plnění	Způsob doložení (dokument)
Poskytované služby	Ekoporadna poskytuje alespoň následující služby: Konzultace: ekoporadna poskytuje minimálně 50 konzultací za každé čtvrtletí. Veřejnost: ekoporadna poskytuje zdarma poradenství převážně veřejnosti, minimálně 70% klientů je typu veřejnost. Vyšší typ poradenství: ekoporadna poskytuje poradenství alespoň ve 3 typech poradenství. Informování prostřednictvím webových stránek: ekoporadna se prezentuje samostatnou funkční a aktuální webovou stránkou, která odpovídá jednotné struktuře dle přílohy č. 7 těchto Pravidel. Ekoporadna na webu informuje o poskytovaných službách; Stručná nabídka služeb ekoporadny je umístěna na oficiálním webu MŽP <a href="http://www.ekoporadny.cz">www.ekoporadny.cz</a> .	Data systému EP-VIS  URL adresa webových stránek ekoporadny, odkaz na nabídku služeb umístěnou na <a href="http://www.ekoporadny.cz">www.ekoporadny.cz</a>  Informace o formách / možnostech dotazování	Výpis z EP – VIS  Čestné prohlášení / „print screen“ úvodní stránky ekoporadny, a stránky nabídky na <a href="http://www.ekoporadny.cz">www.ekoporadny.cz</a> „print screen“ příslušných informací

Název kritéria	Popis	Prokázání plnění	Způsob doložení (dokument)
Kontakt s klientem	Ekoporadna vždy nabízí alespoň osobní návštěvu, telefonický a e-mailový kontakt. Kontaktní údaje včetně otevíracích hodin a nabídky služeb jsou zveřejněné ve vstupních prostorách ekoporadny, na webu a případně dalšími způsoby dostupnými potenciálním klientům ekoporadny. Tyto informace jsou aktuální, při plánované změně těchto údajů je ekoporadna povinna vyvést upozornění o chystané změně na výše zmíněná místa alespoň týden před plánovanou změnou.	Kontrola	Čestné prohlášení, písemný záznam z kontroly
Aktualizace webových stránek	Ekoporadna udržuje obsah stránek aktualizovaný.	Aktuální webová stránka	Čestné prohlášení, dálková kontrola
Odpovědi	Ekoporadna odpovídá na dotaz klienta včas – prvotní reakci poskytuje při osobní a telefonické konzultaci ihned. Při e-mailové komunikaci poskytuje prvotní reakci do 2 pracovních dnů. (Za prvotní reakci se nepovažuje automatická odpověď). Do 10 pracovních dnů od podání dotazu klientem pak poradna poskytne plnohodnotnou odpověď. Při specializovaném odborném poradenství nad rámec základního environmentálního poradenství odpovídá nejdéle do 20 pracovních dnů od podání dotazu klientem.	Dálková kontrola a evidence stížností	Písemný záznam z kontroly a výpis z evidence stížností
Zdroje dat	Ekoporadna využívá při své činnosti dostupných, důvěryhodných a validovaných informačních zdrojů (např. MŽP, GENIA, informační zdroje státních institucí a odborných pracovišť atd.). Ekoporadna disponuje aktuálním přehledem metainformací.	Seznam používaných zdrojů informací u písemných odpovědích tam, kde je to možné	Čestné prohlášení a uvedení zdroje informací (přehled metainformací)
Výkaznictví	EP – VIS: ekoporadna je povinna systematicky vykazovat svou činnost v systému EP – VIS a řídit se přitom pravidly popsány v příloze č. 6.	Data systému EP – VIS	Písemný záznam z kontroly a zpráva / výpis z EP – VIS

### Požadavky na lidské zdroje v ekoporadně

Poradci certifikované ekoporadny se systematicky vzdělávají, jednají s klientem dle pravidel etického kodexu (Příloha č. 1), odpovídají na dotazy včas a svou činnost evidují ve výkaznickém systému EP – VIS.

Název kritéria	Popis	Prokázání plnění	Způsob doložení (dokument)
Certifikovaný ekoporadce	Ekoporadce v ekoporadně musí naplňovat požadavky v článku č. VII. Pokud má ekoporadna necertifikované ekoporadce, za kvalitu jejich poskytovaných služeb zodpovídá konkrétní certifikovaný ekoporadce.	Jméno ekoporadce, jméno garanta	Životopis (dále jen „CV“) / výpis z EP – VIS
Vzdělávání	Ekoporadna prokazuje absolvování ročního povinného vzdělávání ekoporadců dle článku č. VII.	Seznam absolvovaných akcí a počty vyučujících hodin u každého ekoporadce	Výpis z registru poradců / písemný seznam (sebehodnotící zpráva)
Personální zabezpečení	Ekoporadna má alespoň jednoho certifikovaného ekoporadce, který je v otevírací době přítomen pro osobní návštěvu klientů i pro jejich telefonické dotazy. Certifikovaný ekoporadce musí splňovat požadavky na odbornou způsobilost a pracovní zkušenosti podle článku č. VII těchto pravidel. V případě, že je v ekoporadně přítomen necertifikovaný ekoporadce, za kvalitu jím poskytovaných služeb zodpovídá konkrétní certifikovaný ekoporadce. Specializované poradenství. Ekoporadna zprostředkuje speciální poradenství ze všech tematických oblastí, případně poskytne kontakty na příslušné specialisty. Specialista může být zaměstnancem poradny, není to však podmínkou certifikace.	Seznam ekoporadců  (Jméno necertifikovaného ekoporadce a certifikovaného ekoporadce, který za něj odpovídá)  Předložení kontaktů na specialisty ze všech tematických oblastí	CV certifikovaného ekoporadce a reference Pracovní nebo jiná smlouva  Jmenný seznam / výpis z EP – VIS  Seznam kontaktů
Požadavky na pracovníky ekoporadny	Ekoporadna dále prokáže, že některý z jejích zaměstnanců (případně pracovníků zřizovatele) absolvoval vzdělávání v následujících oblastech: fundraising, public relations, vedení týmů v rozsahu uvedeném v příloze č. 8.	Seznam absolvovaných akcí a počty vyučujících hodin u daného zaměstnance	Písemný seznam (sebehodnotící zpráva)

Název kritéria	Popis	Prokázání plnění	Způsob doložení (dokument)
Komunikace s klientem	Ekoporadna dbá na to, aby ekoporadce vystupoval vůči klientovi nestranně, nezávisle, neurážlivě, seriózně a profesionálně. Na ekoporadnu je evidováno méně než 5 odůvodněných stížností na komunikaci s klientem ročně.	Počet evidovaných stížností na komunikaci ekoporadce s klientem	Počet evidovaných stížností na komunikaci ekoporadce s klientem

### Požadavky na ekoporadce

#### A. Vzdělání a zkušenosti v oboru

- Ekoporadce může být označen pro účely certifikace ekoporadce jako certifikovaný ekoporadce tehdy, jestliže úspěšně složí vstupní test, současně prokáže úspěšné absolvování vzdělávání podle článku č. VII. části B. 2 a splňuje následující požadavky na vzdělání a praxi:
  - ukončené vysokoškolské vzdělání a jeden rok praxe v ekoporadně nebo
  - středoškolské vzdělání s maturitní zkouškou a tři roky praxe práce v ekoporadně.
- Necertifikovaný ekoporadce může vykonávat ekoporadenskou činnost pouze pod vedením konkrétního certifikovaného ekoporadce, který garantuje správnost poskytovaných informací a plnění etického kodexu a po úspěšném složení vstupního testu.
- Ekoporadce musí prokázat znalosti a orientaci v problematice životního prostředí a v právních předpisech vztahujících se k životnímu prostředí, a to současně ve všech níže uvedených tematických oblastech:
  - podniková ekologie, dobrovolné nástroje
  - domácnost, ekospotřebitel, ekoznačení, potraviny
  - zelené úřadování
  - energie, ochrana klimatu, výstavba
  - voda
  - doprava, turistika
  - ovzduší, hluk, světelné znečištění
  - odpady
  - příroda, krajina, rostliny, živočichové
  - právo, účast veřejnosti v řízeních týkajících se životního prostředí, právo na informace o životním prostředí
  - regionální rozvoj a rozvoje komunit včetně místní Agendy 21
- Ekoporadce též poskytuje relevantní a verifikované údaje a zdroje, umí dobře komunikovat s klientem a případně zprostředkovává odkazy na specializované poradenství v životním prostředí.
- Prokázání znalostí a dovedností ekoporadce se provádí vstupním testem a na základě kontroly na místě.

#### B. Registrace a další vzdělávání

- Pro účely evidence poradců v ekoporadnách byl vytvořen Registr ekoporadců (dále jen „Registr“), který obsahuje především seznam:

- certifikovaných ekoporadců,
  - necertifikovaných ekoporadců,
  - poradců, kteří přestali splňovat podmínky certifikačních pravidel
- Certifikovaný ekoporadce musí plnit minimální požadavky na průběžné vzdělávání. Každoročně musí úspěšně absolvovat nejméně 2 akce dalšího vzdělávání v souhrnném rozsahu nejméně 40 hodin, z toho minimálně 32 hodin vzdělávacích akcí z níže uvedené oblasti a) a zbývající časovou dotaci z oblastí b), c) a d) podle svého uvážení a potřeb:
    - odborné – zahrnující environmentální tematické oblasti
    - metodické – zahrnující metodiky ekoporadenských služeb
    - komunikační – zaměřené na rozvoj komunikačních a interpretačních dovedností
    - administrativní – související s rozvojem dovedností při práci s PC, systémem EP – VIS apod.
  - Necertifikovaný ekoporadce, který poskytuje služby environmentálního poradenství pravidelně (tj. nejméně 12 hodin každý měsíc) po ukončení doby: a) 1,5 roku – pro vysokoškolsky vzdělaného ekoporadce a b) 3,5 roku pro středoškolsky vzdělaného ekoporadce, musí splnit všechny požadavky na certifikovaného ekoporadce a být tak zařazen mezi certifikované ekoporadce. V případě, že necertifikovaný ekoporadce nesplní tyto požadavky po stanovené době, nesmí nadále vykonávat práci ekoporadce v certifikované ekoporadně.
  - Na necertifikovaného poradce, který vykonává služby environmentálního poradenství nepravidelně (tj. méně než 12 hodin za měsíc nebo v intervalech delších než 2 měsíce po sobě), se nevztahují požadavky uvedené v článku č. VII. části B. 2.
  - Jako vzdělávací akce je možné uznat pouze vzdělávací akce zařazené do nabídky vzdělávacích akcí CVES.
  - Absolvovaná školení zaznamenává zástupce Centra metodické pomoci po předložení důkazu o úspěšném absolvování školení do Registru ke konkrétnímu poradci. Důkaz předkládá sám poradce, nebo administrátor školení.
  - Pokud certifikovaný poradce neplní požadavky na průběžné vzdělávání, či jinak porušuje plnění požadavků uvedených v článku č. VII, je v Registru přesunut na seznam mezi poradce, kteří přestali splňovat podmínky certifikačních pravidel. Pro opětovné zapsání mezi certifikované poradce musí znovu splnit požadavky uvedené v článku č. VII a složit vstupní test.

### Centrum metodické podpory

- Ekoporadnám a ekoporadcům, kteří vykazují svou činnost v EP – VIS, bude zdarma poskytována metodická podpora (CMP), zřízeným garantem certifikace. Podpora CMP je určena jak certifikovaným ekoporadcům a certifikovaným ekoporadnám, tak poradnám a poradcům, kteří se na certifikaci připravují.
- Centrum metodické podpory:
  - administrativně zajišťuje organizaci vstupního testu a vzdělávání pro ekoporadce,
  - vyhledává/organizuje školení pro ekoporadce,
  - vyhledává a shromažďuje zdroje informací využitelných v ekoporadenství,
  - sleduje aktuality a kauzy a informuje o nich ekoporadny,

- vede registr ekoporadců a evidenci o jejich vzdělávání
- účastní se kontrol na místě
- poskytuje metodickou podporu ekoporadnám při přípravě na certifikaci

#### **Podpora vzdělávání**

1. Centrum metodické podpory zajišťuje provoz CVES, který nabízí souhrnný a aktuální přehled vzdělávacích akcí a kurzů určených ekoporadcům.
2. CMP aktivně vyhledává a přijímá návrhy na vzdělávací akce ze všech tematických oblastí uvedených v článku č. VII. části A. 3 Požadavky na ekoporadce. CMP posoudí akce z hlediska relevantnosti obsahu na základě následujících kritérií:
  - a. název vzdělávací akce
  - b. typ vzdělávací akce (seminář, přednáška, apod.)
  - c. jméno realizátora / organizace (zřizovatele)
  - d. doba trvání akce (časová dotace)
  - e. obsah vzdělávání – sylab
  - f. forma průběžné aktualizace vzdělávací akce
  - g. jméno a stručné CV lektora, příp. odborného garanta akce.
3. CMP zařazuje vyhovující akce do nabídky kurzů v CVES.

#### **Přílohy**

##### **Příloha č. 1 – Etický kodex certifikovaných ekoporaden**

Činnost ekoporaden podléhá nejen požadavkům na odbornost poskytovaného environmentálního poradenství, ale současně také na nezávislost, diskretnost a profesionalitu, včetně respektu k osobnosti a soukromí klienta. Z toho důvodu se ekoporadny zavazují dodržovat tento Etický kodex.

##### *Poslání a hodnoty*

1. Úkolem ekoporaden je poskytovat nestranné a relevantní informace a rady svým klientům, čímž přispívají k naplňování veřejného zájmu na zdravém životním prostředí a na ochraně přírody a přispívají k účasti veřejnosti na rozhodování.
2. Ekoporadna pozitivně ovlivňuje veřejnost k ochraně životního prostředí ve smyslu udržitelného rozvoje.
3. Při svém provozu i v poskytovaných službách jde ekoporadna veřejnosti příkladem.
4. Ekoporadny spolupracují v rámci získávání finančních prostředků s firmami, které se ve své činnosti chovají zodpovědně k životnímu prostředí.

##### *Nezávislost a nestrannost*

5. Ekoporadci v ekoporadně při jednání s klientem postupují nezávisle na jejich pocitech, postojích a názorech v oblastech politiky, světového názoru, vztahu k jednotlivým skupinám obyvatel, postoji k osobnosti klienta apod. Poradci poskytují rady všem klientům bez ohledu na rasu, pohlaví, postižení, sexuální orientaci, politickou příslušnost, světonázorovou orientaci nebo sociální status.
6. Ekoporadna poskytuje své služby nezávisle na politické vůli a zdrojích organizací poskytujících jí financování.
7. Ekoporadna zachovává nezávislost na správních a kontrolních orgánech veřejné

správy a na Komisi pro certifikaci ekoporaden.

8. Ekoporadna se musí vyvarovat jakéhokoli konfliktu zájmů. V případě střetu zájmů ekoporadce včas upozorní klienta na tuto možnost a odkáže jej na poradnu nebo organizaci, kde tato okolnost nehrozí.
9. Ekoporadna musí svým klientům a zákazníkům poskytnout pouze rady, které jsou profesionálně nestranné, relevantní, podložené a včasné, spolu s jakýmkoli případnými námitkami, pochybnostmi, výhradami nebo varovnými připomínkami.

##### *Odmítnutí klienta*

10. Ekoporadna může odmítnout klienta pouze v případě hrozícího střetu zájmů nebo pokud klient ohrožuje ekoporadcovu bezpečnost (např. osoby násilné a vulgární, pod vlivem návykových látek, osoby s akutními projevy psychotického onemocnění).
11. Pokud se klientův dotaz nevztahuje k žádnému z témat, kterými se ekoporadna zabývá, a přitom jde o dotaz relevantní, odkáže jej na nejbližší ekoporadnu, jinou poradnu nebo organizaci, která může tuto službu poskytnout.

##### *Diskretnost*

12. Ekoporadna musí zachovávat mlčenlivost o informacích, které získá v průběhu práce s klientem. Může zveřejnit jen to, co je podloženo souhlasem klienta, od něhož informace získala, nebo to požaduje zákon.
13. Ekoporadna zajistí, aby rozhovor s klientem probíhal v případě potřeby v soukromí mimo doslech a dohled jiných osob, kterými mohou být jiní klienti, spolupracovníci z ekoporadny či jakékoli jiné osoby.
14. Ekoporadna chrání dokumentaci o klientově případu před případným zneužitím.

##### *Profesionalita*

15. Ekoporadna dbá při své činnosti na profesionalitu, odbornost a přesnost. Ekoporadce vykonává svou práci zodpovědně a čestně.
16. Ekoporadna se nesmí vědomě ujmout práce, pro niž nemá dostatečnou odbornou způsobilost.
17. Ekoporadna usiluje o odborný růst ekoporadců, umožňuje jim rozvíjení osobní pracovní kariéry a jejich další vzdělávání. Ekoporadce rozvíjí své profesionální odborné kompetence a sleduje současný vývoj v profesionální oblasti.
18. Ekoporadna respektuje názory a obavy klienta a jeho konečné rozhodnutí při řešení klientova problému. Ekoporadce žádným přímým ani nepřímým způsobem neútočí na lidskou důstojnost klienta.
19. Ekoporadna používá vnitřní kontrolu a kontrolní mechanismy.

##### **Příloha č. 2 – Návrh Statutu Komise pro certifikaci ekoporaden**

###### *Statut Komise pro certifikaci ekoporaden*

###### *Článek 1*

###### *Základní ustanovení*

1. Ministerstvo životního prostředí (dále jen „MŽP“) zřizuje Komisi pro certifikaci ekoporaden jako nezávislý orgán Rady pro environmentální poradenství na základě úkolu č. 10 Realizačního plánu Rozvojového programu environmentálního

- poradenství na roky 2010 – 2013 přijatého usnesením vlády č. 1303/2009.
2. Členství v Komisi je čestnou funkcí a je nezastupitelné. Členové Komise jsou jmenováni předsedou Rady pro environmentální poradenství vždy na 6 let. Jednou za dva roky dochází k výměně jedné třetiny členů po uplynutí jejich funkčního období. Doba členství v Komisi bude proto zpočátku kratší, a to následovně: jedna třetina členů na 2 roky, druhá třetina členů na 4 roky a třetí třetina na dobu 6 let. O počáteční délce funkčního období zvolených členů rozhodne výběr losováním. Počet funkčních období členství v Komisi není omezen.
  3. Komise je způsobilá přijímat rozhodnutí, jestliže je přítomno více než polovina členů komise.
  4. Sídlem Komise a místem zasedání je MŽP, Vršovická 65, 100 10 Praha 10
  5. Odborné zázemí pro Komisi zabezpečuje věcně příslušný odbor MŽP (dále jen „garant certifikace“) a administrativní zázemí zabezpečuje sekretariát Komise.

#### *Článek 2 Působnost Komise*

1. Komise se vyjadřuje ke všem základním a určujícím otázkám rozvoje programu certifikace.
2. Komise vyhledává termíny pro podání žádostí o certifikaci ekoporaden.
3. Komise posuzuje žádosti o udělení/prodloužení certifikátu, předložené environmentálními poradnami (dále jen „ekoporadnami“) a v případě potřeby ověřuje pravdivost deklarovaných skutečností v souladu s certifikačními pravidly pro ekoporadny.
4. Komise rozhoduje o
  - a) udělení / neudělení certifikátu ekoporadně;
  - b) odejmutí certifikátu ekoporadně s okamžitou platností v případě, že žadatel přestal splňovat některá závazná kritéria a ani ve lhůtě poskytnuté k nápravě nedostatky neodstranil. Rozhodnutí o neudělení certifikátu nebo odejmutí musí být vždy odůvodněno.
  - c) prodloužení certifikátu
5. Certifikát udělující značku konkrétní poradně/rozhodnutí o odejmutí certifikátu podepisuje předseda Komise.
6. Komise přijímá výše uvedená rozhodnutí Komise na nejbližším zasedání následujícím po podání žádosti/obdržení závěrů z kontroly o kontrole nebo oznámení o obnovení činnosti.
7. Komise schvaluje plán kontrol na místě, jehož návrh zpracovává garant certifikace.
8. Komise jmenuje členy kontrolní skupiny, kteří provádějí kontroly na místě.
9. Komise předkládá zprávu o své činnosti Radě pro environmentální poradenství.

#### *Článek 3 Složení Komise*

1. Členy Komise jmenuje Rada pro environmentální poradenství. Nominovat členy Komise může kdokoli prostřednictvím Rady pro environmentální poradenství.
2. Komise má 9 členů složených ze zástupců MŽP, zástupců veřejné správy a odborníků z oblasti environmentálního poradenství.
3. Předsedou Komise je zástupce MŽP.

4. Počet členů Komise může být změněn Radou pro environmentální poradenství na návrh Komise nebo této Rady.

#### *Článek 4 Práva a povinnosti Komise*

1. Předseda Komise:
  - a) navrhuje termín a program, svolává a řídí jednání Komise,
  - b) podepisuje certifikáty ekoporadnám na základě přijatých rozhodnutí; v případě své nepřítomnosti na jednání Komise pověří řízením jednání některého člena Komise, případně písemně i právem podpisu certifikátu,
  - c) v případě naléhavosti může zahájit prostřednictvím elektronické komunikace proces písemného rozhodování v režimu „per rollam“,
  - d) odpovídá předsedovi Rady pro environmentální poradenství za činnost Komise a informuje jej/ji o činnosti Komise,
  - e) zastupuje Komisi při jednání s jinými subjekty.
2. Členové Komise mají právo:
  - a) vyjadřovat se k programu jednání,
  - b) vyjadřovat se k podaným žádostem o udělení certifikátu,
  - c) spolurozhodovat o udělení, odejmutí certifikátu,
  - d) navrhopvat výši manipulačních poplatků pro každý kalendářní rok,
  - e) navrhopvat a schvalovat úpravy jednacního řádu Komise,
  - f) vyjadřovat se a spolurozhodovat o dalších záležitostech v působnosti Komise, které nejsou výslovně svěřeny předsedovi.
3. Členové Komise jsou povinni:
  - a) účastnit se osobně všech jednání Komise a včas omluvit svou případnou neúčast prostřednictvím sekretariátu Komise,
  - b) podílet se aktivně na práci v Komisi,
  - c) plnit úkoly vyplývající z jednání Komise a přidělené předsedou Komise,
  - d) nepoškozovat svým vystupováním činnost a dobré jméno Komise.
4. Způsob jednání Komise upravuje jednacní řád. Jednacní řád projednává a schvaluje Komise.
5. Rozhodnutí Komise jsou veřejná.

#### *Článek 5 Sekretariát Komise*

1. Funkci sekretariátu Komise zajišťuje příslušný odbor MŽP.
2. Sekretariát Komise:
  1. zabezpečuje administrativní a technicko-organizační činnosti Komise,
  2. rozesílá elektronicky pozvánky a program jednání na návrh předsedy Komise,
  3. rozesílá zápisy z jednání po schválení předsedou Komise všem členům Komise,
  4. organizačně zajišťuje jednání Komise,
  5. shromažďuje došlé žádosti o certifikaci, prověřuje jejich formální správnost a úplnost a vede jejich evidenci,
  6. vede evidenci rozhodnutí o certifikaci ekoporaden a archivuje kopie rozhod-

- nutí,  
7. připravuje zprávy o činnosti Komise pro Radu pro environmentální poradenství.

#### *Článek 6 Závěrečná ustanovení*

1. Členství v Komisi zaniká:
  - a) uplynutím funkčního období, na které byl člen zvolen,
  - b) rozhodnutím člena o vystoupení z Komise před ukončením jeho funkčního období,
  - c) vyloučením za neplnění povinností člena Komise po předchozím písemném upozornění,
  - d) okamžikem, kdy v případě personální změny člen Komise přestane reprezentovat organizaci, za kterou byl do Komise nominován,
  - e) v případě neomluvené absence člena Komise na třech za sebou následujících jednáních,
  - f) úmrtím.

V případě zániku členství bude Radou pro environmentální poradenství zvolen nový zástupný člen Komise.
2. Zástupně zvolený člen vykonává svou funkci pouze po zbývajícím funkčním období člena, kterého nahradil.
3. Změny tohoto statutu se provádějí formou dodatku, který schvaluje Rada pro environmentální poradenství.
4. Tento statut nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu předsedou Rady pro environmentální poradenství.
5. Statut je přístupný veřejnosti na webových stránkách MŽP, kde se zveřejňuje jeho úplné platné znění.

místo, datum

podpis  
předseda Rady pro environmentální poradenství

#### **Příloha č.3 – Návrh jednacího řádu Komise pro certifikaci ekoporaden**

##### *Jednací řád Komise pro certifikaci ekoporaden*

1. Komise pro certifikaci ekoporaden (dále jen „Komise“) se schází podle potřeby, ale nejméně dvakrát ročně.
2. Komise jedná podle schváleného programu, ke kterému se všichni členové mohou na začátku jednání vyjádřit. Na jejich žádost lze program doplnit a jinak měnit a poté přejít k hlasování o schválení programu, dále je postupováno podle nově schváleného programu.
3. Jednání řídí předseda Komise, v době jeho nepřítomnosti předsedou pověřený člen Komise.
4. Podklady pro jednání, zejména doručené žádosti ekoporaden o certifikaci, zasílá sekretariát Komise elektronicky jejím členům společně s pozvánkou nejpozději 10 pracovních dnů před jednáním Komise.

5. Komise je způsobilá udělovat/odejímat/pozastavovat certifikát ekoporadně, jestliže je přítomna více než polovina členů Komise.
6. Komise rozhoduje prostou většinou přítomných členů.
7. V případě potřeby může předseda Komise rozhodnout o hlasování „per rollam“. V takovém případě se nedoručení nesouhlasu nebo připomínek do stanoveného termínu považuje za souhlasné stanovisko. Komise rozhoduje prostou většinou všech členů Komise.
8. Při všech hodnotících a rozhodovacích procesech je každý člen Komise povinen oznámit případný střet zájmů a hodnotícího či rozhodovacího procesu se neúčastnit.
9. Členové Komise jsou povinni se v případě neúčasti na svolaném jednání předem omluvit elektronickou poštou nebo telefonicky. Pokud se člen omlouvá z jednání, které má rozhodnout o žádosti o udělení certifikátu, musí člen zajistit doručení svého hodnocení před jednáním Komise.
10. K udělení, pozastavení nebo odejmutí certifikátu je třeba souhlasu nadpoloviční většiny členů Komise, v případě rovnosti hlasů rozhoduje hlas předsedajícího.
11. Jednání Komise je neveřejné.
12. Z jednání Komise je pořizován na místě zápis, který je po schválení Komisí a podpisu předsedajícího uložen společně s prezenční listinou na sekretariátu Komise.
13. Vznikne-li v průběhu jednání situace, která není řešená tímto jednacím řádem, rozhoduje o dalším postupu předseda.
14. Jednací řád nabývá účinnosti dnem .....

místo, datum

podpis  
předseda Komise pro certifikaci ekoporaden

#### **Příloha č.4 – Návrh licenční smlouvy o dodržování podmínek certifikace**

##### *Smlouva*

*o poskytnutí práva k užívání ochranné známky / Dohoda o používání značky  
„Dobrá ekoporadna“ (licenční smlouva)*

Na základě žádosti registrované pod č. .... – ..... a posouzení Komisí pro certifikaci uzavírají

Ministerstvo životního prostředí

Vršovické 65

100 10 Praha 10-Vršovice

IČO: .....

Bankovní spojení: .....

zastoupená .....

jako majitel ochranné známky „Dobrá ekoporadna“ na straně jedné

a

(název a adresa organizace) .....

IČO: .....

Bankovní spojení: .....

zastoupená ...

jako nabyvatel licence k ochranné známce „Dobrá ekoporadna“ (dále jen „nabyvatel“) na straně druhé tuto

licenční smlouvu

#### Článek 1

##### Předmět smlouvy

Předmětem této licenční smlouvy je poskytnutí práva k užívání ochranné známky „Dobrá ekoporadna“ pro: ..... (název ekoporadny) .....

#### Článek 2

##### Vzor ochranné známky

Závazný vzor ochranné známky je nedílnou součástí této licenční smlouvy. Ochranná známka smí být používána pouze v souladu s pravidly vizuální identity, které jsou přílohou č. 5 těchto Certifikačních pravidel pro ekoporadny.

#### Článek 3

##### Práva a povinnosti smluvních stran

Nabyvatel je oprávněn:

1. užívat ochrannou známku pro ekoporadnu, která je uvedena v předmětu této licenční smlouvy,
2. po dobu platnosti smlouvy soustavně užívat ochrannou známku k propagaci ekoporadny v souladu s následujícími ustanoveními:
  - i. umísťovat ji přímo na vnější označení ekoporadny (exteriér),
  - ii. umísťovat ji na propagační materiály, prospekty, letáky a další dokumenty související se službami poskytovanými ekoporadnou,
  - iii. umísťovat ji do článků pojednávajících o aktivitách ekoporadny,
  - iv. umísťovat ji na výstavních expozicích ekoporadny.

Nabyvatel se zavazuje:

3. u poradny, která je označena ochrannou známkou, trvale dodržovat charakteristiku a podmínky, které jsou obsaženy v závazných kritériích Certifikačních pravidel MŽP,
4. dodržovat podle čl. 2 této licenční smlouvy stanovený závazný vzor ochranné známky,
5. používat ochrannou známku pouze pro ekoporadnu, která je uvedena v předmětu této licenční smlouvy
6. poskytovat pravdivé informace o významu ochranné známky,
7. umožnit zástupci pověřenému Komisí pro certifikaci provést kontrolu, zda jsou plněny podmínky pro certifikovanou ekoporadnu, které jsou obsaženy v závazných kritériích Certifikačních pravidel MŽP.

#### Článek 4

##### Časové a další podmínky

1. Tato licenční smlouva se uzavírá na dobu od ..... do .....
2. Poruší-li nabyvatel povinnosti stanovené touto licenční smlouvou v čl. 3 je MŽP oprávněno po rozhodnutí Komise pro certifikaci jednostranně odstoupit od této licenční smlouvy a to bez povinnosti vracet nebo zúčtovat do dne odstoupení od smlouvy registrační poplatky.
3. Při jednostranném odstoupení MŽP od smlouvy podle odst. 3 tohoto článku nebo při výpovědi MŽP a při skončení licenční smlouvy uplynutím doby, na kterou je sjednána, je nabyvatel oprávněn používat ochrannou známku až do doby vyčerpání již označených výrobků, nejdéle však po dobu tří měsíců po zániku této licenční smlouvy.

#### Článek 5

##### Sankce

Za neplnění práv a povinností nabyvatele k užívání ochranné známky se stanoví smluvní pokuta ve výši 10 000,- Kč.

#### Článek 6

##### Zvláštní ujednání

Práva a povinnosti smluvních stran, která nejsou stanovena touto smlouvou, se řídí ustanoveními obecně závazných právních předpisů. Tato smlouva může být měněna a doplňována pouze písemnými číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, po jednom pro obě strany.

V Praze dne .....

Logo – označení certifikované ekoporadny

#### Příloha č. 5 – Pravidla vizuální identity

(Pravidla vizuální identity pro ochrannou známku „Dobrá ekoporadna“ budou doplněna v průběhu roku 2011)

#### Příloha č. 6 – Reporting – Základní pravidla pro zpracování reportů pro ekoporadny

##### Vykazování v EP – VIS

1. Ekoporadna je povinna systematicky vykazovat svou činnost v EP – VIS.
2. Ekoporadna dodržuje manuál, který je ke stažení na adrese: <http://is.ekoporadny.cz/manual.pdf> a dodržuje podmínky používání systému, které jsou ke stažení na adrese: <http://is.ekoporadny.cz/podminky.pdf>.
3. Povinně vyplňuje následující údaje:
  - datum
  - téma
  - čas (délka)

- typ klienta
- forma kontaktu
- typ poradenství
- kauza (patří-li do nějaké kauzy)
- projekt (patří-li do nějakého projektu)
- dotaz
- kontakt na klienta

#### Obsah zprávy o činnosti ekoporadny

4. Zpráva o činnosti se částečně generuje v EP – VIS.
5. Zpráva obsahuje souhrn povinně vykazovaných informací za dané období.

Kromě tohoto zpráva dále obsahuje:

- a. Slovní zhodnocení poskytovaných služeb ve vykazovaném období.
- b. Přehled uskutečněných propagačních aktivit poradny.
- c. Přehled uskutečněných informačních aktivit poradny (aktivní šíření odborných informací).
- d. Finanční zhodnocení činnosti poradny.
- e. Seznam ekoporadců pracujících v ekoporadně, včetně přehledu jejich průběžného vzdělávání, jedná-li se o certifikované ekoporadce.
- f. Informaci o zkvalitňování služeb ekoporadny.
- g. Další komentáře.

#### Příloha č. 7 – Webová stránka ekoporadny – minimální požadavky

1. Ekoporadna má vlastní webovou stránku, na kterou lze přímo odkázat.
2. Webové stránky ekoporadny jsou přístupné pomocí vlastní domény druhého řádu, nebo pod doménou druhého řádu svého zřizovatele. (Př.: správně: [www.ekoporadnamzp.cz](http://www.ekoporadnamzp.cz), [www.mzp.cz/ekoporadna](http://www.mzp.cz/ekoporadna); špatně: [www.ekoporadnamzp.wz.cz](http://www.ekoporadnamzp.wz.cz))
3. Minimální požadavky na obsah stránky ekoporadny:
  - a. Název
  - b. Označení certifikace + odkaz na stránky certifikace [www.ekoporadny.cz](http://www.ekoporadny.cz)
  - c. Adresa
  - d. Kontakt (telefon, e-mail)
  - e. Jméno certifikovaného ekoporadce nebo ekoporadců a jejich zaměření
  - f. Jména ekoporadců a jejich zaměření
  - g. Otevírací doba
  - h. Zapojení do sítě (je-li v síti)
  - i. Nabídka služeb
  - j. Tematické zaměření
  - k. Aktuality
  - l. Odpovědi na často kladené dotazy (minimálně 5 vlastních původních odpovědí)
  - m. Odkazy na vhodné zdroje informací
  - n. Formulář pro zadání dotazu
  - o. Název a odkaz na stránky zřizovatele
  - p. Informace o návštěvnosti stránky
  - q. Označení (logo) MŽP

### PŘÍLOHA Č. 3: PŘÍKLAD EVIDENCE DOTAZŮ – VÝKAZNICKÝ SYSTÉM EP – VIS

Datum	Klient	Kont	Porad	Téma	Práci	Čas	Dotaz	Kauza	Poradce
17.09.2009	U	N	A	OP	0	180	Vytvoření přírodních podmínek pro vydru říční...	-	Kamča
03.09.2009	M	H	I	EN	0	30	Souvisí krátké sušně s globálním oteplováním?	-	Kamča
28.08.2009	O	T	I	SP	0	10	Kde nakoupit ekologické šišky potřebný?	-	Kamča

#### Obsahy číselníků

Hlavní témata	
ID	Název
OP	Příroda, krajina, rostliny, živočichové
VZ	Ovzduší, hluk, světelné znečištění
VO	Voda
EN	Energie, ochrana klimatu, stavitelství
OD	Odpady
DO	Doprava, cyklostezky, turistika
SP	Domácnost, ekospotřebitel, značení
ZE	Zemědělství, zahrádkářství
PR	Právo, účast veřejnosti
IN	Průmysl, těžba, dobrovolné nástroje
RR	Regionální rozvoj a rozvoj komunit
ZU	Zelené úřadování
ZP	Životní prostředí obecně, stav složek
OS	Ostatní

Typ klienta	
ID	Název
O	Občan
S	Student
P	Podnikatel, firma
T	Turista
U	Úřad, úředník, veřejná instituce
N	Nevládní organizace
M	Zástupce médií
V	Škola, učitel
Z	Volený zástupce, zastupitel, radní
J	Průmysl, těžba, dobrovolné nástroje

Typ poradenství	
ID	Název
Z	Zprostředkování
I	Poskytnutí informace
A	Analýza, posudek
M	Management na dobu určitou
P	Procesní poradenství

Forma kontaktu	
ID	Název
H	Hlášená návštěva
N	Návštěva
T	Telefon
E	E-mail
D	Dopis
F	Fax
W	Webový formulář
J	Jiná el. komunikace (skype, ICQ, etc.)
S	Schůzka mimo kancelář, místní šetření

#### PŘÍLOHA Č. 4: METODIKA K VEDENÍ EKOPORADENSKÉ KAUKY

Ekoporadenská kauza je kategorie evidence poradenství. Součástí kauzy jsou různé úrovně poradenství, může zahrnovat i vlastní aktivity organizace.

Jak vzniká kauza:

- Jedná se o konkrétní případ poškozování, ochrany, ovlivňování životního prostředí, jeho složek, nebo zdraví obyvatel.
- Je snadno identifikovatelná poradnami i širokou veřejností, lze předpokládat několik nezávislých kontaktů k dané kauze či dlouhodobou práci s jedním klientem.
- Kauza má vývoj, tzn. začátek a konec.

Proč ji evidovat:

- v rámci poradny pro sdílení s kolegy a zvyšování efektivity práce,
- v rámci STEPi pro sdílení s poradnami a zvyšování efektivity přenosu informací,
- v rámci republiky pro popis unikátní práce poradny s klienty / případy,
- pro snadnou komunikaci zainteresovaných subjektů (veřejnosti, médií, institucí).

Jak ji evidovat:

- při prvním kontaktu dle charakteru případu (např. vykáčení aleje – lze čekat další dotazy),
- systémem: „Co, (čeho), kde“. Prvním slovem definujeme činnost, podstatu kauzy – o jaký typ poškození ŽP se jedná (káčení, těžba, znečištění ovzduší). Mezi členem je předmět – složka ŽP, které se podmět kauzy týká (káčení parku, těžba uhlí, znečištění ovzduší dioxiny). Dále evidujeme lokalitu, rozsah nebo konkrétní výrobek na trhu (káčení parku ve Skutči, těžba granátů Horní Olešnice, znečištění ovzduší dioxiny na Pardubicku).

Metodika k vedení ekoporadenská kauzy byla připravena jako pomůcka pro ekoporadny – členy sítě STEP.

**PŘÍLOHA Č. 5: ADRESÁŘ ČLENŮ STEP**

(údaje platné k datu vydání publikace)

**Řádní členové:****Arnika**

Chlumova 17  
130 00 Praha 3  
tel.: 222 781 471  
arnika@arnika.org  
www.arnika.org

**Pobočky Arniky:****Arnika České Budějovice**

Fráni Šrámka 35  
370 04 České Budějovice  
tel.: 777 266 386  
ceskebudejovice@arnika.org  
www.ceskebudejovice.arnika.org

**Arnika Děčín**

Hudečkova 1  
405 01 Děčín  
tel.: 412 510 650  
decin@arnika.org  
www.decin.arnika.org

**Arnika Jihlava**

Škrétova 5  
586 01 Jihlava  
tel.: 775 315 818  
jihlava@arnika.org  
www.jihlava.arnika.org

**Arnika Ostrava**

Jiráskovo nám. 4  
702 00 Ostrava  
tel.: 596 244 314  
ostrava@arnika.org  
www.ostrava.arnika.org

**Calla – Sdružení pro záchranu prostředí**

Fráni Šrámka 35, P.O. BOX 23  
370 04 České Budějovice  
tel.: 384 971 939  
calla@calla.cz  
www.calla.cz

**ČSOP Valašské Meziříčí**

U Rajky 15, PS 49  
757 01 Valašské Meziříčí  
tel.: 571 621 602  
valmez@ochranci.cz  
www.ochranci.cz

**EkoCentrum Brno**

Ponávka 2  
602 00 Brno  
tel.: 545 246 403  
ecb@ecb.cz, www.ecb.cz

**Ekologický právní servis**

Dvořákova 13  
602 00 Brno  
tel.: 545 575 229  
brno@eps.cz, www.eps.cz

**Hnutí DUHA Olomouc**

Dolní náměstí 38  
779 00 Olomouc  
tel.: 585 228 584  
olomouc@hnutiduha.cz,  
www.hnutiduha.cz/olomouc

**Nezávislé Sociálně Ekologické Hnutí – NESEHNUTÍ**

Tř. Kpt. Jaroše 18  
602 00 Brno  
Tel.: 543 245 342  
brno@nesehnuti.cz  
www.nesehnuti.cz

**ZO ČSOP Vlašim**

Pláteníkova 264  
258 01 Vlašim  
tel.: 317 845 169  
ekoporadna@csop.cz  
www.csopvlasim.cz

**Rosa – Společnost pro ekologické informace a aktivity, o.p.s.**

Senovážné nám. 9  
370 01 České Budějovice  
tel.: 387 432 030  
rosa@rosacb.cz  
www.rosacb.cz

**Sdružení Krajina**

Počítky 2  
591 01 Žďár nad Sázavou  
tel.: 566 521 259  
info@sdruzenikrajina.cz  
www.sdruzenikrajina.cz

**Středisko ekologické výchovy a etiky Rýchory SEVER**

Horská 175  
542 26 Horní Maršov  
tel.: 499 874 280  
sever-hm@ekologickavychova.cz  
www.sever.ekologickavychova.cz

**Pobočky:****SEVER Horní Maršov**

Horní Maršov 89  
542 26 Horní Maršov  
tel.: 499 874 280  
sever-hm@ekologickavychova.cz

**SEVER Hradec Králové**

Kavčí plácek 121  
500 03 Hradec Králové  
tel.: 495 580 319,  
sever-hk@ekologickavychova.cz

**SEVER Litoměřice**

1. ZŠ, Na valech 53,  
412 01 Litoměřice  
tel.: 416 734 838,  
sever-ltm@ekologickavychova.cz

**Vita – občanské sdružení**

Nádražní 29  
702 00 Ostrava  
tel.: 596 616 155

ekoporadna@vitaova.cz,  
www.vitaova.cz

**Vzdělávací a informační středisko Bílé Karpaty**

Bartolomějské náměstí 47  
698 01 Veselí nad Moravou  
tel.: 518 322 545  
visbk@bilekarpaty.cz  
www.bilekarpaty.cz/vis

**ZO ČSOP 63/01 Centaurea**

Větrná 2469  
688 01 Uherský Brod  
tel.: 775 153 613  
eko@ekoporadnaub.info  
www.ekoporadnaub.info

**ZO ČSOP Kosenka**

Brumovská 11  
766 01 Valašské Klobouky  
tel.: 577 320 069  
kosenka@kosenka.cz  
www.kosenka.cz

**ZO ČSOP Veronica**

Panská 9  
602 00 Brno  
tel.: 542 422 750  
veronica@veronica.cz,  
www.veronica.cz

**Centrum Veronica Hostětín**

Hostětín 86  
687 71 Bojkovice  
tel.: 572 641 855  
hostetin@veronica.cz  
www.hostetin.veronica.cz

**1/71 ZO ČSOP Koniklec**

Chvalova 11  
130 00 Praha 3





