

## **Pravidla pro činnost Energetických konzultačních a informačních středisek EKIS (dále jen Pravidla)**

jsou nedílnou součástí Podmínek čerpání neinvestiční dotace v Programu EFEKT 2021 vydaných  
k **Rozhodnutí o poskytnutí dotace**

číslo dotace ..... název, jméno firmy: .....

### **A. Činnost EKIS**

1. Názvy Energetické konzultační a informační střediska a EKIS jsou chráněnou značkou, kterou Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR (dále jen MPO) propůjčuje subjektům na základě Rozhodnutí o poskytnutí dotace (dále jen Rozhodnutí) a Podmínek čerpání neinvestiční dotace na podporu bezplatného energetického poradenství pro veřejnost (dále jen Podmínky) na stanovené období. Pokud subjekt není vybrán pro určité období do sítě EKIS, nesmí tuto chráněnou značku používat.
2. EKIS zajišťují propagaci poradenské sítě EKIS a pomáhají v naplňování cílů Státní energetické koncepce ČR. Je žádoucí, aby každé EKIS mělo své webové stránky a na nich zveřejnilo informaci o poskytování bezplatného energetického poradenství v rámci sítě EKIS s odkazem na webové stránky portálu EFEKT na adrese <http://WWW.MPO-EFEKT.CZ>.
3. **Příjemce dotace, resp. osoba zodpovědná za řízení EKIS, zodpovídá za ochranu osobních údajů klientů, zejména při archivaci evidenčních listů (dále jen EL) osobních konzultací, v plném rozsahu podle platné legislativy. Zajistí přijetí vhodných bezpečnostních opatření na ochranu osobních údajů uložených v automatizovaných souborech i v listinné podobě proti náhodnému nebo neoprávněnému přístupu a ztrátě. Součástí opatření musí být také vhodná interní organizační pravidla pro všechny zainteresované. Zneužití osobních údajů je trestné.**
4. Poradenství probíhá osobně, telefonicky a přes internetový poradenský portál EFEKT formou on-line poradny i-EKIS (dále jen i-EKIS). Každý schválený poradce má speciální vstup do on-line centrální elektronické evidence konzultací (dále jen CEEK).
5. EKIS poskytuje bezplatné poradenství pro širokou veřejnost v místě určeném v Podmínkách. Konzultace jsou poskytovány v přiměřeném rozsahu - dotace není určena pro zpracování projektů, rozsáhlých výpočtů, analýz apod.
6. Jedna konzultace se eviduje pouze jednou bez ohledu na počet přítomných poradců či klientů.
7. Místem pro poradenství je vhodná **místnost, veřejně dostupná** (nikoli soukromý byt či dům), zřetelně označená (logo EKIS, i-EKIS, event. logo portálu EFEKT), přístupná také neobjednaným klientům kdykoli během konzultační doby stanovené v Programu a v Podmínkách.
8. V EKIS vykonává poradenství pouze poradce určený v Podmínkách. Přítomnost jiné osoby nenahrazuje přítomnost poradce. Všichni poradci musí být dostatečně kvalifikovaní.
9. O personálním pokrytí konzultačních hodin se vede evidence docházky, která je uložena v EKIS.
10. Poradce EKIS jedná tak, aby nepoškodil dobré jméno MPO, vykonává svou práci na vysoké odborné úrovni, ve prospěch klienta a zdrží se prosazování případných vlastních či cizích obchodních zájmů. Propagace poraden EKIS je vhodná. Následná komerční spolupráce s klienty EKIS je vhodná.
11. Poradce EKIS vykazuje veškeré provedené konzultace způsobem stanoveným v Podmínkách podle skutečnosti, zejména co do množství a délky konzultace (viz Podmínky část D odst. 1). V opačném případě může MPO postupovat podle Podmínek část D odst. 2.

### **B. Činnost i-EKIS**

1. Portál EFEKT je informační a poradenský servis s cílem informovat veřejnost o možnostech úspor energií, využívání obnovitelných zdrojů, o dotačních programech a prostřednictvím on-line poradny nabídnout energetické poradenství. Je provozován na adrese <http://WWW.MPO-EFEKT.CZ>
2. Administrátorem portálu EFEKT a on-line poradny i-EKIS je MPO, kontakt [efekt@mpo.cz](mailto:efekt@mpo.cz).

3. Zpracování dotazu v on-line poradně i-EKIS:

- a) Dotaz musí být vždy zodpovězen. Poradce může stornovat spamový a opakovaný dotaz, dotaz obsahující „nekultivovaný“ text, dotaz vybočující ze zaměření na energetické poradenství, což poradce tazateli oznámí přímo na e-mail (mimo formulář v CEEK). Testovací dotazy administrátora se zodpoví standardním způsobem v CEEK. Stornování testovacího dotazu zajistí administrátor.
- b) **Dotazy zodpovězené přímo z e-mailové adresy jednotlivého EKIS na e-mail tazatele neprojdou CEEK a nebudou proto uhrazeny.** Je možné požádat tazatele, aby použil on-line poradnu i-EKIS, aby konzultace s odpovědí prošla CEEK a posloužila také veřejnosti.
- c) Odpověď poradce zpracuje **max. do 7 kalendářních dnů od zadání dotazu.** Dalších 7 dnů se vztahuje také na každou další doplňující otázku, kterou tazatel vznesl přes i- EKIS.
- d) Pokud je odpověď na mimořádně specifický dotaz složitá a výjimečně si vyžádá delší čas než 7 kalendářních dnů, poradce ho zodpoví alespoň v hrubých rysech včetně informace, že odpověď bude později doplněna, a odpověď vystaví na webu. V takové situaci poradce při vystavení dílčí odpovědi seriózně odhadne potřebný čas na komplexní zodpovězení dotazu. Později (max. do dalších 7 kalendářních dnů) odpověď doplní.
- e) CEEK automaticky upozorňuje administrátora na dotaz nezodpovězený ve stanovené lhůtě. Při zpoždění odpovědi může MPO postupovat podle Podmínek část D odst. 2.
- f) Informace o zveřejnění odpovědi na dotaz v i-EKIS poradně je automaticky zaslána tazateli na jeho e- mail a celá odpověď je zveřejněna na portálu EFEKT v on-line poradně i-EKIS.
- g) Odpovědi nesmějí obsahovat žádnou reklamu, ani na služby a výrobky vlastní firmy. Osobní návštěvy se nesmějí sjednávat přes i-EKIS poradnu. Není povoleno zveřejnění dotazu např. „nerozumím dotazu, doplňte informace“, „váš dotaz nepatří do tématu energie“ apod., které nemají žádný přínos pro veřejnost.
- h) Odpovědi musí být konkrétní (nestačí např. jen odkaz na ČSN), musí dávat tazateli maximum informací a podněcovat prosazování úspor energií. Odpovědi musí být úplné a měly by se věnovat i související problematice, na kterou se tazatel přímo neptá, ale která z dotazu vyplývá. Odpovědi musí být věcně správné a budou namátkově podrobeny vyhodnocení experty.
- i) Při zodpovídání dotazu zajistí konzultující poradce správné zařazení dotazu i odpovědi do příslušné tematické kategorie i-EKIS a event. přiřazení související legislativy do odpovědi.
- j) Poradce ručí nejen za odbornou, ale také za jazykovou správnost a korektnost odpovědi.
- k) **Bude-li v textu dotazu (to je část určená ke zveřejnění na webu) uveden jakýkoli osobní údaj o tazateli, poradce ho před zveřejněním vymaže z textu.**

4. Veškeré dotazy a konzultace budou automaticky označeny číslem a takto budou evidovány.

5. Všem EKIS jsou ke dni zavedení střediska do CEEK na další období k dispozici podrobné instrukce k provozu EKIS a i-EKIS a návod k používání CEEK.

Podmínky vydává: Ministerstvo průmyslu a obchodu  
Odbor energetické účinnosti a úspor  
Na Františku 32, Praha 1, 118 01  
Kontakt: 224 853 247, efekt@mpo.cz

Datum ..... 2020 Ing. Vladimír Sochor, ředitel odboru .....

.....  
Datum Jméno, příjmení a podpis (razítko) statutárního zástupce příjemce dotace