



STÁTNÍ PROGRAM NA PODPORU ÚSPOR ENERGIE EFEKT III PRO ROK 2024

Podmínky čerpání neinvestiční dotace

(dále jen „Podmínky“) jsou nedílnou součástí

Rozhodnutí o poskytnutí dotace

(dále jen „Rozhodnutí“), které vydává Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR (dále jen „MPO“)

Výzva č. EFEKT 4/2024

Osa podpory 2 – Poradenská činnost

Energetická konzultační a informační střediska (EKIS)

Obsah podmínek

A) Základní ustanovení	2
B) Předmět dotace	3
C) Výše dotace a způsobilé výdaje	4
D) Vyúčtování dotace	4
E) Evidence a dokládání konzultací	5
F) Sankční ujednání	6
G) Další ujednání	6
I) Činnost EKIS	7

A) Základní ustanovení

1. Dotace je poskytována ve smyslu zákona č. 218/2000 Sb. o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů (rozpočtová pravidla), vyhlášky MF č. 560/2006 Sb. o účasti státního rozpočtu na financování programů reprodukce majetku, ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky MF č. 367/2015 Sb., o zásadách a lhůtách finančního vypořádání vztahů se státním rozpočtem, státními finančními aktivy a Národním fondem (vyhláška o finančním vypořádání), ve znění pozdějších předpisů. Poskytování dotace spadá současně do působnosti zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění zákona znění č. 183/2017 Sb.; zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), v platném znění; vyhlášky č. 416/2004 Sb. kterou se provádí zákon č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné zprávě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění zákona č. 309/2002 Sb., zákona č. 320/2002 Sb. a zákona č. 123/2003 Sb.; zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění; zákona č. 215/2004 Sb., o úpravě některých vztahů v oblasti veřejné podpory a o změně zákona o podpoře výzkumu a vývoje, ve znění pozdějších předpisů.
2. Administrace Státního programu na podporu úspor energie EFEKT III – neinvestiční na období let 2022–2027 se řídí zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), vyjma paragrafů, které jsou ze správního řádu vyňaty na základě § 14q rozpočtových pravidel.
3. Pokud řešením dotační akce vznikne autorské dílo, příjemce dotace je povinen poskytnout poskytovateli dotace bezúplatně nevýhradní oprávnění k výkonu práva autorské dílo užit ke všem způsobům užití, které jsou ke dni podpisu těchto Podmínek známy, včetně možnosti zcela nebo zčásti tato oprávnění poskytnout třetí osobě, jestliže byly při vzniku práv duševního vlastnictví použity prostředky této dotace, a to bez zbytečného odkladu po vzniku takových práv.
4. Dotace je vyplácena v režimu *de minimis*, neboli podpory malého rozsahu, který má v gesci Úřad pro ochranu hospodářské soutěže. Podpora je poskytována v souladu s "Nařízením Komise (EU) č. 1407/2013 ze dne 18. prosince 2013 o použití článků 107 a 108 Smlouvy o fungování Evropské unie na podporu *de minimis*", ve znění Nařízení 2020/972 ze dne 2. července 2020, zveřejněném v Úředním věstníku EU dne 7. července 2020.
5. Dotace je poskytována *ex post*, tedy po realizaci projektu. Výše dotace a parametry jsou stanoveny Rozhodnutím o poskytnutí neinvestiční dotace (dále jen „Rozhodnutí“).
6. Dotace má neinvestiční charakter, její realizací tedy nevzniká investiční majetek. Na poskytnutí dotace není právní nárok.
7. Činnosti vykonané v rámci této dotace nemohou být uplatněny a vykazovány (ani částečně) v rámci jiného dotačního programu. **Jakékoliv případy dvojího financování budou posuzovány jako závažné porušení podmínek pro poskytnutí podpory.**
8. Příjemce zodpovídá za informování veřejnosti o tom, že projekt byl realizován za finanční spoluúčasti Státního programu na podporu úspor energie EFEKT III – neinvestiční na období let 2022–2027. Závažné pokyny v oblasti povinné publicity, kterými jsou příjemci podpory povinni se řídit, jsou uvedeny v Grafickém manuálu. Všechny nástroje použité k naplnění povinné publicity musí být v souladu s tímto grafickým manuálem. Je k dispozici na www.mpo-efekt.cz

B) Předmět dotace

1. Energetické konzultační a informační středisko („EKIS“) je chráněnou známkou Ministerstva průmyslu a obchodu. Zneužívání bude postihováno podle zákona.
2. Příjemci dotace je po dobu realizace projektu udělen statut EKIS. Užívání statutu EKIS je umožněno výlučně v souladu s dotační výzvou a Podmínkami po dobu realizace akce uvedené na Rozhodnutí.
3. Předmětem dotace je poskytování poradenské činnosti v souladu s výzvou a Podmínkami.
4. O dotaci může žádat pouze EKIS se schváleným statutem pro rok 2024 s alespoň 3 kvalifikovanými poradci schválenými poskytovatelem dotace.
5. Poradce EKIS nesmí být současně poradcem M-EKIS ani EnKo MAS.
6. Poradce EKIS musí splňovat nároky na odbornou kvalifikaci uvedenou ve výzvě č. EFEKT 4/2024.
7. Pro účely této dotace má příjemce dotace **provozovnu** EKIS, tedy místo splňující nároky stanovené v těchto Podmínkách čerpání dotace. V provozovně musí být přítomen minimálně jeden poradce v konzultační době vždy v pondělí a ve středu od **13.00 do 17.00 hodin** (8 hodin týdně) mimo dny pracovního klidu v souladu s dobou realizace akce uvedené v Rozhodnutí. Zkrácení provozní doby se nepřipouští. Prodloužení provozní doby je vhodné.
8. **Výstupem poradenské činnosti jsou:**
 - a. **osobní konzultace** – poskytnuté v provozovně EKIS nebo v terénu mimo provozovnu. Tyto konzultace budou hrazeny pouze při dodržení těchto Podmínek, což je neprodlený záznam odkonzultovaných hodin do „Centrální elektronické evidence konzultací“ (dále jen „CEEK“), tisk a podpis evidenčního listu konzultace (dále jen „EL“) klientem. Podpis může být nahrazen elektronickým potvrzením EL (viz on-line konzultace). Připouští se také digitální podpis EL „dotykovým perem“ na tabletu. Všechny EL musí být vytištěné a podepsané a takto archivované. Digitálně podepsané EL se považují za originály;
 - b. **on-line (video) konzultace** – budou hrazeny za stejných podmínek jako osobní konzultace. Vlastnoruční podpis je nahrazen elektronickým potvrzením EL ze strany klienta. On-line potvrzené EL se považují za originály;
 - c. **i-EKIS (webové) konzultace** – poskytované formou odpovědi na webové dotazy. Tyto konzultace se evidují v CEEK a budou hrazeny pouze při dodržení těchto Podmínek a pouze do výše odpovídající délce konzultace max. 45 minut;
 - d. speciální typ konzultace „**dotační asistence**“ (dále jen „DA“) – tyto konzultace budou hrazeny pouze při dodržení těchto Podmínek, což je neprodlený záznam do CEEK a přiložení zpracované žádosti o dotaci se záznamem o jejím podání do zvoleného programu na úspory energie;
 - e. speciální typ konzultace „**Návrh energetických opatření**“ (dále jen „NEO“) – NEO je dokument, jehož zpracování se řídí příslušným metodickým pokynem zveřejněným na stránkách www.mpo-efekt.cz. Tyto konzultace budou hrazeny pouze při dodržení těchto

Podmínek čerpání dotace, což je záznam do CEEK a k němu příložený dokumentu NEO-R nebo NEO-B) s podpisem klienta.

NEO zpracovává schválený poradce Energetického a konzultačního střediska EKIS, který splňuje odbornou kvalifikaci dle výzvy.

9. Příjemce dotace je povinen použít poskytnuté prostředky výhradně k úhradě způsobilých výdajů.

C) Výše dotace a způsobilé výdaje

1. **Maximální výše dotace může činit 300 000 Kč, nejvýše však 100 % způsobilých výdajů.**
2. Dotace je stanovena:
 - a. jednotnou sazbou **1 000 Kč za 1 konzultační hodinu (60 min)**, tedy za čas, kdy probíhá osobní, on-line nebo i-EKIS konzultace;
 - b. jednotnou sazbou **1 000 Kč za 1 speciální konzultaci typu „dotační asistence“ (DA), tj. za zpracovanou a podanou žádost o dotaci** v programech na úsporu energie;
 - c. jednotnou sazbou **8 000 Kč za 1 speciální konzultaci typu „Návrh energetických opatření“ (NEO-R)** pro rodinný dům;
 - d. jednotnou sazbou **16 000 Kč za 1 speciální konzultaci typu „Návrh energetických opatření“ (NEO-B)** pro bytový dům.
3. Za způsobilé výdaje se považují **pouze výdaje vzniklé od 1. 1. 2024 do 31. 12. 2024 a nevykázané ve výzvě č. NPO 1/2024. V případě nedodržení vykazování se jedná o dvojí financování** se všemi z toho plynoucími důsledky dle národní legislativy, zejména zákona č. 218/2000 Sb., zákon o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů (rozpočtová pravidla) **a administrace žádosti bude ukončena a řízení zastaveno.**
4. Za způsobilé výdaje se považují **pouze veškeré typy konzultací a služeb**, které jsou řádně a prokazatelně doloženy v souladu s částí D) Podmínek.
5. Dotace je ve smyslu vyhlášky č. 560/2006 Sb., poskytována formou příkazu k převodu prostředků na účet příjemce dotace. **Poskytnuté finanční prostředky musí být vyčerpány v souladu se zákonem č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech, ve znění pozdějších předpisů.**
6. Dotace bude vyplacena na bankovní účet příjemce uvedený v AIS MPO po ukončení realizace projektu na základě doložení všech povinných příloh stanovených výzvou a Podmínkami čerpání dotace. V případě obcí a měst se jedná o číslo účtu kraje, dle rozpočtových pravidel je dotace vyplácená jako transfer prostředků přes kraj. **Poskytovatel nepřipouští vyplácení záloh.**

D) Vyúčtování dotace

1. Je-li to pro žadatele relevantní, veškeré výdaje projektu musí vést buď v účetnictví (dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění) nebo daňovou evidenci (dle zákona č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů). Žadatel je povinen všechny transakce související s projektem odděleně identifikovat od ostatních účetních transakcí s projektem nesouvisejících a vést analytickou evidenci s vazbou ke konkrétnímu projektu. **Na dokladech musí být povinně uvedeno registrační číslo projektu a musí být potvrzeny klientem, jinak nebudou akceptovány.**

Doložení výdajů je založeno na výkazu konzultací v CEEK za období 1. 1. 2024 až do dne podání Závěrečné zprávy. Příjemce dokládá výdaje prostřednictvím AIS MPO a zároveň dokládá závěrečnou zprávu na kartu Další údaje žádosti. Závěrečná zpráva obsahuje identifikaci programu, číslo dotace, příjemce dotace, dále počet konzultací dokončených ke dni podání Závěrečné zprávy, evidenční listy z databáze CEEK, přílohy evidenčních listů, příp. komentář.

2. Příjemce dotace v systému AIS MPO vykazuje Evidenční listy včetně přílohy Návrh energetického opatření a včetně přílohy k Dotační asistenci na záložce „Další údaje žádosti“. Na základě doložených dokumentů a kontroly správnosti následně bude vyplacena odměna za uvedenou činnost.
3. Příjemce dotace je povinen na výzvu a ve stanovené lhůtě poskytovat MPO další doplňující údaje nutné k ověření průběhu a kvality realizace dotační akce, vyúčtování poskytnuté dotace a věrohodnosti předkládaných informací. Tím nejsou dotčena práva kontrolních a finančních orgánů státní správy ČR.
4. Náležitosti závěrečné zprávy jsou následující:
 - a. komentář vč. vyhodnocení stanovených parametrů. Komentář musí obsahovat údaje o programu, číslo dotace, příjemci dotace a umístění EKIS, dále údaje o celkové výši dotace, výši vratky, počtu konzultací ke dni podání Závěrečné zprávy;
 - b. seznam EL a originály všech EL z databáze CEEK seřazených podle tohoto seznamu, informaci o místě a způsobu uložení a zabezpečení EL z hlediska ochrany osobních údajů během roku.

E) Evidence a dokládání konzultací

1. Centrální elektronická evidence konzultací (CEEK) je umístěna na webové adrese **www.mpo-efekt.cz**, záložka „Energetické poradenství“. Zde je vstup pro poradce do CEEK.
2. Veškeré konzultace musí být doloženy řádně vyplněným záznamem o konzultaci v CEEK. Osobní konzultace musí být doloženy také EL, podepsaný/potvrzený klientem. On-line konzultace se dokládají dálkově potvrzeným EL, konzultace typu DA a NEO se dokládají přiložením patřičného dokumentu. Bez autentického podpisu/potvrzení klienta, resp. bez přiloženého dokumentu nebude konzultace proplacena.
3. Průběh evidence pro řádné doložení konzultace:
 - a. V průběhu **osobní konzultace** zaznamená poradce údaje do CEEK. Po dokončení záznamu vznikne EL, který je uložen v CEEK bez možnosti změny. Poradce předloží jeden vytištěný EL k podpisu klientovi a poté ho bezpečně archivuje, druhý EL odevzdá klientovi. V terénu lze využít možnost elektronického potvrzení EL.
 - b. V průběhu **on-line konzultace** zaznamená poradce údaje do CEEK. Po dokončení záznamu vznikne EL, který je uložen v databázi bez možnosti změny. Poradce v aktuálním čase zašle EL elektronicky k potvrzení klientovi, který ho potvrdí a může si ho vytisknout. Poradce vytiskne potvrzený EL a bezpečně ho archivuje.
 - c. V průběhu **i-EKIS (webové) konzultace** zpracuje poradce dotaz tazatele v souladu těmito podmínkami. Výsledkem je zveřejněný dotaz a odpověď v internetové poradně EKIS. V CEEK vznikne záznam o konzultaci. Záznam je později možné editovat pouze v části „odpověď na dotaz“.

- d. V průběhu **konzultace typu DA** zpracuje poradce v souladu s podmínkami pro klienta žádost o dotaci na energeticky úsporné opatření z vhodných programů. Žádost je evidována v CEEK jako speciální typ konzultace a vytvořený dokument (žádost o dotaci) je nedílnou elektronickou přílohou ke konzultaci, resp. k EL konzultace. Evidenční list musí být potvrzen klientem.
 - e. V průběhu **konzultace typu NEO** zpracuje poradce v souladu s metodickým pokynem a podmínkami pro klienta NEO-R nebo NEO-B. Konzultace je evidována v CEEK jako speciální typ konzultace a vytvořený dokument je nedílnou elektronickou přílohou ke vzniklému EL konzultace. Evidenční list a příloha musí být potvrzeny klientem.
4. Příjemce dotace se při nakládání s osobními údaji řídí Nařízením Evropského parlamentu a rady 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“).
 5. Příjemce je povinen v kanceláři EKIS bezpečně archivovat EL v souladu s legislativními nároky GDPR.

F) Sankční ujednání

1. Nesprávně vykázaný počet a délka konzultací, evidenční listy bez podpisu nebo elektronického potvrzení klienta, příp. s nevalidními údaji klienta (e-mail, telefonní číslo), evidenční listy vystavené neschváleným poradcem budou vyškrtnuty ze skutečných výkonů a nebudou proplaceny.

Nedodržení konzultační doby a nesprávné nakládání s osobními údaji (včetně nepovolené likvidace EL) se považuje za porušení rozpočtové kázně a bude podléhat krácení nárokované dotace ve výši 5 000 Kč za každé takové zjištění.

2. Při porušení rozpočtové kázně je poskytovatel povinen informovat místně příslušný Finanční úřad, který může vyměřit odvod za porušení rozpočtové kázně dle zákona č. 218/2000 Sb., rozpočtová pravidla.

G) Další ujednání

1. Příjemce souhlasí se zveřejněním svého obchodního jména, adresy, telefonického a e-mailového spojení do EKIS, dotačního titulu a výše poskytnuté dotace.
2. Příjemce dotace, resp. poradci v EKIS se průběžně vzdělávají v oblasti související s úsporami energie za účelem zvyšování svých odborných kompetencí. Využívají k tomu vzdělávací příležitosti uveřejněné na webových stránkách **www.mpo-efekt.cz**
3. Příjemce je povinen aktuálně písemně informovat MPO o zahájení kontroly finančních úřadů nebo jiných orgánů státní správy ČR, především pak o zjištěních a rozhodnutích těchto orgánů.
4. Příjemce je povinen umožnit pracovníkům MPO kontrolu provozu a agendy související s EKIS.
5. Skartace dokumentů, které souvisejí s přidělením dotace, podléhá platné legislativě, zejména zákonu o účetnictví a daňovému řádu, ze kterých vyplývá zákonná povinnost archivovat dokumenty k dotaci po dobu 10 let.
6. Dále bude v rámci všech informačních a komunikačních opatření zobrazeno logo Ministerstva průmyslu a obchodu ke stažení <https://www.mpo.cz/cz/rozcestnik/ministerstvo/loga-ke-stazeni/>.

I) Činnost EKIS

1. Názvy **Energetické konzultační a informační středisko** a **EKIS, stejně jako Mobilní EKIS a M-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 (dále jen Podmínky) na stanovené období. EKIS a M-EKIS společně tvoří poradenskou síť EKIS. 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 příjemce dotace na EKIS a měl své webové stránky a na nich zveřejnil informaci o poskytování bezplatného energetického poradenství v rámci sítě EKIS s odkazem na webové stránky portálu EFEKT.
3. 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 www.mpo-efekt.cz
4. Administrátorem portálu EFEKT je MPO, kontakt **efekt@mpo.cz**.
5. Všichni poradci mají poskytovatelem přidělené přihlašovací údaje do centrální elektronické evidence konzultací (dále jen CEEK). Na portále v oddíle „energetické poradenství“ je „vstup pro poradce“. Zde poradce použije přístupové údaje, které mu umožní vstup do CEEK.
6. Příjemce dotace, resp. osoba zodpovědná za řízení EKIS, zodpovídá za ochranu osobních údajů klientů, zejména při archivaci evidenčních listů (dále jen EL) provedených konzultací a přístupu do centrální elektronické evidence CEEK, a to 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.
7. **Poradenství probíhá osobně, on-line (video konzultace) a přes internetový poradenský portál EFEKT formou webové konzultace v poradně i-EKIS (dále jen i-EKIS), případně telefonicky.** Každý schválený poradce používá vlastní speciální vstup do CEEK.
8. Jedna konzultace se v CEEK eviduje pouze jednou bez ohledu na počet přítomných poradců či klientů.
9. EKIS poskytuje bezplatné poradenství pro širokou veřejnost. Osobní a on-line konzultace jsou poskytovány v přiměřeném rozsahu – dotace není určena pro zpracování projektů, rozsáhlých výpočtů, analýz apod., s výjimkou zpracování speciálních konzultací zde uvedených.
10. EKIS poskytuje poradenství v místě určeném v Podmínkách. Místem pro poradenství je vhodná místnost, veřejně dostupná (nikoli soukromý byt), zřetelně označená (logo EKIS, i-EKIS, event. logo portálu EFEKT), přístupná také neobjednaným klientům kdykoli během konzultační doby, která je pevně stanovena v Podmínkách EKIS.
11. Za EKIS vykonává poradenství pouze poradce určený v žádosti o dotaci. Přítomnost jiné osoby nenahrazuje přítomnost poradce. Všichni poradci musí být dostatečně kvalifikovaní.

12. EKIS vede evidenci o personálním pokrytí stanovených konzultačních hodin, která je uložena v poradenské kanceláři EKIS.
13. 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 sítě EKIS je žádoucí. Následná komerční spolupráce s klienty EKIS je vhodná.
14. Poradce EKIS a vykazuje veškeré provedené konzultace způsobem stanoveným v Podmínkách podle skutečnosti, zejména co do množství a délky konzultace (viz Podmínky). V opačném případě může MPO postupovat podle Podmínek.
15. Veškeré konzultace v CEEK budou automaticky označeny číslem a takto budou evidovány.

Zpracování osobní konzultace

1. Poradce se na portále EFEKT přihlásí do CEEK a zvolí možnost „EKIS“ a „nová konzultace“
2. Při zahájení osobní konzultace zapíše nacionále klienta do CEEK, zejména e-mailovou adresu.
3. Při ukončení konzultace poradce doplní témata konzultace a délku trvání konzultace v minutách v souladu se skutečností.
4. Po ukončení záznamu zaškrtně poradce políčko „uložit záznam pro MPO“. Tím se záznam stává platným a nedá se změnit.
5. Uložení záznamu vznikne záznam o nové konzultaci v sekci „hotové“.
6. V řádku záznamu ke konkrétní konzultaci poradce zvolí „tisk“ a poté 2x vytiskne evidenční list konzultace (dále jen EL).
7. Jeden EL nechá poradce podepsat klientovi a pečlivě si ho uschová. Druhý EL předá klientovi.

Zpracování on-line (video) konzultace

1. Poradce se na základě dohody spojí s klientem pomocí vhodné on-line komunikační platformy umožňující video hovor (MS Teams, Skype Zoom, aj.)
2. **Následuje postup shodný se zpracováním osobní konzultace v bodech 1–5.**
3. Klient má zároveň s komunikační platformou spuštěnu e-mailovou schránku, jejíž adresu uvedl poradci v rámci svých nacionále
4. Poradce zvolí v řádku záznamu o konkrétní konzultaci „tisk“. Ve spodní části EL zvolí tlačítko „odeslat potvrzovací e-mail pro on-line konzultace“
5. Klientovi přijde obratem na e-mailovou adresu zpráva se žádostí o potvrzení konzultace. Klient ihned ještě před ukončením konzultace a on-line spojení zvolí v došlé zprávě tlačítko „potvrdit konzultaci“.
6. Poradce vytiskne EL, na kterém se místo podpisu klienta objeví záznam o čase potvrzení konzultace. Tento EL poradce pečlivě uschová.

Evidence NEO-R a NEO-B

1. Centrální elektronická evidence konzultací (CEEK) je umístěna na webové adrese www.mpo-efekt.cz záložka „Energetické poradenství“, kde je vstup pro schválené poradce EKIS.
2. Veškeré konzultace NEO-R a NEO-B musí být řádně doloženy vložením patřičného dokumentu do CEEK. Bez splnění této náležitosti nebude konzultace proplacena.
3. V průběhu konzultace typu NEO pracuje poradce v souladu s metodickým pokynem. Konzultace je evidována v CEEK jako speciální typ konzultace a vytvořený dokument je nedílnou elektronickou přílohou ke vzniklému EL konzultace. Průběh evidence je specifikován částí H) Podmínek.
4. Poradce má klienta, se kterým se dohodl na zpracování dokumentu NEO-R nebo NEO-B, má k dispozici všechny potřebné informace a podklady a má zpracovaný dokument NEO dle vydané metodiky na příslušném formuláři.
5. Poradce se na portále EFEKT přihlásí do CEEK a zvolí možnost „EKIS“ a „nová konzultace“ vybere typ konzultace NEO-R nebo NEO-B.
6. Poradce zapíše do CEEK údaje o klientovi, se kterým se již předem dohodl na vytvoření dokumentu NEO.
7. Před ukončením záznamu o konzultaci typu NEO poradce nahraje zpracovaný dokument jako přílohu k EL. Konzultace NEO bez přílohy v podobě zpracovaného dokumentu nebude proplacena.
8. Po ukončení záznamu poradce zaškrtně políčko „uložit záznam pro MPO“. Tím se záznam stává platným a nedá se změnit. Takto vznikne záznam o nové konzultaci v sekci „hotové“.

Ukončení speciální konzultace NEO se provede v závislosti na tom, zda proběhla osobně nebo on-line (viz předchozí text).

Zpracování speciální konzultace typu „dotační asistence“ (DA)

1. Poradce má klienta, se kterým se dohodl na zpracování žádosti o dotaci, má k dispozici všechny potřebné informace a podklady a má zpracovanou žádost o dotaci.
2. Poradce se na portále EFEKT přihlásí do CEEK a zvolí možnost „EKIS“ a „nová konzultace“ vybere typ konzultace „DA“
3. Poradce zapíše do CEEK národně klienta, se kterým se již předem dohodl na sepsání žádosti o dotaci do některého z programů, které poskytují dotace na energeticky úsporná opatření (včetně programu EFEKT III).
4. Před ukončením záznamu o konzultaci typu DA poradce nahraje zpracovanou žádost o dotaci jako přílohu k EL
5. Konzultace DA bez přílohy v podobě žádosti nebude proplacena
6. Po ukončení záznamu poradce zaškrtně políčko „uložit záznam pro MPO“. Tím se záznam stává platným a nedá se změnit. Takto vznikne záznam o nové konzultaci v sekci „hotové“.
7. Ukončení speciální konzultace DA se provede v závislosti na tom, zda proběhla osobně nebo on-line (viz předchozí text).

Zpracování webového dotazu i –EKIS

1. Poradci jsou povinni pravidelně kontrolovat, zda jejich středisku byl položen webový dotaz, i když se počítá s automatickým e-mailovým upozorněním poradce, že jeho EKIS obdržel webový dotaz.
2. Poradce se na portále EFEKT přihlásí do CEEK a zvolí možnost „i-EKIS“ a „nezodpovězené“.
3. U vybrané konzultace zvolí možnost „edit“.
4. Po přečtení dotazu poradce přiřadí k dotazu relevantní téma/témata.
5. Vymaže z textu dotazu případné osobní údaje.
6. Odpoví na dotaz.
7. Přiřadí související legislativu ze seznamu (je-li k dispozici)
8. Vyplní podle skutečnosti v minutách čas, který spotřeboval na zpracování dotazu.
9. Zaškrtně volbu „odeslat, vystavit, uložit“
10. Pokyny ke zpracování dotazu:
 - 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 v CEEK vybaví a event. stornuje poradce podle pokynů v nich obsažených.
 - b. **Dotazy zodpovězené přímo z e-mailové adresy jednotlivého EKIS na e-mail tazatele neprojdou CEEK a nebudou proto poradci uhrazeny.** Je možné požádat tazatele, aby použil webovou 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 vznese 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 dní) odpověď doplní.
 - e. CEEK automaticky upozorňuje administrátora na dotaz nezodpovězený ve stanovené lhůtě. Při zpoždění odpovědi bude administrátor postupovat podle Podmínek.
 - 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 ve webové 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 odpovědi na

dotaz např. „nerozumím dotazu, doplňte informace“, „váš dotaz nepatří do tématu energie“ a jakékoli podobné odpovědi, 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, určité, konkrétní 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. Poradce ručí nejen za odbornou, ale také za jazykovou správnost a korektnost odpovědi.
- j. 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.
- k. V případě, že poradce dotaz stornuje, je potřeba uvést relevantní důvod storna.

Příjemce dotace prohlašuje, že se s těmito podmínkami seznámil, rozumí jim a zavazuje se je bezvýhradně plnit.