

Pravidla pro činnost Energetických konzultačních a informačních středisek

EKIS a M-EKIS

(dále jen „Pravidla“)

jsou nedílnou součástí Podmínek čerpání neinvestiční dotace v Programu NPO pro rok 2023 vydaných k **Rozhodnutí o poskytnutí dotace**

A. Činnost EKIS a M-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. Pokud subjekt není vybrán pro určité období do sítě EKIS, nesmí tuto chráněnou značku používat.
2. EKIS a Mobilní EKIS (dále jen M-EKIS) zajišťují propagaci poradenské sítě EKIS a pomáhají v naplňování cílů Státní energetické koncepce ČR. Je žádoucí, aby příjemce dotace na EKIS a M-EKIS 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 a M-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. Poradenství EKIS a M-EKIS zahrnuje také **speciální konzultace typu „dotační poradenství“** (dále jen DA). Poradce zpracuje pro klienta žádost o dotaci na úsporné energetické opatření z vhodného dotačního programu a tato žádost s doložením jejího podání do příslušného programu se vloží do CEEK jako příloha EL.
9. Poradenství M-EKIS zahrnuje také **speciální konzultace typu „návrh energetických opatření“** (dále jen NEO). NEO se tvoří pro rodinné domy (dále jen NEO-R) a pro bytové domy (dále jen NEO-B).

Poradce zpracuje pro klienta **dle závazné metodiky na předepsaném formuláři** dokument NEO a tento dokument se vloží do CEEK jako příloha EL.

10. NEO smí zpracovat pouze poradce EKIS a M-EKIS se stanovenou kvalifikací. **Poradce EKIS se stanovenou kvalifikací smí zpracovat NEO pouze na základě samostatné žádosti o dotaci na NEO.**
11. Jedna konzultace se v CEEK eviduje pouze jednou bez ohledu na počet přítomných poradců či klientů.
12. EKIS a M-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.
13. 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. Splnění této povinnosti dokládá příslušný EKIS zasláním fotografie označené provozovny EKIS **nejpozději 30 kalendářních dnů** od vydání Rozhodnutí. Fotografie vloží do AIS MPO.
14. M-EKIS nemusí mít poradenskou kancelář a konzultace poskytuje v širší lokalitě dostupné v okolí sídla firmy či bydliště. M-EKIS nemá stanovené konzultační hodiny pro veřejnost.
15. M-EKIS se doporučuje kontakt s okolními samosprávami a s jejich účastí organizování hromadných informačních setkání se zájemci o úsporná energetická opatření. Taková setkání se však nepovažují za konzultaci.
16. Za EKIS a M-EKIS vykonává poradenství pouze poradce určený v Podmínkách. Přítomnost jiné osoby nenahrazuje přítomnost poradce. Všichni poradci musí být dostatečně kvalifikováni.
17. EKIS vede evidenci o personálním pokrytí stanovených konzultačních hodin, která je uložena v poradenské kanceláři EKIS.
18. Poradce EKIS a M-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 a M-EKIS je vhodná.
19. Poradce EKIS a M-EKIS 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.
20. Veškeré konzultace v CEEK budou automaticky označeny číslem a takto budou evidovány.

B. 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. Uložením 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.

C. 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 (viz bod B2)
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.

D. 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
 - vymaže z textu dotazu případné osobní údaje
 - odpoví na dotaz
 - přiřadí související legislativu ze seznamu (je-li k dispozici)
 - vyplní podle skutečnosti v minutách čas, který spotřeboval na zpracování dotazu.
 - zaškrtně volbu „odeslat, vystavit, uložit“
5. 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 a M-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 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 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.**

E. 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 nacionále 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).

F. Zpracování speciální konzultace typu "návrh energetických opatření" (NEO)

1. 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.**
2. Poradce se na portále EFEKT přihlásí do CEEK a zvolí možnost „EKIS“ a „nová konzultace“ vybere typ konzultace „NEO-R“ nebo „NEO-B“
3. Poradce zapíše do CEEK nacionále klienta, se kterým se již předem dohodl na vytvoření dokumentu NEO
4. Před ukončením záznamu o konzultaci typu NEO poradce nahraje zpracovaný dokument jako přílohu k EL
5. Konzultace NEO 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 NEO se provede v závislosti na tom, zda proběhla osobně nebo on-line (viz předchozí text).

Příjemce dotace se seznámil s Pravidly, porozuměl jim a bude je bezvýhradně plnit.