



SPZO s.r.o.

Na Fabiánce 146, 182 00 Praha 8
IČO 26748410 DIČ CZ26748410

tel. 283 099 511

E-mail: info@spzo.cz

System řízení poradenství

Poradenský orgán SPZO ADVIGREEN

(Požadavky na systém řízení poradenských subjektů poskytujících poradenské služby v oblasti zemědělství – aktualizace č. 1
č. j.: MZE-29664/2022-13133)

VÝZNAM DOKUMENTU

Tento dokument popisuje systém řízení poradenství SPZO ADVIGREEN s pravidly a řízením procesu pro žadatele o poradenství dle Požadavků na systém řízení poradenských subjektů poskytujících poradenskou službu v oblasti zemědělství – aktualizace č. 1, č. j.: MZE-29664/2022-13133 a dále jsou vymezeny certifikačním schématem.

Čl. 1

Definice poradenské služby

- (1) Poradenské služby pro zemědělství mají ekonomický, environmentální a společenský rozměr a poskytují aktuální technologické a vědecké informace získané prostřednictvím výzkumu a inovací.
- (2) Poradenská služba je komplexní činnost obsahující lidské zdroje, materiální zdroje, nemateriální zdroje (informace, znalosti) a finanční zdroje.
- (3) Řízení poradenské služby je multidisciplinární oblast, která zahrnuje požadavky na plánování, vytvoření, zavedení, provoz, monitorování, přezkoumávání a zlepšování systému řízení poskytování poradenské služby.
- (4) Poradenská služba:
 - a. zahrnuje zákaznický přístup, tj. vymezení potřeb klienta se zvážením rizik souvisejících s jeho činností;
 - b. je poskytovaná odborně způsobilými pracovníky;
 - c. má komplexní výstup pro řešenou problematiku v podobě dokumentované informace;
 - d. zhodnocuje efektivitu využívání dostupných finančních zdrojů
- (5) Poradenská služba se týká zejména následujících rámcových aktivit:
 - a. technologické poradenství;
 - b. legislativní a dotační poradenství;
 - c. ekonomické poradenství;
 - d. poradenství v environmentální oblasti

Čl. 2

Zaměření poradenské služby

- (1) Cílem poradenské služby je:
 - a. podporovat příjmy a odolnost životaschopných zemědělských podniků v České republice za účelem posílení bezpečnosti potravin,
 - b. zlepšovat tržní orientaci a zvyšovat konkurenceschopnost, včetně většího zaměření na výzkum, technologie a digitalizaci.
- (2) Poradenská služba SPZO ADVIGREEN pokrývá tuto základní oblast:
 - a. požadavky, podmínky a závazky hospodaření vztahující se na zemědělce a jiné příjemce stanovené ve strategickém plánu SZP, včetně požadavků a norem v rámci podmíněnosti

a podmínek pro režimy podpor, jakož i informace o finančních nástrojích a podnikatelských plánech stanovených v rámci strategického plánu SZP.

b. rozvoj digitálních technologií v zemědělství a venkovských oblastech

Čl. 3

Charakteristika poradenské služby

- (1) Poradenská služba je poskytována certifikovaným poradenským subjektem, dle požadavků tohoto dokumentu.
- (2) Povinností poskytovatele poradenské služby je neustálé zlepšování úrovně poskytovaných služeb a sledování trendů v dané oblasti, ve které poskytuje poradenské služby.
- (3) Příjemcem poradenské služby je klient, jehož činnost se týká aktivit v zemědělství.
- (4) SPZO ADVIGREEN se snaží každodenní a pečlivou prací všech pracovníků na všech úrovních získat co nejvíce klientů v rámci časových možností poradenské služby. Naší snahou je maximálně vyhovět požadavkům všech klientů při dodržení platné legislativy a poradenského systému SPZO ADVIGREEN.
- (5) Poradenská služba je dostupná dle zveřejněného definovaného časového rámce stanoveného poradenským subjektem v Organizačním řádu.
- (6) Poradenská služba je poskytována poradenským subjektem, který splňuje podmínku nezávislosti, pokud jde o distribuci či know-how výrobků a služeb dodávaných na trh a nejedná v rámci poskytování předmětných poradenských služeb ve shodě s dodavatelem takového zboží a služeb ani je sám inzeruje či nabízí.

Čl. 4

Systém řízení poradenské služby

- (1) Systém řízení je vyžadován a neustále kontrolován z důvodu zajištění schopnosti trvale poskytovat poradenskou službu, která splňuje požadavky klienta a požadavky legislativy (č. j.: MZE-29664/2022-13133)
- (2) Poradenský subjekt musí uplatnit všechny požadavky tohoto dokumentu v návaznosti na poskytované poradenské služby - konzultační a projektové.

Čl. 5

Procesy systému řízení poradenské služby

- (1) Procesy systému řízení poradenské služby se řídí dle Organizačního řádu, ve kterém je vymezen časový postup poskytnutí poradenské služby.
- (2) Rozsah poradenství:
 - a. rostlinná výroba v zemědělství
 - b. péče o půdu
 - c. rostlinolékařství v zemědělství
 - d. legislativní a dotační poradenství v zemědělství a rostlinolékařství.
- (3) Nestrannost

Nestrannost všech pracovníků SPZO ADVIGREEN je zajištěna. Všichni pracovníci poradenské služby SPZO ADVIGREEN podepisují každý rok „Etický kodex“.

Čl. 6

Vedení poradenského subjektu

- (1) Za organizaci jako celek je odpovědný statutární orgán – jednatelé, včetně hospodaření s hmotnými a nehmotnými prostředky.
- (2) Ředitel je pověřen vedením společnosti, jedná za společnost a zodpovídá za hospodaření.
- (3) Vedení poradenského subjektu odpovídá za efektivitu systému řízení, zajištění integrace požadavků, podporu používání procesního přístupu a zvažování rizik a zajištění potřebných zdrojů.

Čl. 7

Zaměření na klienta

- (1) SPZO ADVIGREEN zajišťuje konzistentní a profesionální přístup ke všem klientům, prostřednictvím Etického kodexu. Tento dokument je dostupný všem pracovníkům i klientům.
- (2) Poradenský subjekt se neustále zaměřuje na zvyšování spokojenosti klienta ve shodě s příslušnými požadavky zákonů a předpisů.
- (3) Poradenský subjekt zajistí, že jsou určeny, pochopeny a trvale plněny požadavky klienta ve shodě s příslušnými požadavky zákonů a předpisů (www.justice.cz, www.e-Agri.cz).
- (4) Poradenský subjekt zajistí, že jsou určena a řešena rizika a příležitosti, které mohou ovlivnit shodu poradenské služby a schopnost zvyšovat spokojenost klienta (www.uzei.cz, www.szif.cz, www.ukzuz.cz, www.agronavigator.cz).

Čl. 8

Řízení lidských zdrojů

- (1) SPZO ADVIGREEN disponuje pracovníky, kteří jsou způsobilí vykonávat potřebné procesy pro zajištění plánovaného objemu poskytování poradenských služeb.
- (2) Samotná poradenská činnost je prováděna kvalifikovanými pracovníky (vzdělání a praxe), kteří jsou periodicky školeni.
- (3) Poradenské služby poskytované akreditovanými poradci, kteří jsou vedeni v Registru poradců akreditovaných MZe, musí pokrýt min. 20 % celkové roční kapacity poskytnuté poradenské služby.
- (4) SPZO ADVIGREEN, do naplnění svých kapacit, zaručuje všem zájemcům rovný přístup ke svým službám v oblasti poradenství.
- (5) Na začátku roku je stanovena kapacita poskytnutých poradenských služeb a zhodnoceno plnění předchozího roku. V případě neplnění požadavků jsou poradci informováni, že neplní stanovené kapacity a bude přijata náprava.

Čl. 9

Technické požadavky na infrastrukturu

- (1) SPZO ADVIGREEN má zajištěny stálé prostory (kanceláře a související technické vybavení) pro výkon poradenské služby, které jsou udržovány a zajišťují tak fungování procesů pro dosažení shody poskytované poradenské služby.
- (2) SPZO ADVIGREEN má vybavení nezbytné pro zajištění chodu kanceláře včetně hardwaru a softwaru, informační a komunikační technologie.

Čl. 10

Kompetence

- (1) SPZO ADVIGREEN zaměstnává dostatečný počet pracovníků, kteří splňují předepsané požadavky podle platné legislativy. Všichni poradci SPZO ADVIGREEN mají vysokoškolské nebo středoškolské vzdělání příslušného směru a byli již před nástupem řádně proškoleni a přezkoušeni ze svých znalostí.
- (2) SPZO ADVIGREEN zajišťuje zvyšování a udržování odborných znalostí pracovníků. Všichni poradci, kteří nejsou akreditovanými poradci MZe, jsou povinni se účastnit minimálně dvakrát ročně vzdělávací akce (semináře, konference apod.), a to v odborné oblasti, ve které poradenskou službu poskytují.
- (3) SPZO ADVIGREEN uchovává odpovídající dokumentované informace jako důkaz o kompetenci (čestné prohlášení, diplom, etický kodex, tabulka kompetencí).
- (4) Dokumentované pokyny povinností a odpovědnosti pracovníků:
 - a. pracovní smlouva
 - b. pracovní náplň pracovníka (popisem práce)
 - c. dohoda o provedení práce
 - d. dohoda o provedení činnosti
- (5) Poradenský subjekt má vytvořenu organizační strukturu, přidělené role a k nim dané odpovědnosti, viz. Organizační řád. Za zajišťování a předkládání zpráv o výkonnosti systému řízení odpovídá administrátor poradenství. Zprávy o hodnocení systému řízení se překládají 1x ročně ke kontrole řediteli.

Čl. 11

Povědomí

- (1) SPZO ADVIGREEN zajišťuje pravidelným dokumentovaným školením, aby pracovníci, jejichž práce je poradenským subjektem řízena, byli seznámeni s posláním, kontextem, vizemi a cíli pro poskytování poradenských služeb, důsledky neplnění požadavků nastaveného systému řízení a pro přístup ke klientovi nejméně 1krát ročně.

Čl. 12

Komunikace

- (1) Interní a externí komunikace je řízena Organizačním řádem.
- (2) SPZO ADVIGREEN má veřejně dostupné kontaktní údaje na webových stránkách www.spzo.cz (provozní doba, etický kodex, kontakty, stížnosti, Advigreen, systém řízení poradenství).
- (3) Prezentace své činnosti na webových stránkách www.spzo.cz.
- (4) Maximální reakční doba pro externí komunikaci je 5 pracovních dní.

Čl. 13

Dokumentovaná informace

- (1) SPZO ADVIGREEN vytváří a uchovává dokumentované informace pro podporu fungování procesu a systému řízení v souladu s platnými předpisy – Organizační řád, Systém řízení poradenství, Etický kodex.
- (2) Veškeré dokumentované informace jsou pravidelně aktualizovány a obsahují vhodnou identifikaci a popis.
- (3) Záznamy a externí dokumenty jsou uloženy fyzicky ve složkách firemních záznamů (předpisy a dokumentace Advigreen, smlouvy, závazky, evidence atd.) u asistentky poradenství nebo účetní. Jsou dostupné při zachování důvěrnosti a souhlasu žadatele.
- (4) Dokumentované informace jsou stránkované a uchovávané dle legislativy, min. 5 let po ukončení certifikace, po té se skartují.
- (5) Všechny dokumentované informace schvaluje z hlediska vhodnosti a přiměřenosti ředitel SPZO ADVIGREEN.

Čl. 14

Požadavky na plánování poradenské služby

- (1) SPZO ADVIGREEN má zavedený systém pro příjem a vedení objednávek na poskytnutí poradenské služby, viz Organizační řád.
- (2) Pro činnost zpracování nabídky na obdrženou poptávku (písemnou či ústní) je zpracován záznam dle Organizačního řádu.
- (3) Veškeré poradenské služby jsou poskytovány na základě platné smlouvy.

Čl. 15

Přezkoumání požadavků a potřeb klienta týkající se poradenské služby

- (1) SPZO ADVIGREEN přezkoumá požadavky klienta a vyhodnotí rizika se všemi možnými souvislostmi.
- (2) Hlavní kritérium je realizovatelnost těchto požadavků z hlediska časových možností a kompetencí poradenského subjektu.
- (3) Poradenství je děleno regionálně podle jednotlivých poradenských regionů, viz. Organizační řád.

Čl. 16

Požadavky na realizaci poradenské služby

Typ poradenské služby	Konzultační poradenská služba	Projektová poradenská služba
Forma poskytnutí	Telefon/e-mail/osobní/hromadné konzultace	Osobní setkání
Forma výstupů	Ústní	Písemná, ústní
Časový rozsah činnosti	Určí poradenský subjekt	Dle smlouvy
Záznam	Docházka/Deník konzultací/Cestovní příkaz	Řídí se dle požadavku na plánování poradenské služba
Odborná způsobilost	Řídí se dle požadavku na řízení lidských zdrojů (čl. 8)	Řídí se dle požadavku na řízení lidských zdrojů (čl. 8)
Popis	Vstupní/odborné konzultace menšího rozsahu	Individuální terénní poradenství
Místo výkonu	Určí poradenský subjekt	U klienta či na jiném místě po vzájemné domluvě klienta a poradenského systému

- (1) Metodika a postup poskytování poradenské služby jsou definovány v Organizačním řádu.
- (2) Poradenský subjekt si vyžádá od klienta potřebné informace k úspěšnému poskytnutí služby.
- (3) Obchodní/smluvní podmínky poradenského subjektu jsou veřejně dostupné na webu www.spzo.cz.
- (4) Výstupní dokumenty projektové poradenské služby musí minimálně obsahovat následující:
 - a. identifikaci klienta;
 - b. identifikaci poskytnuté služby pro zpětnou sledovatelnost;
 - c. údaje o pracovníkovi/pracovnících, který/kteří poradenskou službu poskytli/i;
 - d. výsledky analýzy rizik provedené před zahájením poradenské služby;
 - e. využitou metodu (pokud byla aplikována);
 - f. výsledek poskytnuté poradenské služby.
- (5) Poradenský subjekt musí v příslušných etapách realizace projektové poradenské služby zavádět plánovaná opatření, kterými ověří, zda byly splněny požadavky na službu. Poradenský subjekt musí uchovávat dokumentované informace o předání výstupní zprávy z projektové poradenské služby klientovi.
- (6) Výstupní zpráva musí obsahovat porovnání s přejímajícími kritérii; kontroluje a schvaluje jí administrátor poradenství.

Čl. 17

Řízení stížnosti

- (1) Odpovědnost za řešení stížností má ředitel. Doba pro vyřízení stížností je nastavena max. 30 dní ode dne přijetí stížnosti.
- (2) Pokud nastane situace, že poradenský subjekt bude muset reagovat na neshodu nebo stížnost, uchová dokumentované informace o povaze neshod/stížností a výsledcích řešení písemnou formou viz. příloha č. 1, 2 a 3.
- (3) Nápravná opatření jsou přiměřená účinkům neshod/stížností, které se vyskytly. Neshody, stížnosti a nápravná opatření řeší a kontroluje vždy nadřízený orgán.

Čl. 18

Hodnocení výkonnosti poradenského subjektu

- (1) Monitoring spokojenosti klientů je prováděn formou dotazníků na hromadných akcích pořádaných poradenským subjektem.
- (2) Vedení SPZO ADVIGREEN pravidelně jedenkrát do roka přezkoumává vhodnost, účinnost a efektivnost systému řízení poradenství dle požadavků na systém řízení MZE-29664/2022-13133 (Kontrolní list).
- (3) Zodpovědným pracovníkem za zjištění účinnosti poradenské služby (interní audit) je asistentka poradenství. Audit se provádí 1x ročně a schvaluje jej administrátor poradenství.
- (4) Výsledkem je dokumentovaná informace, která obsahuje následující ukazatele:
 - a. průměrná doba zpracování poptávky v obou typech služby je evidovaná v hodinách v deníku poskytnutého poradenství.
 - b. poměr obdržených stížností versus oprávněných stížností podaných písemnou formou či formulář na webu.
 - c. finanční ukazatele poradenského subjektu – každoroční hodnocení tržeb dle jednotlivých poradců (v Kč), procento uhrazených faktur dle poradců.
 - d. počet poskytnutých poradenských služeb se dokládají měsíčně dle deníku poskytnutého poradenství.
 - e. celková vytiženost pracovníků v poradenské činnosti – poměr poskytnutých poradenských služeb (např. ve dnech) versus celková lidská kapacita (plánovaná, dostupná).
- (5) Dotazník spokojenosti (Příloha č. 4) je předáván klientům na hromadných akcích, poté je anonymně vyplněn a odevzdán odpovědné osobě. Asistentka poradenství vyhodnotí výsledky poskytnutých dotazníků a zprávu s výsledkem předá řediteli ke kontrole, následně jsou výsledky publikovány ve Zprávě o výkonnosti systému.

Čl. 19

Externí spolupráce

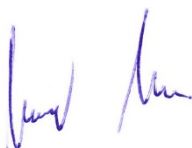
- (1) SPZO ADVIGREEN neprovádí zkušební laboratorní činnost. Laboratorní rozborů jsou prováděny smluvně u laboratoří, akreditovaných podle ČSN EN ISO / IEC 17025:
 - a. metrologický ústav – váhy na pokusy

- b. ÚKZÚZ – složení mastných kyselin
- c. ČZÚ – množství mastných kyselin – olejnatost

(2) Poradenská činnost je vykonávána v souladu se všemi legislativními předpisy týkajícími se zemědělské činnosti, proto nepředpokládáme vznik rizikové události vyžadující pojištění poradenské činnosti. Poradci mají uzavřené pojištění odpovědnosti za újmu z občanského života či pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou zaměstnavateli při výkonu povolání a havarijní pojištění.

(3) Případné škody určené soudem budou hrazeny z rezervního fondu společnosti.

Datum: 30.1.2024
Vypracoval: Libuše Václavíková
Schválil: Ing. Martin Volf, ředitel



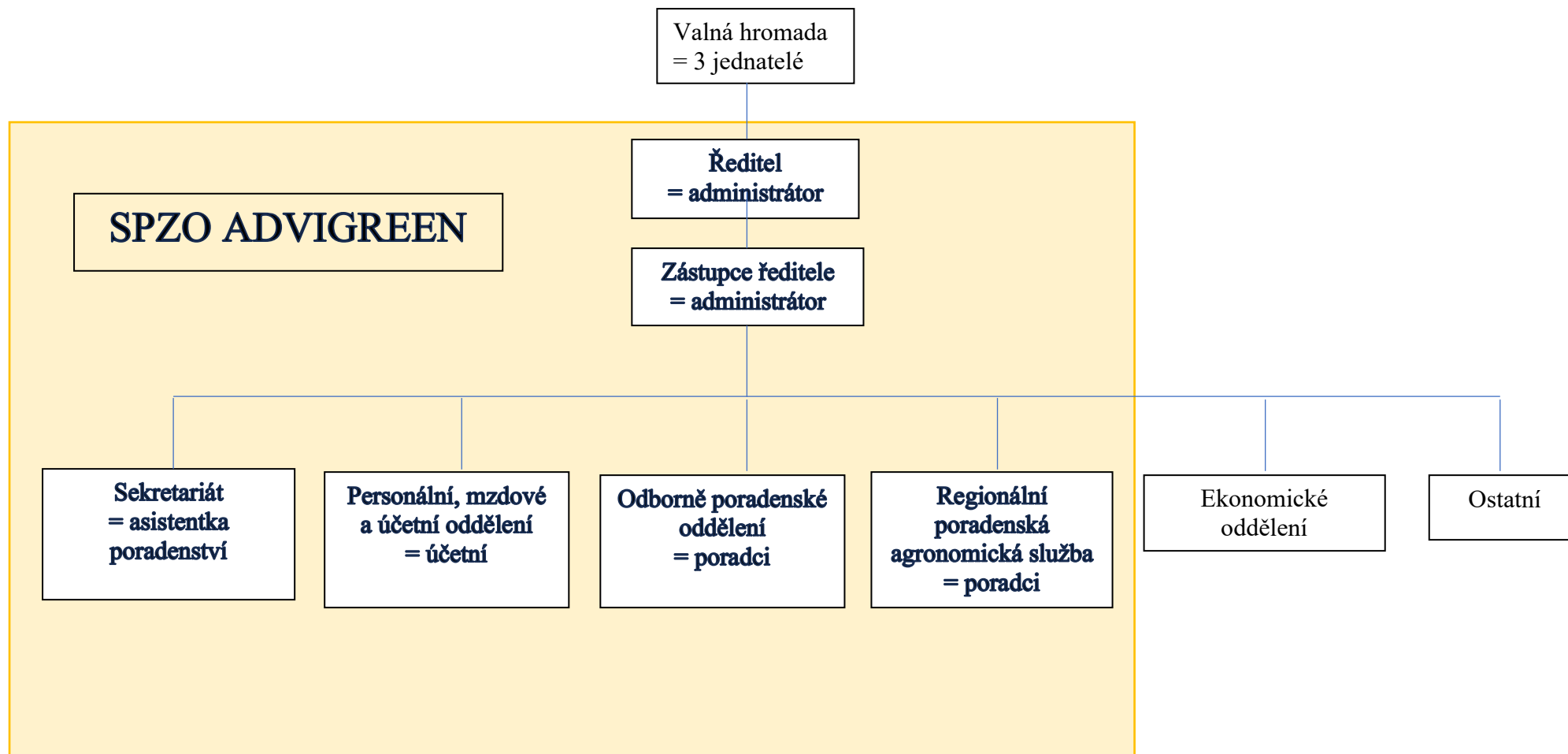
Podpis:

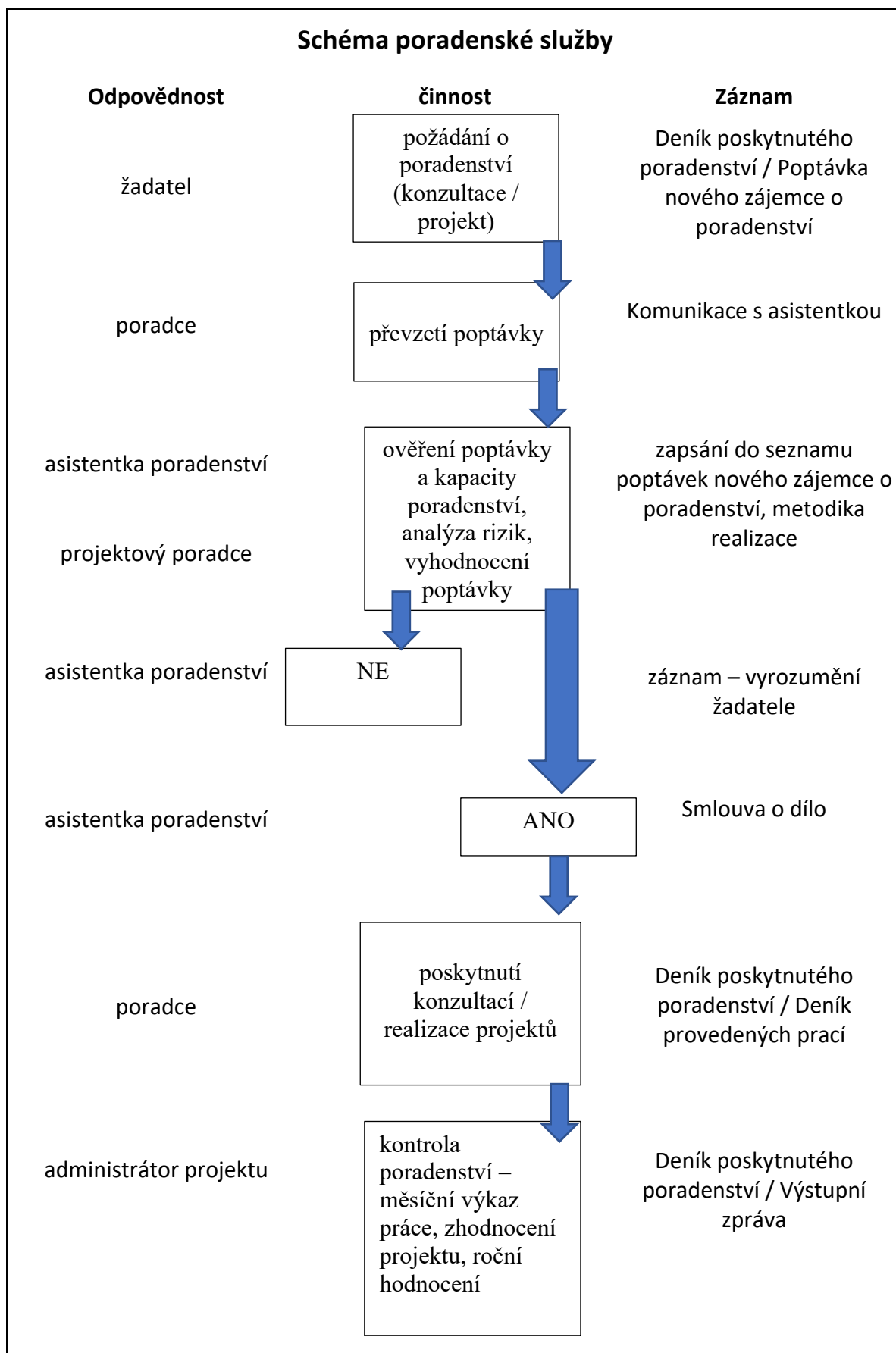
Historie dokumentu

Verze	Datum	Provedená změna	Kpt., strana	Provedl
v1	1.1.2023	První verze		Onderová, Škeřík
v2	31.7.2023	Kompletní revize		Václavíková
v3	30.1.2024	Kompletní revize		Václavíková

Organizační schéma SPZO ADVIGREEN

SPZO ADVIGREEN				
SPZO s.r.o., Na Fabiánce 146, 182 00 Praha 8				IČO 26748410 DIČ: CZ26748410
Funkce	Jméno	Pevná linka	Mobil	E-mail
ředitel, administrátor poradenství	Ing. Martin Volf	283 099 512	777 757 980	volf@spzo.cz
zástupce ředitele, administrátor poradenství, poradce	Ing. Josef Škeřík	283 099 517	777 757 991	skerik@spzo.cz
poradce	Doc. Petr Baranyk	283 099 515	777 757 990	baranyk@af.czu.cz
poradce	Ing. Roman Hnilička	283 099 516	602 608 122	hnilicka@spzo.cz
účetní	Marcela Onderová	283 099 514	777 757 994	onderova@spzo.cz
asistentka poradenství	Bc. Libuše Václavíková	283 099 511	777 757 926	info@spzo.cz
Konzultační a projektoví poradci:				
region č. 10	Ing. Jiří Zeman	Kralice 34, 285 04 Uhlířské Janovice	777 757 981	zeman@spzo.cz
region č. 20	Ing. Sandra Hovorková	Nádražní 1097/73, 370 04 České Budějovice	777 757 983	hovorkova@spzo.cz
region č. 30	Ing. Luboš Pivoňka	Levandulová 628/31, 312 00 Plzeň	602 684 809	pivonka@spzo.cz
region č. 35	Ing. Petr Čech	Tlucná 25, 331 52 Horní Bělá	777 757 993	cech@spzo.cz
region č. 40	Ing. Jiří Randák	Vyskeř 41, 512 64 Trutnov	603 337 045	randak@spzo.cz
region č. 50	Ing. Roman Hrdina	Těchonín 182, 561 66 Těchonín	777 757 985	hrdina@spzo.cz
region č. 60	Ing. Jan Petrucha	Kněždub 131, 696 64 Kněždub	777 757 986	petrucha@spzo.cz
region č. 70	Ing. Mojmír Mička	Lidická 585, 742 01 Suchdol nad Odrou	777 757 987	micka@spzo.cz
region č. 80	Ing. Libor Tomšiček	Jana Habrdy 410/22, 674 01 Třebíč	777 757 988	tomsicek@spzo.cz
region č. 90	Ing. Božetěch Málek	Nerudova 234, 688 01 Uherský Brod	777 757 989	malek@spzo.cz





Příloha 1: Formulář námitek, stížností a odvolání

Pořadové číslo stížnosti (vyplňuje SPZO ADVIGREEN)	
--	--

Jméno a příjmení / obchodní název firmy	
IČO	
Pořadové číslo projektu	
Stížnost	

Příloha 2: Protokol o neshodě

Organizace:	Pracovník:
SPZO ADVIGREEN	
Popis neshody (včetně identifikace objektivního důkazu)	
Plán na realizaci náprav:	
Plánované datum realizace náprav:	Osoba odpovědná za realizaci Plánu:
Popis specifických náprav a nápravných opatření:	
Datum ukončení realizace:	Osoba odpovědná za realizaci:
Vyjádření ředitele:	
Datum kontroly:	

Příloha 4: Dotazník spokojenosti SPZO ADVIGREEN

hodnocení: 1-nejlépe, 5-nejhůře

1) Přínos poradenské služby

1 2 3 4 5

--	--	--	--	--

2) Rychlost zpracování poradenské služby

1 2 3 4 5

--	--	--	--	--

3) Vztah cena/kvalita

1 2 3 4 5

--	--	--	--	--

4) Odbornost poradce

1 2 3 4 5

--	--	--	--	--

5) Ochota a přístup poradců

1 2 3 4 5

--	--	--	--	--

6) Kvalita prezentovaných výsledků

1 2 3 4 5

--	--	--	--	--

7) Doporučení ostatním klientům

1 2 3 4 5

--	--	--	--	--