



CZECH ORGANICS

KOMPLEXNÍ PORADENSTVÍ A VÝZKUM
EKOLOGICKÉHO ZEMĚDĚLSTVÍ



Podmínky poskytování poradenských služeb společnosti Czech Organics, s.r.o.

Verze: 04

Platnost od 02. 11. 2023

Autor: Czech Organics, s.r.o.

1.	Poskytování poradenských služeb	2
a)	Poradenské oblasti	2
b)	Poptávka poradenské služby	3
c)	Seznam poradců	5
d)	Uzavření smlouvy, provedení poradenství, fakturace	6
e)	Zajišťování kvality	7
f)	Organizační struktura	8
g)	Řízení změn	9
h)	Řízení dokumentace	9
i)	Hodnocení výkonnosti	10
j)	Přezkoumávání systému poskytování poradenské služby	10



CZECH ORGANICS

KOMPLEXNÍ PORADENSTVÍ A VÝZKUM
EKOLOGICKÉHO ZEMĚDĚLSTVÍ



1. Poskytování poradenských služeb

Czech Organics poskytuje poradenské služby v oblasti ekologického zemědělství. Tyto služby mají ekonomický, environmentální a společenský rozměr. Zohledňujeme stávající zemědělské postupy a doplňujeme je o aktuální vědecko – technické informace získané prostřednictvím projektů výzkumu a inovací. Naše poradenství vždy vychází z potřeb našich klientů a je zajišťováno odborně způsobilými pracovníky. Naše poradenské služby se týkají zejména technologického poradenství, dotačního poradenství a ekonomického poradenství.

a) Poradenské oblasti

Poradenství v oblasti ekologického zemědělství je hlavní oblastí našich poradenských aktivit.

Přehled všech našich služeb naleznete na našem webu <https://www.czechorganics.com/naše-sluzby>

Vize

Jako Czech Organics se zaměřujeme na podporu ekologického zemědělství jako základní cesty k udržitelnému zajišťování potravin pro naši planetu. Naše práce zahrnuje komplexní poradenství, výzkum a šíření povědomí o důležitosti ekologického zemědělství.

Mezi hlavní cíle našich služeb patří:

- podporovat ekonomicky udržitelný příjem ekologicky hospodařících zemědělců a odolnost odvětví ekologického zemědělství,
- posilovat tržní orientaci a zvyšovat konkurenceschopnost ekologicky hospodařících zemědělských podniků v krátkém i dlouhodobém horizontu, včetně většího zaměření na výzkum, technologie a digitalizaci,
- zlepšovat postavení ekologických zemědělců v hodnotovém řetězci,
- přispívat ke zmírňování změny klimatu a přizpůsobování se této změně navrhováním mitigačních a adaptačních opatření,
- podporovat rozvoj ekologického zemědělství s cílem udržitelného hospodaření s přírodními zdroji, jako je voda, půda a ovzduší, a to i snížením závislosti na chemických látkách,
- přispívat k zastavení úbytku biologické rozmanitosti a k obratu tohoto trendu, posilovat ekosystémové služby a zachovávat stanoviště a krajiny.



CZECH ORGANICS

KOMPLEXNÍ PORADENSTVÍ A VÝZKUM
EKOLOGICKÉHO ZEMĚDĚLSTVÍ



b) Poptávka poradenské služby

Poptávka může být provedena

- osobně (v termínu po předchozí domluvě),
- osobně na hromadné akci (seminář, workshop, polní den apod.),
- telefonicky (v pracovní době Po-Pá 8:00 – 17:00),
- e-mailem,

a to buď přes hlavní kontaktní osobu společnosti nebo přes konkrétního poradce (viz seznam poradců kapitola 1 b)).

Každá přijatá poptávka je bez zbytečného odkladu zaevidována v centrálním informačním systému společnosti, který je využíván pro evidenci poptávek, cenových nabídek, faktur a další komunikace a každý poradce má do toho systému přístup.

Záznam evidence poptávky obsahuje tyto informace:

- Jméno a příjmení / obchodní název klienta
- IČO
- Kontaktní údaje klienta
- Popis požadavku klienta na poradenskou službu
- Požadované termíny plnění poptávky
- Jméno a příjmení osoby, která poptávku přijala
- Jméno a příjmení poradce, který bude poptávku dále vyřizovat

Na každou přijatou poptávku musí být bez prodlení reagováno, nejpozději však do 5. pracovních dní.

Odpovědnost za příjem, evidenci, odpovědi a přidělování poradců má jednatel společnosti nebo jím pověřená osoba.

Reakce je ve formě požadavků na doplnění a ujasnění informací o požadované službě. Zásadní je také zjištění potřebných informací o zákazníkovi tak, aby bylo možné identifikovat všechna rizika. Poradce je povinen před učiněním cenové nabídky zjistit veškeré potřebné informace o požadované službě a hospodaření klienta tak, aby byla poskytnuta komplexní a kvalitní služba realizovatelná z hlediska časových možností a kompetencí poradce. Poradce je povinen ověřit, že klient požadující poradenskou službu provozuje aktivity v zemědělství.



CZECH ORGANICS

KOMPLEXNÍ PORADENSTVÍ A VÝZKUM
EKOLOGICKÉHO ZEMĚDĚLSTVÍ



Identifikace rizik spojených s poradenskou službou:

- Konflikt zájmů – jsou námi poskytované služby kompatibilní s přesvědčením a zájmy klienta?
- Chybné informace – doložil klient úplné a správné informace? Pojal poradce podezření?
- Solventnost klienta / nespolehlivý plátce DPH?

Následuje zaslání cenové nabídky za vykonání poptávané služby s přidělením konkrétního poradce na základě předmětu poptávky.

Poradce je přidělen za základě jeho kompetencí a časových možností k předmětu dané poptávky. Požadované kompetence jsou kontrolovány a vyžadovány dle aktuální verze dokumentu KVALIFIKAČNÍ POŽADAVKY NA PRACOVNÍKY SUBJEKTU V CS ADVIGREEN.

Tyto kroky řídí, určuje a zodpovídá za ně jednatel společnosti nebo jím pověřená osoba.

Kontaktní informace společnosti

Adresa kanceláře

Lipová 39
Staré Město 788 32
Česká republika

Hlavní kontaktní osoba

Jan Trávníček (jednatel)
+420 776 881 630
info@czechorganics.com

Fakturační údaje

Czech Organics, s.r.o.
Lipová 39
Staré Město 788 32
IČO: 10690298

Datová schránka h6wewxf

c) Seznam poradců

Titul, Jméno, Příjmení poradce, kontakt	Lokalita	Typ poradce	Poradenská oblast	Poradenské podoblasti
Ing. Jan Trávníček +420 776 881 630 info@czechorganics.com	Česká republika	Akreditovaný	Zemědělství	Ekologické zemědělství Rostlinná výroba v zemědělství Živočišná výroba v zemědělství Ochrana přírody a krajiny a rozvoj venkova Péče o půdu



CZECH ORGANICS

KOMPLEXNÍ PORADENSTVÍ A VÝZKUM
EKOLOGICKÉHO ZEMĚDĚLSTVÍ



				<p>Zemědělské stavby, technologie výroby a mechanizace</p> <p>Legislativní a dotační poradenství v zemědělství a rostlinolékařství</p> <p>Ekonomické poradenství v zemědělství, lesnictví a rostlinolékařství</p>
<p>Ing. Adam Brezáni +420 735 075 480 brezani@czechorganics.com</p>	Česká republika	Akreditovaný	Zemědělství	<p>Ekologické zemědělství</p> <p>Rostlinná výroba v zemědělství</p> <p>Živočišná výroba v zemědělství</p> <p>Ochrana přírody a krajiny a rozvoj venkova</p> <p>Péče o půdu</p> <p>Zemědělské stavby, technologie výroby a mechanizace</p> <p>Legislativní a dotační poradenství v zemědělství a rostlinolékařství</p> <p>Ekonomické poradenství v zemědělství, lesnictví a rostlinolékařství</p>
<p>Ing. Michael Vrána +420 777 744 355 vrany.michael@gmail.com</p>	Jihomoravský Zlínský	Akreditovaný	Zemědělství	<p>Ekologické zemědělství</p> <p>Rostlinná výroba v zemědělství</p> <p>Živočišná výroba v zemědělství</p> <p>Ochrana přírody a krajiny a rozvoj venkova</p> <p>Péče o půdu</p> <p>Zemědělské stavby, technologie výroby a mechanizace</p> <p>Legislativní a dotační poradenství v zemědělství a rostlinolékařství</p> <p>Ekonomické poradenství v zemědělství, lesnictví a rostlinolékařství</p>
<p>Ing. Tereza Humešová +420 774 644 035 humesova@czechorganics.com</p>	Česká republika	Neakreditovaný	Zemědělství	<p>Legislativní a dotační poradenství v zemědělství a rostlinolékařství</p>



CZECH ORGANICS

KOMPLEXNÍ PORADENSTVÍ A VÝZKUM
EKOLOGICKÉHO ZEMĚDĚLSTVÍ



Ing. Zuzana Špaková +420 776 149 989 zuzana@stromyvpoli.cz	Česká republika	Neakreditovaný	Zemědělství	Ochrana přírody a krajiny a rozvoj venkova
------------------------------------------------------------------	-----------------	----------------	-------------	--------------------------------------------

d) Uzavření smlouvy, provedení poradenství, fakturace

	Konzultační poradenská služba	Projektová poradenská služba
Forma poskytnutí	Telefon/e-mail/osobní/hromadné konzultace*	Osobní setkání
Forma výstupů	Ústní, písemná	Písemná
Časový rozsah činnosti	Určí poradenský subjekt	Dle smlouvy
Záznam	Deník konzultací/Prezenční listina	Řídí se dle požadavku na plánování poradenské služby (čl. 14)
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 subjektu

U konzultačních poradenských služeb menšího rozsahu se nevyžaduje uzavření písemné smlouvy. Písemná smlouva je nahrazena souhlasnou odpovědí na email s cenovou nabídkou.

U projektové poradenské služby se vyžaduje uzavření písemné smlouvy.

V případě, že klient s podmínkami cenové nabídky souhlasí a jeho požadavek naplňuje kritéria projektové poradenské služby, bude s klientem uzavřena písemná smlouva o poskytnutí požadované služby. Tuto smlouvu s klientem jednatel společnosti nebo jím pověřená osoba. Vzor smlouvy je zveřejněn na webu.

Uzavření smlouvy se řídí obchodními podmínkami, které jsou přílohou tohoto dokumentu a jsou zveřejněné na webu.



CZECH ORGANICS

KOMPLEXNÍ PORADENSTVÍ A VÝZKUM
EKOLOGICKÉHO ZEMĚDĚLSTVÍ



Veškeré změny požadavků klienta v průběhu realizace zakázky je nutné dokumentovat (např. uložení emailové komunikace). V případě zásadních změn je třeba vypracovat dodatek smlouvy.

Projektová poradenská služba nebo konzultační poradenská služba bude provedena dle pravidel poskytnutí této služby a potřeb jejího charakteru.

Výstupní písemný dokument projektové konzultační služby musí minimálně obsahovat následující:

- identifikaci klienta;
- identifikaci poskytnuté služby pro zpětnou sledovatelnost;
- údaje o pracovníkovi/pracovnících, který/kteří poradenskou službu poskytl/i;
- výsledky analýzy rizik provedené před zahájením poradenské služby;
- využitou metodu (pokud byla aplikována);
- výsledek poskytnuté poradenské služby.

Předání výstupního dokumentu klientovi je evidováno v informačním systému společnosti. Výstupní dokument je označen identifikačními údaji poradce, který dokument vypracoval.

Na projektovou poradenskou službu je možné získat 80 % dotaci z intervence 54.78 Podpora poradenství.

e) Zajišťování kvality

Naším cílem je poskytovat kvalitní komplexní poradenské služby pro celkovou spokojenost našich zákazníků. Abychom dosahovali stanovených cílů dlouhodobě spolupracujeme a rozvíjíme mezinárodní projekty s cílem neustálého zlepšování úrovně našich vědomostí a tím i poskytovaných služeb. Spolupracujeme s vědeckými institucemi na mezinárodní úrovni. Účastníme se a také sami pořádáme vzdělávací a osvětové akce. Účastníme se mezinárodních konferencí věnujících se tématu ekologického zemědělství a agrolesnictví. Každý poradce (akreditovaný i neakreditovaný) se musí minimálně jednou ročně účastnit odborné konference / semináře / workshopu apod. pro zvyšování svých znalostí a dovedností. Informace o účasti na akci jsou uloženy.

Samozřejmostí je také neustálé sledování změn v legislativě týkajících se oborů, kde poskytujeme poradenství.



CZECH ORGANICS

KOMPLEXNÍ PORADENSTVÍ A VÝZKUM
EKOLOGICKÉHO ZEMĚDĚLSTVÍ



Pro sledování spokojenosti klientů po dokončení našich služeb žádáme klienty o sepsání krátké zpětné vazby. Tento dotazník (šablona č. 6 vytvořená a rozesílána přes Google Forms) odesíláme hromadně po ukončení všech poskytovaných služeb v souhrnnu jedné podané Žádosti o dotaci.

Dotazník vyhodnocuje a ukládá do systému jednatel společnosti nebo jím pověřená osoba, která v případě nutnosti upozorní na výsledky výzkumu jednatele. Na základě získaných odpovědí jsou v případě nutnosti přijata nápravná opatření.

Kapacita pro poskytování poradenských služeb jednotlivými poradci je sledována v systému zadaných objednávek. Poradce může poskytnutí služby odmítnout, pokud nedokáže poskytnout kompletní a kvalitní službu z kapacitních důvodů. V případě porušení je poradce povinen přijmout opatření pro zvýšení efektivity.

K hodnocení efektivity systému řízení a plánování činností a podpůrných procesů dochází dle potřeb minimálně však 1x ročně na společné schůzi všech poradců a vedení společnosti. Údaj o časových kapacitách poradců je klíčový ukazatel efektivity systému.

f) Organizační struktura

Odpovědnost a pravomoc za:

- a) zajišťování, že systém řízení poradenského subjektu odpovídá požadavkům tohoto dokumentu;
- b) zajišťování, že procesy poskytují zamýšlené výstupy;
- c) předkládání zpráv o výkonnosti systému řízení a o příležitostech ke zlepšení;
- d) zajišťování podpory pro klienta,

nese jednatel společnosti nebo jím pověřená osoba, dle způsobilosti dané osoby a jejích možností.

K pokrytí odpovědnosti je sjednáno standardní komerční pojištění odpovědnosti – Kooperativa – pojištění podnikatelů TREND.

g) Řízení změn

Podněty pro změny v zavedených systémech mohou přicházet z externího prostředí např. od klientů, politické situace, technologických změn, vědeckého vývoje. Další potřeba změny může vyplynout z interního prostředí z podnětů jednotlivých poradců nebo jednatele společnosti.



CZECH ORGANICS

KOMPLEXNÍ PORADENSTVÍ A VÝZKUM
EKOLOGICKÉHO ZEMĚDĚLSTVÍ



Za řízení změn a jejich zavádění odpovídá jednatel společnosti. Jednatel společnosti je odpovědný jak za zavádění plánovaných změn, tak za monitoring a předvídání změn do budoucna. Cílem je být včas připraven a rychle reagovat. Tyto prognózy jsou postaveny na marketingových průzkumech, průzkumech trhu, analýzy konkurence atd.

h) Řízení dokumentace

Řízení externí dokumentace

- externí dokumenty jsou sledovány z veřejných zdrojů např. eagri.cz, [agronavigator](http://agronavigator.cz).

Řízení interní dokumentace

- Dokument s popisem systému řízení poradenské služby
- Šablona evidence poptávky
- Šablona cenové nabídky
- Šablona smlouvy o poskytování poradenských služeb
- Šablona deníku poskytnutých poradenských služeb
- Šablony výstupních dokumentů - faremní plán, projektová dokumentace, žádost o dotaci
- Šablona zpětné vazby
- Indikátory hodnocení výkonnosti

Všechny aktuálně platné verze interních dokumentů jsou uloženy v centrálním informačním systému, který je na cloudu dostupný všem poradcům. Všichni poradci jsou seznámeni s postupem vyhledávání a práci s dokumenty. Centrální informační systém je pravidelně zálohován na externí disk. Skladování dat je zajištěno po dobu minimálně 5 let.

i) Hodnocení výkonnosti

Společnost sleduje výkonnost svých procesů, pro zjištění stavu systému řízení a jeho následného zefektivnění. Společnost sleduje a vyhodnocuje následující ukazatele:

- a) průměrná doba zpracování poptávky v obou typech služby;
- b) poměr obdržených stížností versus oprávněných stížností;
- c) finanční ukazatele poradenského subjektu;
- d) počet poskytnutých poradenských služeb v určitém období;



CZECH ORGANICS

KOMPLEXNÍ PORADENSTVÍ A VÝZKUM
EKOLOGICKÉHO ZEMĚDĚLSTVÍ



- e) celková vytiženost pracovníků v poradenské činnosti – poměr poskytnutých poradenských služeb (např. ve dnech) versus celková lidská kapacita (plánovaná, dostupná).

j) Přezkoumávání systému poskytování poradenské služby

Každoročně probíhá společné setkání vedení společnosti a poradců, na které je zhodnocení naplňování indikátorů hodnocení výkonnosti. Z této schůze je proveden zápis, který je uložen na sdíleném disku, kde je dostupný pro všechny poradce.



CZECH ORGANICS

KOMPLEXNÍ PORADENSTVÍ A VÝZKUM
EKOLOGICKÉHO ZEMĚDĚLSTVÍ



Příloha č. 1 – pokrytí oblastí poradenskými službami

- veškeré požadavky, podmínky a závazky hospodaření vztahující se na zemědělce a další příjemce, které jsou stanoveny ve strategickém plánu SZP, včetně požadavků a standardů v rámci podmíněnosti a podmínek intervencí, jakož i informace o finančních nástrojích a podnikatelských plánech stanovených v rámci strategického plánu SZP,
- požadavky stanovené členskými státy pro provádění směrnice 92/43/EHS, směrnice 2000/60/ES, článku 55 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2009¹, směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/50/ES², směrnice 2009/128/ES, směrnice 2009/147/ES, nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/429³ nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/2031⁴ a směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/2284⁵,
- zemědělské postupy bránící rozvoji antimikrobiální rezistence, jak jsou uvedeny ve sdělení Komise ze dne 29. června 2017 nazvaném „Evropský akční plán „Jedno zdraví“ proti antimikrobiální rezistenci (AMR)“,
- prevence a řízení rizik,
- podpora inovací, zejména pro přípravu a provádění projektů operační skupiny EIP podle článku 127 odst. 3⁶,

¹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2009 ze dne 21. října 2009 o uvádění přípravků na ochranu rostlin na trh a o zrušení směrnic Rady 79/117/EHS a 91/414/EHS (Úř. věst. L 309, 24. 11. 2009, s. 1).

² Směrnice 2008/50/ES Evropského parlamentu a Rady ze dne 21. května 2008 o kvalitě vnějšího ovzduší a čistším ovzduší pro Evropu (Úř. věst. L 152, 11. 6. 2008, s. 1).

³ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/429 ze dne 9. března 2016 o nálezích zvířat a o změně a zrušení některých aktů v oblasti zdraví zvířat („právní rámec pro zdraví zvířat“) (Úř. věst. L 84, 31. 3. 2016, s. 1).

⁴ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/2031 ze dne 26. října 2016 o ochranných opatřeních proti škodlivým organismům rostlin, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 228/2013, (EU) č. 652/2014 a (EU) č. 1143/2014 a o zrušení směrnic Rady 69/464/EHS, 74/647/EHS, 93/85/EHS, 98/57/ES, 2000/29/ES, 2006/91/ES a 2007/33/ES (Úř. věst. L 317, 23. 11. 2016, s. 4).

⁵ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/2284 ze dne 14. prosince 2016 o snížení národních emisí některých látek znečišťujících ovzduší, o změně směrnice 2003/35/ES a o zrušení směrnice 2001/81/ES (Úř. věst. L 344, 17. 12. 2016, s. 1).

⁶ NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2021/2115 ze dne 2. prosince 2021, kterým se stanoví pravidla podpory pro strategické plány, jež mají být vypracovány členskými státy v rámci společné zemědělské



CZECH ORGANICS

KOMPLEXNÍ PORADENSTVÍ A VÝZKUM
EKOLOGICKÉHO ZEMĚDĚLSTVÍ



- digitální technologie v zemědělství a venkovských oblastech podle čl. 114 písm. b)9,
- udržitelné hospodaření s živinami, včetně používání nástroje pro udržitelnost zemědělských podniků v oblasti živin nejpozději od roku 2024. Tímto nástrojem je jakákoli digitální aplikace, která poskytuje alespoň:
 - údaje o bilanci hlavních živin na úrovni jednotlivých pozemků;
 - údaje o právních požadavcích na živiny;
 - údaje o půdě založené na dostupných informacích a analýzách;
 - údaje z integrovaného administrativního a kontrolního systému (IACS) relevantní pro hospodaření s živinami;
 - podmínky zaměstnávání, povinnosti zaměstnavatelů, bezpečnost a ochranu zdraví při práci a sociální podporu v zemědělských komunitách;
 - povinná školení pro příjemce, kteří obdrželi včasné varování v rámci podmíněnosti;
 - uhlíkové zemědělství a další způsoby hospodaření zaměřené na ukládání uhlíku v půdě;
 - Portál farmáře a jeho funkcionality.

politiky (strategické plány SZP) a financovány Evropským zemědělským záručním fondem (EZZF) a Evropským zemědělským fondem pro rozvoj venkova (EZFRV), a kterým se zrušují nařízení (EU) č. 1305/2013 a (EU) č. 1307/2013.