

ČESKÁ TECHNICKÁ NORMA

ICS 13.020.10

měsíc 2008

**Směrnice s požadavky na environmentálního  
poradce poskytujícího služby v rámci  
environmentálního poradenství**

**ČSN 01 09XX**

Guidelines with requirements on consultants providing services in the frame of eco-counselling

MANUSCRIPT

## Obsah

### Strana

|  |  |
|--|--|
| Předmluva .....  |  |
| 1 Předmět normy .....  |  |
| 2 Citované normativní dokumenty.....   |  |
| 3 Definice.....  |  |
| 4 Požadavky na environmentálního poradce .....   |  |
| 4.1 Role environmentálního poradce .....   |  |
| 4.2 Odborná způsobilost environmentálního poradce.....   |  |
| 4.2.1 Všeobecně.....   |  |
| 4.2.2 Osobní vlastnosti .....  |  |
| 4.2.3 Vzdělání, znalosti a dovednosti.....   |  |
| 4.2.4 Znalosti a dovednosti charakteristické pro environmentální poradenství .....                     |  |
| 4.2.4.1 Relevantní předpisy, dokumenty a normy.....  |  |
| 4.2.4.2 Národní a mezinárodní systémy certifikace/registrace a akreditace .....                        |  |
| 4.2.4.3 Všeobecné zásady, metodiky a postupy environmentálního poradenství.....                        |  |
| 4.2.5 Znalosti a dovednosti charakteristické pro klienta / adresáta environmentálního poradenství..... |  |
| 4.2.5.1 Požadavky zákonných předpisů.....  |  |
| 4.2.5.2 Požadavky na znalost problémů klienta a jeho očekávání.....                                    |  |
| 4.2.6 Pracovní zkušenosti.....   |  |
| 4.2.7 Udržování a zlepšování odborné způsobilosti.....   |  |
| 4.3 Etické otázky.....   |  |
| 4.4 Hodnocení odborné způsobilosti environmentálního poradce .....                                     |  |
| 5 Využívání služeb environmentálního poradce v rámci environmentálního poradenství .....               |  |
| 5.1 Služby environmentálního poradce.....  |  |
| 5.2 Smlouva na služby environmentálního poradce.....   |  |
| Příloha A (informativní).....  |  |
| Obvyklé činnosti environmentálních poradců v rámci environmentálního poradenství.....                  |  |
| A.1 Počáteční rozvaha, příprava smluvní environmentální poradenské služby a smluvní agenda .....       |  |
| A.1.1 Počáteční rozvaha, příprava environmentální poradenské služby.....                               |  |
| A.1.2 Smluvní zajištění environmentální poradenské služby .....  |  |
| A.2 Příklad realizace systémového poradenství environmentálním poradcem .....                          |  |
| Příloha B (informativní).....  |  |
| Hodnocení environmentálních poradců v rámci environmentálního poradenství .....                        |  |
| B.1 Příklad vzdělání a pracovních zkušeností environmentálního poradce .....                           |  |
| B.2 Hodnocení referencí environmentálního poradce.....   |  |
| Příloha C (informativní).....  |  |
| Etický kodex environmentálního poradce .....   |  |
| Příloha D (informativní).....  |  |
| Tabulka 1 Příklad doporučených okruhů témat k ověřování způsobilosti environmentálního poradce .....   |  |
| Bibliografie.....  |  |

## **Předmluva**

### **Obdobné mezinárodní normy**

### **Porovnání s mezinárodními normami**

### **Souvisící ČSN**

ČSN ISO 10019:2005 Směrnice pro výběr poradců v systému managementu kvality a pro využívání jejich služeb (01 0338)

ČSN EN ISO/IEC 17024:2003 Posuzování shody - Všeobecné požadavky na orgány pro certifikaci osob (015258)

### **Souvisící právní předpisy**

Zákon č. 17/1992 Sb. o životním prostředí, ve znění zákona č. 123/1998 Sb. a zákona č. 100/2001 Sb.

Zákon č. 6/2005 Sb., kterým se mění zákon č. 123/1998 Sb., o právu na informace o životním prostředí, ve znění zákona č. 132/2000 Sb.

### **Vypracování normy**

Zpracovatel: Ministerstvo životního prostředí České republiky

Technická normalizační komise: TNK 106 Management životního prostředí

Pracovník Českého normalizačního institutu: Ing. Gabriela Šimonová

## Úvod

Cílem normy je poskytnout návod, jaké požadavky uplatňovat na odbornou a celkovou způsobilost environmentálního poradce, který poskytuje své služby v rámci environmentálního poradenství. Tuto normu mohou využívat organizace zajišťující environmentální poradenství, vzdělávací instituce a školící organizace připravující odborníky pro poskytování služeb environmentálního poradenství, žadatelé, uživatelé resp. klienti environmentálního poradenství, subjekty provádějící programy a projekty Environmentálního vzdělávání, výchovy a osvěty. Kromě toho mohou tuto normu používat

- a) poradci pro systémy managementu kvality, environmentálního managementu a managementu BOZP jako podpůrnou směrnicí pro poskytování poradenství pro systémy managementu,
- b) certifikační organizace provádějící certifikaci osob,
- c) organizace poskytující speciální vzdělání / výcvik osob jako součásti minimálních požadavků pro certifikaci osob,
- d) orgány provádějící registraci nebo akreditaci certifikovaných poskytovatelů environmentálního poradenství (ekoporaden) a
- e) akreditační orgány provádějící akreditaci certifikačních orgánů pro certifikaci osob.

Státní program environmentálního vzdělávání, výchovy a osvěty v České republice [9] (SP EVVO) je dokumentem, který vytváří základní rámec pro poskytování environmentálního poradenství. SP EVVO, kapitola 9.2.2, obsahuje přehled cílů, cílových skupin a dílčích úkolů pro oblast environmentálního poradenství:

### Cíle

Poskytovat odborné a kvalifikované rady a doporučení veřejnosti. Popularizovat výsledky vědy a výzkumu ve prospěch životního prostředí v praxi, přibližovat šetrné životní standardy požadavkům veřejnosti a ovlivňovat veřejnost ve směru udržitelného rozvoje společnosti. Podílet se na prezentaci dat odborného charakteru a podporovat exaktní relevantní informace.

### Cílové skupiny

Široká veřejnost, zájemci o informace a rady, konkrétní zájmové, profesní, věkové, sociální, místní a další skupiny.

### Dílčí úkoly

- Poskytovat informace v pravidelných otevíracích hodinách, formou poradenství po telefonu, poskytováním písemných podkladů, brožur, letáčků, literatury, videokazet, nabídky přednášek a dalšího vzdělávání, odkazů na specializované instituce a odborníky, ukázky modelových projektů, umožnění přístupu na internet atd.
- Realizovat pilotní projekty a demonstrační instalace ekologicky šetrných inovací a jejich vyhodnocení a přenos.
- Napomáhat osvětě spotřebitelů o výrobcích a službách a jejich dopadech na životní prostředí.
- Připravovat programy a projekty napomáhající uvádění přijatých koncepcí, zákonů i politik do praxe, a to jak komunálních, tak státních.
- Podílet se na vytváření strategických rozvojových dokumentů, zabezpečení účasti veřejnosti.
- Organizovat kulaté stoly, poradní sbory, pracovní skupiny k řešení environmentálních problémů a udržitelného rozvoje daného území.
- Podporovat zprostředkování komunikace mezi odborníky v oblasti životního prostředí a veřejností.
- Provozovat informační centra (linky), specializované knihovny a videotéky.
- Usnadňovat přenos úspěšných konceptů zvyšování environmentálního povědomí ze zahraničí a jejich adaptace pro podmínky ČR.
- Propagovat a podporovat aplikaci výsledků vědy a výzkumu v praxi pro životní prostředí,
- Poskytovat kvalifikované rady nebo přístup k informačním zdrojům.

## 1 Předmět normy

Tato norma stanovuje požadavky na odbornou a celkovou způsobilost environmentálního poradce, který poskytuje své služby v rámci environmentálního poradenství. To představuje odbornou činnost poskytování expertních konzultací, rad, posudků, pomoci s přípravou a vedením konkrétních projektů, řízení procesů, poskytování primárních informací i zprostředkování specifických služeb.

Stanovené požadavky na environmentálního poradce se týkají jeho role, odborné způsobilosti zahrnující osobní vlastnosti, kvalifikaci (znalosti a dovednosti) a etické chování.

Požadované profesní znalosti a dovednosti environmentální poradce získává vzděláním, pracovní zkušeností a školením/výcvikem. Rozvoj, udržování a zlepšování odborné způsobilosti zajišťují environmentální poradci neustálým profesním růstem podpořeným trvalým profesním vzděláváním a zapojením v environmentálním poradenství.

## 2 Citované normativní dokumenty

Pro používání tohoto dokumentu jsou nezbytné dále uvedené referenční dokumenty. U datovaných odkazů platí pouze citovaná vydání. U nedatovaných odkazů platí poslední vydání referenčního dokumentu (včetně změn).

ČSN ISO 10019:2005 Směrnice pro výběr poradců v systému managementu kvality a pro využívání jejich služeb (01 0338)

## 3 Definice

Pro účely této normy platí dále uvedené termíny a definice:

### 3.1

#### **akreditace**

potvrzení vydané třetí stranou vztahující se k orgánu potvrzujícímu shodu, kterým je oznamováno formální potvrzení jeho odborné způsobilosti provádět specifické úlohy v oblasti posuzování shody

[ČSN EN ISO/IEC 17000:2005 Posuzování shody – Slovník a základní principy, čl. 5.6 [3]]

### 3.2

#### **akreditační orgán**

pravomocný orgán provádějící akreditaci

POZNÁMKA Zmocnění akreditačního orgánu je zpravidla odvozeno od ústředních orgánů státní správy.

[ČSN EN ISO/IEC 17000:2005 Posuzování shody – Slovník a základní principy, čl. 2.6 [3]]

### 3.3

#### **certifikace**

potvrzení vydané třetí stranou vztahující se k produktům, systémům nebo osobám

POZNÁMKA 1 Certifikace systému managementu je někdy také nazývána registrací.

POZNÁMKA 2 Certifikace je použitelná na všechny předměty posuzování shody s výjimkou samotných orgánů posuzujících shodu, u kterých je používána akreditace.

[ČSN EN ISO/IEC 17000:2005 Posuzování shody – Slovník a základní principy, čl. 5.5 [3]]

### 3.4

#### **environmentální poradce / ekoporadce**

osoba, která pomáhá klientovi / adresátovi environmentálního poradenství s řešením jeho environmentální problematiky, přičemž poskytuje rady nebo informace

POZNÁMKA Tato norma poskytuje požadavky, které jsou kladeny na environmentální poradce a které umožňují rozlišovat mezi odborně způsobilým environmentálním poradcem působícím v rámci environmentálního poradenství a odborně nezpůsobilým poradcem.

### 3.5

#### **environmentální poradenství / ekoporadenství**

soubor služeb, které pomáhají občanům i specifickým cílovým skupinám při řešení konkrétních otázek a životních situací souvisejících s životním prostředím a založených na přímé komunikaci s klientem a na nabídce objektivních expertních rad, které pomohou při řešení klientova dotazu nebo situace

POZNÁMKA 1 Environmentální poradenství je odbornou činností poskytování expertních konzultací (rad), posudků, pomoci s přípravou a vedením konkrétních projektů, řízení procesů, poskytování primárních informací a také činností směřujících ke zprostředkování specifických služeb.

POZNÁMKA 2 Environmentální poradenství využívá výsledků vědy a výzkumu a prezentuje relevantní odborná data.

*[Rozvojový program environmentálního poradenství v České republice pro období 2008-2013, schválený Usnesením vlády České republiky ze dne 16. dubna 2008 č. 408 [8]]*

### 3.6

#### **klient / adresát environmentálního poradenství**

organizace nebo osoba, která přijímá produkt

PŘÍKLAD Spotřebitel, zákazník, konečný uživatel, maloobchodník, příjemce a odběratel

*[Upraveno podle ČSN EN ISO 9000:2006, 3.3.5 [1]]*

### 3.7

#### **kvalifikace**

prokázání osobních vlastností, vzdělání, školení/výcviku a/nebo pracovních zkušeností

*[ČSN EN ISO/IEC 17024, čl. 3.11]*

### 3.8

#### **odborná způsobilost**

prokázané osobní vlastnosti a prokázaná schopnost aplikovat znalosti a dovednosti

*[ČSN EN ISO 19011, čl. 3.14 [2]]*

### 3.9

#### **poskytovatel environmentálního poradenství (ekoporadna / ekologická poradna / poradna environmentálního poradenství / enviporadna)**

osoba (samostatný expert), organizace nebo její složka poskytující služby environmentálního poradenství

### 3.10

#### **procesní poradenství**

dlouhodobé systematické propojení poskytovaných služeb environmentálního poradenství a projektu (systému, činností) klienta (např. strategické plánování)

*[Rukověť ekologického poradce [5]]*

### 3.11

#### **systémové poradenství**

komplexní poradenská činnost sestávající z poskytování informací, zpracování posudků, zprostředkování služeb, vedení projektů na určitou dobu a procesního poradenství

POZNÁMKA 1 Poskytování informací lze dále rozdělit na prosté sdělení faktu a na poskytnutí rady, kdy environmentální poradce do informace zapojí návrh na další postup.

POZNÁMKA 2 Vedením (managementem) projektů se rozumí zejména příprava projektů a dočasná integrace služeb environmentálního poradenství do systému klienta, např. spolupráce při fundraisingu.

*[Rukověť ekologického poradce [5]]*

### 3.12

#### **zkouška**

mechanismus, který je částí hodnocení a poměřuje odbornou způsobilost uchazeče jedním nebo více způsoby a to písemnou, ústní formou, praktickými zkouškami a pozorováním

*[ČSN EN ISO/IEC 17024, čl. 3.9]*

## 4 Požadavky na environmentálního poradce

### 4.1 Role environmentálního poradce

Environmentální poradce působí zpravidla v rámci organizační struktury poskytovatelů environmentálního poradenství, nebo poskytuje služby environmentálního poradenství jako samostatný expert.

Hlavními poskytovateli environmentálního poradenství jsou

- státní sektor a některé jím řízené organizace,
- komerční sektor – specializovaní jednotlivci nebo firmy,
- neziskový sektor – specializované nestátní neziskové organizace,
- vybrané odborné vědecké instituce a vysoké školy,
- vybrané kulturně vzdělávací a zdravotnické instituce a
- specializované sdělovací prostředky.

Role environmentálního poradce spočívá v naplňování procesu vzájemné spolupráce mezi poradcem a klientem, v celé pestré metodické škále forem a obsahu, od zodpovězení prvního předloženého dotazu až po nalezení optimálního řešení daného problému pro klienta.

### 4.2 Odborná způsobilost environmentálního poradce

#### 4.2.1 Všeobecně

Důvěra a spolehnutí se na obdržené poradenství závisí na odborné způsobilosti osob poskytujících poradenskou službu. Tato odborná způsobilost je založena na prokazování

- a) osobních vlastností (viz 4.2.2);
- b) schopností používat znalosti a dovednosti popsané v 4.2.3 a 4.2.4 získané
  - vzděláním,
  - pracovní zkušeností,
  - školením/výcvikem a
- c) etického chování (viz 4.3).

Environmentální poradci rozvíjejí, udržují a zlepšují svou odbornou způsobilost neustálým profesním růstem podpořeným trvalým profesním vzděláváním a řádným zapojením v environmentálním poradenství.

#### 4.2.2 Osobní vlastnosti

Osobní vlastnosti přispívají k úspěšnému plnění funkce environmentálního poradce. Environmentální poradce by obvykle měl být:

- a) etický: spravedlivý, pravdomluvný, upřímný, čestný a ohleduplný;
- b) všímavý: neustále a aktivně si uvědomuje kulturu organizace a její hodnoty, fyzické okolí a činnosti;
- c) vnímavý: je si vědom potřeby změny a zlepšení a je schopen je pochopit;
- d) všestranný: schopen přizpůsobit se různým situacím a poskytnout alternativní a kreativní řešení;
- e) houževnatý: vytrvalý, zaměřený na dosahování cílů;
- f) rozhodný: schopen dosahovat časově vhodných závěrů podložených logickým uvažováním a analýzou;
- g) soběstačný: schopen jednat a pracovat nezávisle, avšak efektivně vzájemně působit s ostatními;
- h) komunikativní: schopen naslouchat na všech úrovních klienta / adresáta environmentálního poradenství a efektivně se navzájem přizpůsobovat, a to přesvědčivě a citlivě podle její kultury;
- i) praktický: realistický a flexibilní ve vztahu k úspěšnému managementu;
- j) zodpovědný: schopen převzít odpovědnost za své vlastní činy;

k) ochotný pomáhat: schopen pomáhat vedení a zaměstnancům klienta / adresáta environmentálního poradenství v průběhu realizace environmentálního poradenství.

#### **4.2.3 Vzdělání, znalosti a dovednosti**

Environmentální poradci mají mít odpovídající vzdělání potřebné pro získání znalostí a dovedností potřebných pro poskytování environmentálních poradenských služeb. Typický příklad odpovídajícího vzdělání, profesních znalostí, dovedností a zkušeností je uveden v příloze B.

#### **4.2.4 Znalosti a dovednosti charakteristické pro environmentální poradenství**

##### **4.2.4.1 Relevantní předpisy, dokumenty a normy**

Environmentální poradci mají být schopni pochopit a aplikovat příslušné právní předpisy a normy, které mohou mít vliv na organizaci nebo na předmětný problém klienta, např.

- právní předpisy ochrany životního prostředí relevantní k předmětu environmentálního poradenství,
- pravomocná vydaná správní rozhodnutí relevantní k řešené problematice,
- aplikované závazné i dobrovolné normy a
- další důležité předpisy, strategické a koncepční dokumenty a normy uvedené v bibliografii.

Kromě toho má mít environmentální poradce znalosti i o dalších dokumentech, které jsou nezbytné pro environmentální poradenské služby.

##### **4.2.4.2 Národní a mezinárodní systémy certifikace/registrace a akreditace**

Environmentální poradci mají mít všeobecné znalosti

- a) o normalizačních, certifikačních a akreditačních systémech na národní (viz MPA [6] a [7]) a mezinárodní úrovni a o požadavcích na certifikaci těchto systémů (např. ČSN EN ISO/IEC 17021 – viz [4]) a
- b) o procesech a postupech pro národní certifikaci produktů, systémů a osob.

##### **4.2.4.3 Všeobecné zásady, metodiky a postupy environmentálního poradenství**

Environmentální poradci mají mít znalosti o vhodných zásadách, metodikách a postupech v oblasti environmentálního poradenství a měli by je umět aplikovat. V dále uvedeném seznamu jsou uvedeny ty oblasti, které by pro zkušenosti a schopnosti environmentálního poradce mohly být cenné:

- a) zásady ochrany životního prostředí;
- b) metodiky a postupy environmentálního poradenství;
- c) postupy řešení problémů;
- d) postupy týmové práce;
- e) komunikační metody a techniky (např. facilitace procesů, mediace, řízení/řešení konfliktů).

#### **4.2.5 Znalosti a dovednosti charakteristické pro klienta / adresáta environmentálního poradenství**

##### **4.2.5.1 Požadavky zákonných předpisů**

Znalosti požadavků zákonných předpisů ve vztahu k činnostem klienta / adresáta environmentálního poradenství k předmětu pracovní činnosti environmentálního poradce jsou podstatné pro environmentální poradenství. Nicméně se nemá očekávat, že environmentální poradci budou mít tyto znalosti před počátkem poskytování svých služeb.

Odpovídající znalosti v této oblasti mají zejména zahrnovat požadavky zákonných předpisů, týkající se environmentálních aspektů aktivit a produktů klienta / adresáta environmentálního poradenství.

##### **4.2.5.2 Požadavky na znalost problémů klienta a jeho očekávání**

Environmentální poradci se mají co možná nejpodrobněji seznámit s problémem, o jehož řešení klient žádá. Při vstupním jednání s klientem je vhodné podrobně prodiskutovat a pochopit záměry a motivaci



klienta, situaci na trhu a další okolnosti, které projekt ovlivňují a identifikovat očekávání klienta od poradenského projektu. Pokud je to vhodné, je možno klientovi pomoci při formulování zadání předmětu a rozsahu předmětného environmentálního poradenství. V průběhu realizace poradenského projektu je vhodné zvolenou formou (např. kontrolní dny, dotazník spokojenosti) ověřovat naplňování očekávání klienta.

#### 4.2.6 Pracovní zkušenosti

Environmentální poradci mají mít příslušné pracovní zkušenosti v řídicích, profesních a technických aspektech poskytovaných environmentálních poradenských služeb. Může sem patřit uplatňování osobních názorů, řešení problémů a komunikování se všemi zainteresovanými stranami (viz přílohu B).

Ověřitelné reference o minulých pracovních zkušenostech a dosažených výsledcích jsou důležité a mají být pro organizaci k dispozici.

Příslušné zkušenosti poradce v systému managementu mohou zahrnovat kombinaci některých nebo větší počet dále uvedených bodů:

- a) praktické pracovní zkušenosti;
- b) zkušenosti s managementem;
- c) zkušenosti v poskytování environmentálních poradenských služeb.

#### 4.2.7 Udržování a zlepšování odborné způsobilosti

Průběžný odborný růst podpořený trvalým profesním vzděláváním spočívá v udržování a zlepšování znalostí, dovedností a osobních vlastností. Environmentální poradce si má udržovat a zlepšovat odbornou způsobilost pomocí takových prostředků, jakými jsou doplňující pracovní zkušenosti, školení, průběžné vzdělávání, samostudium, příprava, účast na odborných jednáních, seminářích a konferencích nebo další odpovídající činnosti. Neustálý odborný růst má záviset na potřebách organizace, na poskytování environmentálních poradenských služeb, na normách a dalších příslušných požadavcích. Environmentální poradci by měli prokázat svůj průběžný odborný růst.

POZNÁMKA Toho lze dosáhnout členstvím v příslušných odborných orgánech, organizacích nebo institucích se zákonnými nebo vzdělávacími pravomocemi a osvědčeným neustálým osobním rozvojem.

### 4.3 Etické otázky

Environmentální poradce má při poskytování služeb environmentálního poradenství zvažovat dále uvedené etické otázky.

Environmentální poradce

- d) se má vyvarovat jakéhokoli konfliktu zájmu v případě, že ovlivňuje prováděnou práci;
- e) má zachovávat mlčenlivost v případě informací poskytnutých organizací nebo získaných od organizace;
- f) si má zachovávat nezávislost na správních a kontrolních orgánech veřejné správy a certifikačních/registračních nebo akreditačních orgánech jimž klient na základě svého rozhodnutí podléhá;
- g) si má zachovávat nestrannost při navrhování nebo výběru jiných dodavatelů klienta, pokud je to součástí předmětu poradenství;
- h) má předkládat reálné odhady nákladů za poskytnuté poradenské služby;
- i) by neměl vytvářet zbytečnou závislost na svých službách;
- j) by neměl nabízet služby v případě, že nemá nezbytnou odbornou způsobilost.

Environmentální poradce by se měl řídit kodexy dobré praxe a etickými kodexy poradenské organizace pro níž pracuje a osobně by se měl zavázat k dodržování etického kodexu minimálně v rozsahu etického kodexu environmentálního poradce uvedeného v příloze C.

### 4.4 Hodnocení odborné způsobilosti environmentálního poradce

Hodnocení environmentálních poradců by mělo být plánováno, prováděno a zaznamenáváno podle postupů programu environmentálního poradenství, aby bylo možné prokázat, že poskytnutá služba environmentálního poradenství je kvalitní. Proces hodnocení má identifikovat potřeby zdokonalování

školení/výcviku a jiných dovedností. Školení pro podporu odborné způsobilosti environmentálních poradců může z části nebo úplně využít příklad doporučených okruhů témat k ověřování způsobilosti environmentálního poradce uvedený v informativní příloze D, nebo jiné relevantní okruhy témat.

Hodnocení environmentálních poradců probíhá na dvou úrovních:

- a) úvodní hodnocení osob, které se chtějí stát environmentálními poradci;
- b) průběžné hodnocení úrovně činnosti environmentálního poradce k identifikaci potřeb udržování a zlepšování znalostí a dovedností.

## **5 Využívání služeb environmentálního poradce v rámci environmentálního poradenství**

### **5.1 Služby environmentálního poradce**

Klient / adresát environmentálního poradenství může využívat environmentální poradenské služby pro pomoc při jedné nebo několika z dále uvedených činností v rámci environmentálního poradenství.

Systémové poradenství jako základní metoda založená na dlouhodobém a komplexním procesu vzájemné spolupráce mezi poradcem a klientem zahrnuje metody práce jako

- zprostředkování/delegování;
- poskytování specifických informací;
- odborný posudek, analýza, hodnocení;
- odborné a procesní poradenství;
- management na určitou dobu.

Příklady systémového poradenství jsou uvedeny v příloze A.2, tabulka A.2.

### **5.2 Smlouva na služby environmentálního poradce**

Klienti / adresáti environmentálního poradenství a poskytovatel služeb environmentálního poradce by měli uzavřít smlouvu na realizaci environmentálního poradenství, v níž bude jednoznačně vymezen rozsah prací (včetně výstupů) a v níž budou uvedeny reálné milníky (viz příloha A.1). Ve smlouvě by se měly vzít v úvahu například dále uvedené činnosti (viz příloha A.2):

- a) stanovení dohodnutých smluvních cílů, které jsou konkrétní, měřitelné, dosažitelné, reálné a termínované;
- b) rozvržení podrobného smluvního programu s dohodnutými milníky a výstupy;
- c) sdělování smluvního programu všem zainteresovaným stranám;
- d) implementace smluvního programu;
- e) monitorování a hodnocení efektivnosti programu a uplatňování eventuálních opatření, přichází-li to v úvahu;
- f) zajištění, aby dohodnuté milníky byly plněny nebo znovu stanoveny;
- g) stanovení procesu pro schválení výsledků smlouvy.

Pro vyhodnocování stavu průběhu smluvního programu environmentálního poradenství a pro hodnocení úrovně environmentálního poradce by se měla vést jednání. Na každém z těchto jednání se má přezkoumávat průběh smluvního programu environmentálního poradenství a rozpočtu činností pro tento smluvní program. Zprávy o dokumentovaném průběhu se mají předkládat vedení klienta / adresáta environmentálního poradenství.

## Příloha A (informativní)

### Obvyklé činnosti environmentálních poradců v rámci environmentálního poradenství

#### A.1 Počáteční rozvaha, příprava smluvní environmentální poradenské služby a smluvní agenda

##### A.1.1 Počáteční rozvaha, příprava environmentální poradenské služby

Počáteční rozvaha a příprava environmentální poradenské služby mají obvykle zahrnovat:

- a) identifikování potřeb klienta / adresáta environmentálního poradenství, jeho požadavků a cílů;
- b) prvotní hodnocení identifikovaných potřeb klienta / adresáta environmentálního poradenství, jeho požadavků a cílů;
- c) dokumentování činností potřebných k dosažení identifikovaných potřeb, požadavků a cílů;
- d) přípravu a předložení návrhu na provedení činností jako podklad pro uzavření smlouvy.

##### A.1.2 Smluvní zajištění environmentální poradenské služby

Smlouvy mají zahrnovat jasně formulovaná ustanovení týkající se:

- a) rozsahu environmentální poradenské činnosti;
- b) plánování environmentální poradenské činnosti;
- c) vědomí své povinnosti, role, odpovědnosti a výsledků u environmentálních poradců i klienta /adresáta environmentálního poradenství;
- d) nákladů klienta /adresáta environmentálního poradenství potřebných k podpoře činností poradců;
- e) managementu změn smlouvy;
- f) důvěrnosti;
- g) aplikovatelných právních předpisů, dokumentů anebo norem;
- h) milníků / dodacích lhůt;
- i) platebních podmínek;
- j) časového rámce.

**A.2 Příklad realizace systémového poradenství environmentálním poradcem**

**Tabulka A.1 – Všeobecné činnosti při realizaci smluvního systémového poradenství**

| Popis činností  | Odpovědnost   |
|---|---|
| 1. Informace předložené klientovi / adresátovi environmentálního poradenství týkající se předmětu environmentálního poradenství a role klienta / adresáta environmentálního poradenství a environmentálního poradce při realizaci environmentálního poradenství.  | Environmentální poradce   |
| 2. Analýza potřeb a očekávání klienta / adresáta environmentálního poradenství.   | Vedení/představitel klienta / adresáta environmentálního poradenství (environmentální poradce může poskytnout pomoc)  |
| 3. Podrobná analýza struktury organizace, jejích procesů, způsobů komunikace a existujících rozhraní v rozsahu relevantním a nezbytném pro realizaci smluvního programu environmentálního poradenství.  | Vedení/představitel klienta / adresáta environmentálního poradenství a environmentální poradce, ve spolupráci s osobami pověřenými různými funkcemi v organizaci klienta / adresáta environmentálního poradenství |
| 4. Sestavení programu smluvního environmentálního poradenství. K posouzení stavu průběhu a kvality smluvního environmentálního poradenství se mají stanovit vhodné milníky. Posuzování se mohou týkat:<br>a) konzistence mezi tím, co se připravilo a vypracovalo a mezi smluvními cíli;<br>b) stavu postupu prací a<br>c) spokojenosti klienta / adresáta environmentálního poradenství se službami poskytovanými environmentálním poradcem v rámci smluvního environmentálního poradenství. | Vedení/představitel klienta / adresáta environmentálního poradenství a environmentální poradce  |
| 5. Přezkoumání výsledků provedené analýzy a připraveného programu environmentálního poradenství.  | Vedení/představitel klienta / adresáta environmentálního poradenství a environmentální poradce  |
| 6. Vypracování návrhu řešení předmětu environmentálního poradenství.  | Environmentální poradce   |
| 7. Implementace smluvního programu.   | Vedení/představitel klienta / adresáta environmentálního poradenství a environmentální poradce  |
| 8. Monitorování a hodnocení efektivnosti smluvního programu a uplatňování eventuálních opatření.  | Vedení/představitel klienta / adresáta environmentálního poradenství a environmentální poradce  |
| 9. Schválení výsledků smlouvy a její vypořádání podle smluvních podmínek.   | Vedení/představitel klienta / adresáta environmentálního poradenství a environmentální poradce  |

**Tabulka A.2 – Příklad metodických typů systémového poradenství**

| Název metodického typu              | Komentář  |
|-------------------------------------|---|
| Zprostředkování / delegování        | Podstatou této metody je ukázat klientovi správný způsob, jak najít pomoc, např. odkázáním na jiné odborníky a organizace.  |
| Poskytování specifických informací  | Informace mohou být poskytovány jednou formou nebo jejich kombinacemi – osobním kontaktem, telefonem, e-mailem, internetovými stránkami, prostřednictvím tištěných materiálů, letáků, brožur, pomocí účasti na seminářích, kurzech atd. |
| Odborný posudek, analýza, hodnocení | Je zpracována odpovídající analýza a hodnocení problému klienta a jsou doporučena environmentálně vhodná (udržitelná) řešení.   |
| Odborné a procesní poradenství      | Systém poradce je napojen na systém klienta, odborník navrhuje a řídí procesy a napomáhá jejich zavedení do systému klienta.  |
| Management na určitou dobu          | Na rozdíl od výše uvedených metod v tomto případě environmentální poradce přebírá na určitou dobu zodpovědnost za řešení problému nebo za realizaci určitého projektu.  |

## Příloha B (informativní)

### Hodnocení environmentálních poradců v rámci environmentálního poradenství

#### B.1 Příklad vzdělání a pracovních zkušeností environmentálního poradce

Klient / adresát environmentálního poradenství, ekoporadny, certifikační organizace pro certifikaci osob, organizace poskytující speciální vzdělání / výcvik osob jako součásti minimálních požadavků pro certifikaci osob a akreditační orgán provádějící akreditaci certifikačních organizací pro certifikaci osob mohou při výběru environmentálních poradců nebo pro své příslušné postupy využít jako model tabulku B.1 uvádějící vzdělání a pracovní zkušenosti. Tato tabulka je pouze příkladem, nehodí se pro všechny situace a může záviset na rozsahu činností při realizaci environmentálního poradenství. V některých případech se mohou požadovat dodatečné odborné způsobilosti (viz 4.2).

**Tabulka B.1 Vzdělání a pracovní zkušenosti environmentálního poradce**

| Části pracovních zkušeností                          | Vzdělání a pracovní zkušenosti                           |  |  |
|--|--|--|--|
|  | Složitost realizace environmentálního poradenství        |  |  |
|  | -  | ←————→   | +  |
| Celkové pracovní zkušenosti                          | Lze stanovit méně let                                    | 4 roky u osob s vysokoškolským vzděláním nebo 6 let u osob se středoškolským vzděláním   | Lze stanovit více let                                    |
| Pracovní zkušenosti v environmentálním poradenství   | Lze stanovit méně let                                    | Nejméně dva roky   | Lze stanovit více let                                    |
| Zkušenosti s realizací environmentálního poradenství | Lze stanovit větší počet realizovaných zakázek /projektů | Nejméně 3 dokončené zakázky / projekty environmentálního poradenství s přiměřenou účastí | Lze stanovit větší počet realizovaných zakázek /projektů |

Certifikační organizace pro certifikaci osob, organizace poskytující speciální vzdělání / výcvik osob jako součásti minimálních požadavků pro certifikaci osob a akreditační orgán provádějící akreditaci certifikačních organizací pro certifikaci osob mohou při rozpracování svých požadavků na školení, certifikaci nebo akreditaci využít různé podklady obsahující doporučené okruhy témat relevantní pro odbornou způsobilost poradců, nebo využít z části nebo úplně příklad doporučených okruhů témat k ověřování způsobilosti environmentálního poradce uvedený v příloze D.

#### B.2 Hodnocení referencí environmentálního poradce

Hodnocení by mělo vycházet z přezkoumání objektivních důkazů a může zahrnovat:

- a) reference z předchozích projektů / zakázek environmentálního poradenství;
- b) publikování knih a článků pojednávajících o ochraně životního prostředí a dalších oblastech souvisejících s environmentálním poradenstvím;
- c) reference týkající se profesní etiky;
- d) zprávy a další dokumenty z projektů realizovaných environmentálním poradcem;
- e) dotázání organizací, které využily služeb environmentálního poradce;
- f) časovou lhůtu přidělených úkolů, po dobu které environmentální poradce získával odborné zkušenosti;
- g) zkušenosti s podobnými klienty / adresáty environmentálního poradenství a znalosti podobných subjektů;
- h) profesní osvědčení a kvalifikace environmentálního poradce;
- i) pohovor s environmentálním poradcem pro zhodnocení jeho odborné způsobilosti.

## Příloha C (informativní)

### Etický kodex environmentálního poradce

#### Úvod

Etický kodex environmentálního poradce je dokument, který upravuje požadavky na osobnostní a profesní vlastnosti a pravidla jednání a chování environmentálního poradce. Většinou se jedná o závazky, které jdou nad rámec povinností stanovených v obecně závazných právních předpisech a mezinárodních normách. Tento etický kodex je tedy zcela dobrovolný nástroj, k němuž se mohou na základě svého rozhodnutí plnit v něm obsažené zásady a závazky přihlásit všechny osoby, které se oprávněně považují za environmentální poradce. Výslovně mezi ně patří environmentální poradci certifikovaní akreditovaným certifikačním orgánem pro certifikaci environmentálních poradců.

Pokud kdokoliv zjistí, že environmentální poradce který se k etickému kodexu přihlásil, neplní závazky, které podpisem přijal, může použít e-mailovou adresu [certifikace.enviporadcu@budeurceno.cz](mailto:certifikace.enviporadcu@budeurceno.cz) ke sdělení této skutečnosti. Tato sdělení budou zveřejněna s tím, že dotčenému subjektu bude ještě před zveřejněním dána možnost vyjádřit se k výhradám.

Zavedení zásad etického kodexu do každodenních činností certifikovaných environmentálních poradců a jejich prostřednictvím do praxe registrovaných certifikovaných poskytovatelů environmentálního poradenství (ekoporaden) má za cíl posílit důvěryhodnost procesů environmentálního poradenství.

#### Východiska etického kodexu

Environmentální poradenství potřebuje povinné zásady v zájmu získání nezbytného společenského uznání jako odborně způsobilé, objektivní, neutrální a důvěryhodné činnosti poskytovatelů environmentálního poradenství.

Kromě odborné způsobilosti a kvality služeb environmentálního poradenství společnost očekává morální a etické chování osob poskytujících tyto služby, v první řadě certifikovaných environmentálních poradců.

Z toho důvodu, v zájmu získání uznání kvality služeb environmentálního poradenství se environmentální poradci přihlašují k dodržování tohoto etického kodexu.

Tento etický kodex je platný pro všechny environmentální poradce bez ohledu na jejich profesní nebo metodickou specializaci a bez ohledu na to, zda působí samostatně nebo jako součást organizace – poskytovatele environmentálního poradenství (ekoporadny).

#### Všeobecný požadavek profesionality

Environmentální poradce

- musí vždy používat svoji profesionální dovednost a úsudek, s co nejlepší schopností, zodpovědností, čestností a bezúhonností,
- pokud poskytuje zákazníkům nebo klientům environmentální poradenství na základě smlouvy, jedná v jejich oprávněném zájmu, bez ohledu na své osobní zájmy;
- musí činit veškeré přiměřené kroky, aby rozvíjel své vlastní profesionální odborné kompetence a udržoval se na úrovni současného myšlení a vývoje ve své profesionální oblasti;
- nesmí se vědomě ujmout práce, pro niž nemá dostatečné a odpovídající odborné způsobilosti nebo pravomoci,
- nesmí nabízet a provádět práce, pro které nemá platná oprávnění nebo kvalifikaci, pokud taková oprávnění nebo kvalifikace jsou pro výkon práce vyžadovány příslušným předpisem.

#### Odpovědnost vůči klientům a zákazníkům

Environmentální poradce

- musí se vyhýbat profesionálním zaměstnáním nebo úkolům, které mohou vyvolat konflikt zájmů, bez předchozího písemného oznámení o možném konfliktu a schválení všemi stranami,

- musí zachovávat přísné utajení informací, které získá v průběhu své profesionální práce, pokud jejich oznámení není se souhlasem zákazníka/klienta, od něhož informace získal, nebo to nepožaduje zákon,
- musí se vyhýbat jakémukoli zneužívání informací získaných v průběhu profesionální práce pro svoji vlastní výhodu, nebo výhodu třetí strany,
- nesmí zneužívat výhodu chybějících znalostí a zkušeností zákazníka nebo klienta,
- musí svým klientům a zákazníkům poskytnout pouze rady, které jsou profesionálně nestranné, relevantní a včasné, spolu s jakýmkoli případnými námitkami, pochybnostmi, výhradami, nebo varovnými připomínkami,
- se musí vždy chovat s krajní finanční poctivostí, přičemž zajistí, pokud je to možné, aby smlouvy a finanční vyúčtování byly jednoznačné, a aby chránily oprávněné zájmy všech zúčastněných stran.

### **Zásady environmentálního poradenství**

Environmentální poradce se zavazuje k dodržování zásad

- nezávislosti,
- objektivitu / nestrannosti,
- odbornosti,
- důvěry a slušného jednání,
- důvěryhodnosti,
- zákonnosti.

### **Závazky environmentálního poradce**

Environmentální poradce přijímá závazek

- k podložené, nezávislé, objektivní a integrované podrobné přípravě své práce spojené s životním prostředím,
- nenechat se ovlivnit jakýmkoli zájmy, které by byly v rozporu s ochranou životního prostředí nebo udržitelným rozvojem,
- nezávislosti při poskytování služby environmentálního poradenství,
- dodržovat důvěrnost vůči třetím stranám co do obsahu environmentálního poradenství,
- rozšiřovat a zkvalitňovat své odpovídající znalosti a dovednosti environmentálního poradenství a neustále je aktualizovat dalším průběžným vzděláváním,
- přispívat k důvěryhodnosti environmentálního poradenství prostřednictvím svého vlastního chování,
- k vzájemné solidaritě environmentálních poradců, která se projevuje spolehlivou spoluprací a vzájemnou podporou.

### **Požadavky na poradce**

Environmentální poradce splňuje požadavky na

- bezúhonnost,
- objektivitu,
- odbornou způsobilost a řádnou péči,
- zachování důvěrného charakteru informací,
  - profesionální jednání.

### **Odpovědnost vůči spolupracujícím poradcům**

Environmentální poradce

- musí věnovat pozornost tomu, aby nezveřejňoval nebo jiným způsobem nesděloval neopodstatněnou a přehnanou kritiku o jiných účastnících profesionálního environmentálního poradenství.
- nesmí úmyslně dostat spolupracujícího poradce do pozice, v níž by mohl bezděčně porušit jakoukoli část tohoto etického kodexu environmentálního poradce.

### **Profesní růst**

Environmentální poradce

- rozvíjí vlastní profesionální odborné kompetence a udržuje se na úrovni současného myšlení a vývoje v profesionální oblasti,
- dbá i o profesní růst svých podřízených / členů týmu.

### **Soulad s metodikou a předpisy environmentálního poradenství**

Environmentální poradce

- vede poradenství v souladu s obecně platnou a uznávanou metodikou a případnými obecně platnými předpisy environmentálního poradenství a
- dodržuje pracovní postupy a předpisy poskytovatele environmentálního poradenství (ekoporadny) pokud se poskytování služeb environmentálního poradenství účastní jeho prostřednictvím.



**Příloha D (informativní)**

**Tabulka 1 Příklad doporučených okruhů témat k ověřování způsobilosti environmentálního poradce**

| Č. | Doporučené okruhy témat   |
|----|---|
| 1  | <p><b>Proces řízení environmentálních poradenských služeb</b></p> <p><b>Marketingové aktivity</b> (plánování, organizování, lidské zdroje, přezkoumávání. Počáteční rozvaha, příprava environmentální poradenské služby a smluvní agenda)</p> <p><b>Cílové skupiny</b> (znalosti cílových skupin (klientů, adresátů) environmentálního poradenství a jejich specifik, environmentálního poradenství pro jednotlivce, veřejnost (obecnou i odbornou), samosprávu a státní správu, podnikatelské subjekty, vícesektorové skupiny (vědomá partnerská spolupráce))</p> <p><b>Vstupní jednání s klientem</b> (kultura firmy, vyjasnění rozsahu, vstupní hodnocení, podmínky pro změny, úloha vedení)</p> <p><b>Analýza informací od klienta</b> (formulování zásad projektu, ověření očekávání klienta od projektu)</p> <p><b>Porozumění motivaci klienta</b> (vyjasnění záměrů klienta, podmínek na trhu, zásady motivace pro projekt. Požadavky na znalost problémů klienta a jeho očekávání)</p> <p><b>Zásady smluvního vztahu</b> (charakter smluv, příprava smluvního vztahu, zásady uzavření poradenské smlouvy)</p>   |
| 2  | <p><b>Role a specializace environmentálního poradce</b></p> <p><b>Znalosti a pochopení rolí a specializací environmentálního poradce</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Environmentální poradce pro všeobecné poradenství</li> <li>Environmentální poradce specialista</li> <li>Environmentální poradce generalista (poradenství na úrovni zprostředkování a poskytování informací)</li> </ul> <p><b>Typy a metody environmentálních poradenských služeb</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Znalosti metod poradenské činnosti</li> <li>Znalosti metod, forem a praktických aspektů systémového poradenství (zprostředkování; poskytování informací; posudky; vedení /management/ na dobu určitou; procesní poradenství)</li> <li>Znalosti metod přímé konzultace pro klienty (přímé poradenské intervence)</li> </ul> <p><b>Spolupráce s odborníky</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Znalosti metod a forem spolupráce s odborníky (zprostředkování odpovědí; zprostředkování konzultační schůzky; zprostředkování kontaktů)</li> </ul> <p><b>Nástroje a produkty EP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Znalosti nástrojů a produktů environmentálního poradenství (zelený telefon; odborné poradny; knihovna; informační centrum; kulaté stoly; místní trhy; pilotní projekt; projekty Místní agendy; změna chování instituce; vydávání neperiodických publikací; vydávání periodických titulů – různé časopisy, bulletiny, zpravodaje; provozování internetových portálů, vydávání internetových periodik a informování veřejnosti prostřednictvím vlastních internetových stránek).</li> </ul> |
| 3  | <p><b>Další činnosti při realizaci systémového poradenství</b></p> <p><b>Školení v rámci projektu poradenství</b> (druhy školení, analýza potřeb, disponibilní zdroje, školení interní a externí).</p> <p><b>Prezentace zjištění a doporučení</b> (typy prezentace, porozumění, analýza, syntéza, doporučení, rozhodnutí, motivace).</p>  |
| 4  | <p><b>Informační a poradenská činnost</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Neziskové a nevládní organizace</li> <li>Praxe v oblasti ekologie a ochrany životního prostředí</li> <li>Práce s lidmi (vedení kroužků, dobrovolnická činnost, organizační činnost)</li> <li>Lektorské a prezentační dovednosti</li> <li>Řešení projektů, činnosti spojené s ekologií a ochranou životního prostředí</li> </ul>  |

| Č. | <b>Doporučené okruhy témat (pokračování tabulky)</b>   |
|----|--|
| 5  | <p><b>Management informací, informační systémy jako metoda práce environmentálního poradce</b></p> <p><b>Pořizování a sběr dat</b> (volba zdrojů, metody sběru a ověřování, zásady přenosu a ochrany, přístupová práva a ukládání dat)</p> <p><b>Zpracování dat do informací</b> (třídění a hodnocení dat, relevance, kombinování, transformace, synergie)</p> <p><b>Distribuce informací</b> (přehled informačních systémů a jejich aplikace, zjišťování potřeb, matice cílů a oprávnění, informační HW a SW, výcvik uživatelů)</p> <p><b>Přezkoumávání systému řízení informací</b>(metody analýzy, zpětná vazba, míra nasycenosti, účinnost a efektivnost,dostupnost a pohotovost informací pro rozhodovací procesy)</p>  |
| 6  | <p><b>Znalosti projektového managementu a typů projektů</b></p> <p><b>Znalosti navrhování,druhů a vedení inovativních projektů EP</b><br/>Osvěta a poradenství zaměřené na aktuální environmentální problémy a příležitosti v technologiích a nástrojích (např. tematika brownfields, větrná energie, pasivní domy, protipovodňová ochrana ad.). Pilotní projekty praktických realizací environmentálních opatření; Rozvoj nových nástrojů v poradenství (síťování, spolupráce s novými partnery, technické nástroje – využití GSM sítě apod.). Provozní projekty (poradenská centra a linky, rutinní poradenství v oblasti účasti veřejnosti na rozhodování).</p> <p><b>Znalosti typů projektů</b> (poradenství pro širokou veřejnost; tematicky specializované poradenství; kombinace výše předchozích typů). Projekty vycházející z nejčastěji řešených okruhů problémů, z potřeb regionu a jeho rozvoje z potřeb veřejné správy, projekty k zabezpečení dodržování zákonů (obecně hájení lidských práv v oblasti životního prostředí; zapojování veřejnosti do rozhodování o otázkách životního prostředí; podpora zapojování veřejnosti do rozhodování o otázkách životního prostředí). Projekty vycházející z potřeb podnikové sféry (role promotora plnění legislativních požadavků, poradenství k dobrovolným opatřením, projekty vytváření a posilování povědomí o nových environmentálních technologiích). Projekty vycházející z potřeb jiných spolupracujících subjektů.</p> |
| 7  | <p><b>Komunikace a chování při provádění environmentálního poradenství (pohovory a jednání)</b></p> <p><b>Komunikace</b> (zásady efektivní komunikace, zásady chování při poradách a pohovorech, osobní vlastnosti poradce. Komunikační a mediační dovednosti; prezentační dovednosti)</p> <p><b>Motivace zaměstnanců</b> (kombinované nástroje motivace, prvek soutěživosti, oceňování výsledků)</p> <p><b>Zásady vedení dialogu</b> (příprava jednání, zásady asertivity, pragmatičnost, navázání vzájemně výhodných partnerských vztahů)</p>  |
| 8  | <p><b>Obecné a odborné znalosti</b></p> <p><b>Znalosti odborných tematik</b> (ochrana přírody, energie; regionální rozvoj; voda; doprava; ekologické zemědělství; odpady; ovzduší, hluk, toxické látky, světelné znečištění, geneticky modifikované organismy apod.)</p> <p><b>Požadavky zákonných předpisů v problematice životního prostředí</b></p>   |
| 9  | <p><b>Znalost norem a předpisů k poradenství a environmentálního poradenství a environmentálnímu managementu</b></p> <p><b>Normy a technické zprávy a specifikace</b> (normy ISO a EN týkající se poradenství a environmentálního poradenství)</p> <p><b>Systémy akreditace a certifikace</b> (normy ČSN, EN a ISO týkající se akreditace certifikačních orgánů a certifikace osob)</p> <p><b>Předpisy certifikace osob</b> (znalost aktuálních předpisů, směrnic a pokynů pro akreditaci certifikačních orgánů pro certifikaci osob a pro vlastní certifikaci osob na národní úrovni)</p>   |
| 10 | <p><b>Psychologické aspekty environmentálního poradenství</b></p> <p><b>Zásady psychologie poradenství</b></p> <p><b>Identifikace potřeb a sociální aspekty</b></p> <p><b>Měření spokojenosti pracovníků</b> (dotazníky, průzkumy, zpětná vazba, zapojování a odměňování pracovníků, hodnocení výsledků)</p>   |
| 11 | <p><b>Hodnocení environmentálních poradců v rámci environmentálního poradenství</b></p> <p><b>Hodnocení odborné způsobilosti environmentálního poradce</b></p> <p><b>Udržování a zlepšování odborné způsobilosti</b></p>   |

| Č. | Doporučené okruhy témat <i>(dokončení tabulky)</i>  |
|----|---|
| 12 | <p><b>Etika environmentálního poradenství a povinnosti a pravidla chování environmentálního poradce</b></p> <p><b>Zásady etické komunikace</b> (povinnosti a pravidla chování environmentálního poradce, odstraňování bariér efektivní komunikace)</p> <p><b>Rozvoj poradenských služeb</b> (trvalý osobní rozvoj environmentálního poradce, zvyšování potenciálu a rozsahu environmentálních poradenských služeb)</p> <p><b>Schopnost spolupráce s jinými poradci/poradenskými organizacemi</b> (zásady vytváření vzájemně výhodných partnerských vztahů)</p> <p><b>Etický kodex environmentálního poradce</b></p> |

CONCEPT

## Bibliografie

- [1] ČSN EN ISO 9000:2006 Systémy managementu kvality - Základní principy a slovník
- [2] ČSN EN ISO 19011:2003 Směrnice pro auditování systému managementu jakosti a/nebo systému environmentálního managementu
- [3] ČSN EN ISO/IEC 17000:2005 Posuzování shody – Slovník a základní principy
- [4] ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 Posuzování shody - Požadavky na orgány provádějící audit a certifikaci systémů managementu
- [5] Kanichová, K. et al.: Rukověť ekologického poradce. STEP, 2002.
- [6] MPA 00–01–07 Základní pravidla akreditačního procesu, Metodické pokyny pro akreditaci Národního akreditačního orgánu České republiky ČIA, červen 2007.
- [7] MPA 60-01-04 k aplikaci ČSN ISO/IEC 17024:2003 Posuzování shody - Všeobecné požadavky na orgány pro certifikaci osob v akreditačním systému ČR, ČIA, únor 2004.
- [8] Rozvojový program environmentálního poradenství v České republice pro období 2008-2013, schválený Usnesením vlády České republiky ze dne 16. dubna 2008 č. 408.
- [9] Státní program environmentálního vzdělávání, výchovy a osvěty v České republice (SP EVVO). Ministerstvo životního prostředí, Praha, 2004. [http://www.env.cz/AIS/web.nsf/pages/evvo\\_program](http://www.env.cz/AIS/web.nsf/pages/evvo_program)