

**POŽADAVKY NA SYSTÉM ŘÍZENÍ PORADENSKÝCH SUBJEKTŮ
POSKYTUJÍCÍCH PORADENSKÉ SLUŽBY V OBLASTI
ZEMĚDĚLSTVÍ,
aktualizace č. 1**

OBSAH

Význam dokumentu.....	2
Čl. 1 Definice poradenské služby	2
Čl. 2 Zaměření poradenské služby.....	2
Čl. 3 Charakteristika poradenské služby	4
Čl. 4 Systém řízení poradenské služby	5
Čl. 5 Procesy systému řízení poradenské služby	5
Čl. 6 Vedení poradenského subjektu	5
Čl. 7 Zaměření na klienta	5
Čl. 8 Řízení lidských zdrojů.....	6
Čl. 9 Technické požadavky na infrastrukturu.....	6
Čl. 10 Kompetence	6
Čl. 11 Povědomí	6
Čl. 12 Komunikace.....	7
Čl. 13 Dokumentovaná informace	7
Čl. 14 Požadavky na plánování poradenské služby	7
Čl. 15 Přezkoumání požadavků a potřeb klienta týkající se poradenské služby	8
Čl. 16 Požadavky na realizaci poradenské služby.....	8
Čl. 17 Řízení stížnosti	9
Čl. 18 Hodnocení výkonnosti poradenského subjektu	9
Čl. 19 Požadavky na poradenský subjekt žádající o certifikaci.....	10
Čl. 20 Výklad pojmů.....	10

VÝZNAM DOKUMENTU

Dokument popisuje požadavky na systém řízení poradenských subjektů poskytujících poradenské služby v oblasti zemědělství a žádajících o certifikaci v souladu s tímto dokumentem. Pravidla pro certifikační proces jsou stanovena normou ČSN EN ISO/IEC 17065 „Posuzování shody - Požadavky na orgány certifikující produkty, procesy a služby“ a dále jsou vymezena certifikačním schématem. Součástí tohoto dokumentu je vzorové schéma pro posuzování shody.

ČI. 1

Definice poradenské služby

- (1) Poradenské služby pro zemědělství mají ekonomický, environmentální a společenský rozměr s přihlédnutím ke stávajícím zemědělským postupům a poskytují aktuální vědecko – technické informace získané prostřednictvím projektů výzkumu a inovací, a to i pokud jde o poskytování veřejných statků¹.
- (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;
 - e) manažerské poradenství.

ČI. 2

Zaměření poradenské služby

- (1) Posláním poradenské služby je přispívat k naplňování následujících cílů²:
 - a) podporovat ekonomicky udržitelný zemědělský příjem a odolnost odvětví zemědělství v celé Unii s cílem zlepšit dlouhodobé potravinové zabezpečení

¹ Odst. 2 čl. 15 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 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.

² Specifické cíle uvedené v čl. 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 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.

a zemědělskou rozmanitost, jakož i zajistit hospodářskou udržitelnost zemědělské produkce v Unii,

- b) posilovat tržní orientaci a zvyšovat konkurenceschopnost zemědělských podniků v krátkém i dlouhodobém horizontu, včetně většího zaměření na výzkum, technologie a digitalizaci,
 - c) zlepšovat postavení zemědělců v hodnotovém řetězci,
 - d) přispívat ke zmírňování změny klimatu a přizpůsobování se této změně, mimo jiné snížením emisí skleníkových plynů a zvyšováním míry sekvestrace uhlíku, a prosazovat udržitelnou energii,
 - e) podporovat udržitelný rozvoj a účinné hospodaření s přírodními zdroji, jako je voda, půda a ovzduší, a to i snížením závislosti na chemických látkách,
 - f) přispívat k zastavení úbytku biologické rozmanitosti a k obratu tohoto trendu, posilovat ekosystémové služby a zachovávat stanoviště a krajiny,
 - g) získávat a udržet mladé zemědělce a nové zemědělce a usnadňovat udržitelný rozvoj podnikání ve venkovských oblastech,
 - h) podporovat zaměstnanost, růst, genderovou rovnost, včetně účasti žen v zemědělství, sociální začleňování a místní rozvoj ve venkovských oblastech, včetně oběhového biohospodářství a udržitelného obhospodařování lesů,
 - i) zlepšovat reakci zemědělství Unie na společenskou poptávku týkající se potravin a zdraví, včetně vysoce kvalitních, bezpečných, výživných potravin vyprodukovaných udržitelným způsobem, omezit plýtvání potravinami, jakož i zlepšit životní podmínky zvířat a eliminovat antimikrobiální rezistenci.
- (2) Poradenské služby pokrývají alespoň tyto oblasti³:
- a) 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,
 - b) požadavky stanovené členskými státy pro provádění směrnice 92/43/EHS, směrnice 2000/60/ES, článku 55 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2009⁴, směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/50/ES⁵, směrnice 2009/128/ES, směrnice 2009/147/ES, nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/429⁶,

³ Oblasti a) až h) uvedené v čl. 15 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 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.

⁴ 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).

⁵ 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).

⁶ 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).

nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/2031⁷ a směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/2284⁸,

- c) 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)“,
 - d) prevence a řízení rizik,
 - e) podpora inovací, zejména pro přípravu a provádění projektů operační skupiny EIP podle článku 127 odst. 3⁹,
 - f) digitální technologie v zemědělství a venkovských oblastech podle čl. 114 písm. b)⁹,
 - g) 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:
 - i) údaje o bilanci hlavních živin na úrovni jednotlivých pozemků;
 - ii) údaje o právních požadavcích na živiny;
 - iii) údaje o půdě založené na dostupných informacích a analýzách;
 - iv) údaje z integrovaného administrativního a kontrolního systému (IACS) relevantní pro hospodaření s živinami;
 - h) podmínky zaměstnávání, povinnosti zaměstnavatelů, bezpečnost a ochranu zdraví při práci a sociální podporu v zemědělských komunitách;
 - i) povinná školení pro příjemce, kteří obdrželi včasné varování v rámci podmíněnosti;
 - j) uhlíkové zemědělství a další způsoby hospodaření zaměřené na ukládání uhlíku v půdě;
 - k) Portál farmáře a jeho funkcionality.
- (3) Poradenský subjekt není povinen poskytovat služby v celém rozsahu odst. 2.

Čl. 3

Charakteristika poradenské služby

- (1) Poradenská služba je poskytovaná certifikovaným poradenským subjektem (fyzickou nebo právnickou osobou), 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) Poradenská služba je dostupná dle zveřejněného definovaného časového rámce stanoveného poradenským subjektem.

⁷ 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).

⁸ 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).

⁹ 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 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.

- (5) Poradenská služba musí být poskytována poradenským subjektem, který musí splňovat podmínku nezávislosti, pokud jde o distribuci či know-how výrobků a služeb dodávaných na trh a nesmí jednat v rámci poskytování předmětných poradenských služeb ve shodě s dodavatelem takového zboží a služeb ani je sám inzerovat či nabízet.

Čl. 4

Systém řízení poradenské služby

- (1) Systém řízení je vyžadován z důvodu zajištění schopnosti trvale poskytovat poradenskou službu, která splňuje požadavky klienta a požadavky tohoto dokumentu, a je schopna poskytnout komplexní řešení této služby.
- (2) Poradenský subjekt musí uplatnit všechny požadavky tohoto dokumentu, dále určit hranice a aplikovatelnost svého systému řízení v návaznosti kontextu poskytovaných poradenských služeb.

Čl. 5

Procesy systému řízení poradenské služby

- (1) Poradenský subjekt musí vytvořit, zavést, udržovat a neustále zlepšovat systém řízení poradenské služby, včetně řídicích, realizačních a podpůrných procesů pro poskytování poradenské služby a jejich vzájemných vztahů. U dále definovaných procesů je nutné:
- a) určit požadované vstupy a očekávané výstupy;
 - b) určovat posloupnost a vzájemné vazby;
 - c) určit a aplikovat kritéria a metody pro měření výkonnosti procesu;
 - d) určit potřebné zdroje a zajistit jejich dostupnost;
 - e) přidělovat odpovědnosti a pravomoci;
 - f) řešit rizika a příležitosti stanovené v souladu s potřebami klienta a pravidly pro poskytovanou poradenskou službu.
- (2) Poradenský subjekt musí v nezbytném rozsahu udržovat dokumentované informace pro podporu fungování procesu a uchovávat tyto dokumentované informace, aby měl jistotu, že procesy probíhají tak, jak byly plánovány.

Čl. 6

Vedení poradenského subjektu

- (1) 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) Poradenský subjekt musí zajistit konzistentní a profesionální přístup ke všem klientům (např. etický kodex). Tento přístup musí být dokumentován a dostupný všem pracovníkům i klientům.
- (2) Poradenský subjekt se neustále zaměřuje na zvyšování spokojenosti klienta.
- (3) Poradenský subjekt zajistí, že jsou určeny, pochopeny a trvale plněny požadavky klienta ve shodě s příslušnými požadavky zákonů a předpisů.
- (4) Poradenský subjekt zajistí, že jsou určena a řešena rizika a příležitosti, které mohou ovlivnit shodu poradenské služby a schopnost zvyšovat spokojenost klienta.

Čl. 8

Řízení lidských zdrojů

- (1) Poradenský subjekt disponuje pracovníky, kteří jsou způsobilí vykonávat potřebné procesy pro zajištění plánovaného objemu poskytování poradenských služeb.
- (2) Poradenské služby poskytované akreditovanými poradci, kteří jsou vedeni v Registru poradců akreditovaných MZe¹⁰, musí pokrýt min. 20 % celkové roční kapacity poskytnuté poradenské služby.
- (3) Poradenský subjekt musí zpracovávat časové kapacity pracovníků pro zajištění včasného poskytnutí poradenské služby. Výsledek této činnosti musí být hodnocen jako klíčový ukazatel efektivity systému řízení a při neplnění nastavených požadavků je nutné přijmout relevantní opatření.

Čl. 9

Technické požadavky na infrastrukturu

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

Čl. 10

Kompetence

- (1) Poradenský subjekt musí určit potřebné kompetence pracovníků, jejichž práce je poradenským subjektem řízena a má vliv na výkonosti a efektivitu systému řízení a musí brát v úvahu způsobilost a omezení existujících zdrojů.
- (2) Poradenský subjekt musí zajistit, aby pracovníci byli kompetentní na základě vhodného vzdělání, výcviku a zkušenosti.
- (3) Poradenský subjekt musí zajistit zvyšování a udržování odborných znalostí pracovníků, kteří poskytují poradenskou službu. Pracovníci poskytující poradenskou službu, kteří nejsou poradci akreditovanými MZe, jsou povinni se účastnit minimálně jedenkrát ročně vzdělávací akce (semináře, konference apod.), a to v odborné oblasti, ve které poradenskou službu poskytují.
- (4) Poradenský subjekt dále musí uchovávat odpovídající dokumentované informace jako důkaz o kompetenci.
- (5) Poradenský subjekt musí vytvořit organizační strukturu a přidělit role a k nim dané odpovědnosti. Musí být přidělena 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.

Čl. 11

Povědomí

- (1) Poradenský subjekt musí zajistit, aby pracovníci, jejichž práce je poradenským subjektem řízena, byli seznámeni s posláním, kontextem, vizemi a cíli pro poskytování

¹⁰ Akreditované osoby dle Směrnice Ministerstva zemědělství č. j. 214610/2012-MZE-17013 ze dne 12. 2. 2013 o akreditaci poradců a jejich vedení v Registru poradců akreditovaných Ministerstvem zemědělství.

poradenské služby, důsledky neplnění požadavků nastaveného systému řízení a etického kodexu pro přístup ke klientovi.

Čl. 12 Komunikace

- (1) Poradenský subjekt musí určit potřebu a formu interní i externí komunikace týkající se systému řízení včetně toho, co je předmětem, kdy se má komunikovat a kdo má komunikovat.
- (2) Poradenský subjekt musí mít veřejně dostupné kontaktní údaje a definovat dobu, vyhrazenou pro komunikaci s klienty.
- (3) Poradenský subjekt musí prezentovat svoji činnost formou webových stránek.
- (4) Maximální reakční doba pro externí komunikaci musí být 5 pracovních dní.

Čl. 13 Dokumentovaná informace

- (1) Systém řízení poradenského subjektu musí obsahovat dokumentované informace požadované tímto dokumentem a dále ty, co si poradenský subjekt sám určí jako nezbytné pro efektivitu systému řízení.
- (2) Rozsah dokumentace se u jednotlivých poradenských subjektů může lišit dle velikosti a rozsahu poradenství, složitosti procesů či kompetence osob.
- (3) Vytvoření a aktualizace dokumentované informace. Je nutné zajistit vhodnou identifikaci a popis (např. název, datum, autor, ref. číslo) a systém schválení z hlediska vhodnosti a přiměřenosti.
- (4) Řízení dokumentované informace. Dokumentované informace tímto dokumentem a systémem poradenského subjektu musí být řízeny tak, aby byla zajištěna jejich:
 - a) dostupnost a vhodnost pro použití v místě a době potřeby;
 - b) přiměřená ochrana proti ztrátě důvěrnosti, nevhodnému použití nebo ztrátě integrity.
- (5) Při řízení dokumentu musí poradenský subjekt podle potřeby řešit:
 - a) jeho distribuci, přístup, vyhledávání;
 - b) jeho ukládání a ochranu včetně ochrany čitelnosti;
 - c) řízení změn;
 - d) jeho uchování a likvidaci, která musí zajistit doložitelnost zpětně po dobu trvání certifikace a 5 let po skončení certifikace.

Čl. 14 Požadavky na plánování poradenské služby

- (1) Poradenský subjekt musí zajistit postup pro příjem a vedení poptávek na poskytnutí poradenské služby.
- (2) Pro činnost zpracování nabídky na obdrženou poptávku (písemnou či ústní) musí být zpracován záznam ve vhodné formě a stanoveny odpovědnosti a kompetence. Dále musí být zajištěna návaznost nabídky poradenského subjektu na poptávku klienta.
- (3) Pokud je nabídka klientem akceptovaná, poradenský subjekt musí pro projektovou poradenskou službu dle čl. 16 odst. 1 zajistit její převedení do formy smlouvy.
- (4) Poradenský subjekt může nastavit rozdílné postupy pro řízení poptávek pro druhy služeb popsané v čl. 16 Požadavky na realizaci poradenské služby.

Čl. 15

Přezkoumání požadavků a potřeb klienta týkající se poradenské služby

- (1) Proces přezkoumání požadavků a potřeb klienta týkající se poradenské služby musí být jednoznačně definován a dokumentován se stanovenými odpovědnostmi.
- (2) Poradenský subjekt musí přezkoumat požadavky klienta ve formě poptávky před zpracováním nabídky. Je nutné přezkoumat realizovatelnost těchto požadavků z hlediska časových možností a kompetencí poradenského subjektu poskytnout požadovanou poradenskou službu.
- (3) Součástí přezkoumání musí být provedení analýzy rizik na základě požadavků klienta oproti proveditelnosti řešení se všemi možnými souvislostmi.
- (4) Poradenský subjekt musí stanovit postup pro přiřazení pracovníka/ků k dané zakázce. Součástí tohoto postupu musí být také forma oznámení a seznámení daných pracovníků s realizovanou zakázkou.
- (5) Poradenský subjekt musí při změně požadavků klienta (během realizace zakázky) řídit a dokumentovat tyto změny.

Čl. 16

Požadavky na realizaci poradenské služby

- (1) Poradenské služby se dělí na konzultační poradenské služby a projektové poradenské služby:

	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

* Hromadné konzultace – semináře, workshopy, apod.

- (2) Poradenský subjekt musí definovat postup poskytování poradenské služby, definovat metodiku k provedení analýzy požadavků klienta s jasně definovanými výstupy, které jsou výsledkem poradenské služby.
- (3) Poradenský subjekt si vyžádá od klienta potřebné informace k úspěšnému poskytnutí služby.
- (4) Obchodní/smluvní podmínky poradenského subjektu musí být veřejně dostupné.
- (5) Výstupní dokumenty 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.
- (6) Poradenský subjekt musí v příslušných etapách realizace poradenské služby zavádět plánovaná opatření, kterými ověří, zda byly splněny požadavky na službu. Poradenský subjekt musí uchovávat dokumentované informace o předání výstupní zprávy z poradenské služby klientovi. Dokumentovaná informace musí zahrnout:
- důkazy o shodě s přejímajícími kritérii;
 - sledovatelnost k osobě, která poskytnutí poradenské služby schválila.

Čl. 17

Řízení stížnosti

- Poradenský subjekt musí mít definován a dokumentován postup pro řízení stížností. Doba pro vyřízení stížností je nastavena max. 30 dní ode dne přijetí stížnosti.
- Poradenský subjekt musí reagovat na neshodu a přichází-li to v úvahu, přijmout opatření k řízení a nápravě neshody a vypořádat následky. Dále je nutné zhodnotit potřebu přijmout opatření pro odstranění příčiny neshody, aby se tato neshoda neopakovala nebo se nevyskytla někde jinde.
- Nápravná opatření musí být přiměřená účinkům neshod, které se vyskytly. Poradenský subjekt musí uchovávat dokumentované informace o povaze neshod a výsledcích řešení.

Čl. 18

Hodnocení výkonnosti poradenského subjektu

- Poradenský subjekt musí monitorovat, jak klienti vnímají míru splnění jejich potřeb a očekávání. Poradenský subjekt musí určit způsoby, monitorování a přezkoumání těchto informací.
- Poradenský subjekt musí vytvořit postupy pro přezkoumání systému řízení v plánovaném časovém intervalu s cílem zajistit stálou vhodnost, přiměřenost a efektivitu.
- Poradenský subjekt musí provádět systémové kontroly nastaveného systému řízení, zda dochází k naplnění požadavků poradenské služby, a to minimálně 1x ročně v celé jeho šíři.
- Poradenský subjekt musí sledovat výkonnost svých procesů, pro zjištění stavu systému řízení a jeho následného zefektivnění. Musí být sledovány nejméně následující ukazatele:
 - průměrná doba zpracování poptávky v obou typech služby;
 - poměr obdržených stížností versus oprávněných stížností;
 - finanční ukazatele poradenského subjektu;
 - počet poskytnutých poradenských služeb v určitém období;
 - celková vytíženost pracovníků v poradenské činnosti – poměr poskytnutých poradenských služeb (např. ve dnech) versus celková lidská kapacita (plánovaná, dostupná).
- Poradenský subjekt musí zajistit a definovat postup pro zjištění účinnosti poradenské služby. Za tímto účelem musí poradenský subjekt definovat zodpovědného pracovníka za tuto činnost.

Čl. 19

Požadavky na poradenský subjekt žádající o certifikaci

- (1) Poradenský subjekt žádající o certifikaci (fyzická nebo právnická osoba) předkládá doklad prokazující předmět činnosti (např. výpis z příslušného rejstříku, zaregistrované stanovy atd.). V předmětu činnosti musí mít zaměření na poradenství a/nebo konzultace.
- (2) Poradenský subjekt musí mít odpovídající opatření k pokrytí odpovědnosti, např. pojistnou smlouvu.
- (3) Poradenský subjekt aktivně poskytuje poradenskou činnost zaměřenou na zemědělství alespoň 12 měsíců po sobě jdoucích před podáním žádosti o certifikaci. Poradenský subjekt doloží přehled jím poskytnutých poradenských služeb v oblasti zemědělství za 12 měsíců po sobě jdoucích před podáním žádosti o certifikaci, který bude zahrnovat:
 - a) konzultační poradenské služby;
 - b) projektové poradenské služby.
- (4) Poradenský subjekt dále doloží seznam pracovníků, kteří vykonávali aktivity uvedené dle odst. 3, u akreditovaných poradců bude uvedeno i jejich registrační číslo.
- (5) Poradenský subjekt musí splňovat podmínku nezávislosti dle čl. 3, odst. 5, kterou doloží čestným prohlášením o nestrannosti podepsaným osobou oprávněnou jednat za poradenský subjekt.

Čl. 20

Výklad pojmů

- (1) **Zemědělství** - Pro účel tohoto dokumentu se pod označením **zemědělství** rozumí: zemědělství, vodní hospodářství, potravinářství, lesní hospodářství, myslivost, rybářství.
- (2) **Pracovník** - Pro účel tohoto dokumentu se pod označením **pracovník** rozumí: osoba, která vykoná potřebné procesy související s poskytováním poradenské služby bez definice vztahu k poradenskému subjektu.
- (3) **Poptávka** – Pro účel tohoto dokumentu se pod označením **poptávka** rozumí: první kontakt klienta s poradenským subjektem v podobě předání požadavků na poradenskou službu. Předmětem poptávky by mělo být sdělení klienta o jakou poradenskou službu má zájem, případně v jakém rozsahu.
- (4) **Nabídka** - Pro účel tohoto dokumentu se pod označením **nabídka** rozumí: odpověď poradenského subjektu na poptávku klienta, která obsahuje informace o možnostech realizace poptávané poradenské služby a je zpracována kompetentní osobou na základě zkušeností s realizací poradenské služby.
- (5) **Zakázka** - Pro účel tohoto dokumentu se pod označením **zakázka** rozumí: poradenská služba, kterou poradenský subjekt realizuje pro klienta na základě klientem akceptované nabídky, pokud byla zpracována či předložena.