

Časový postup zpracování poradenské služby vnitřní předpis

Zaměstnavatel: **Agroteam CZ s.r.o.**
IČ: 28110056
Sídlo společnosti: Rudolfovská tř. 202/88, 370 01 České Budějovice
Pracoviště: Rudolfovská tř. 202/88, 370 01 České Budějovice

Časový postup zpracování poradenské služby

1. Příjem požadavku na poradenskou službu:

- a) Prostřednictvím infolinky (telefon, email), kterou spravuje koordinátor a v jeho nepřítomnosti asistentka
- b) Prostřednictvím přímého kontaktu na určitého poradce prostřednictvím telefonu, emailu, osobního jednání

V obou případech je osoba, která požadavek na poradenskou službu obdržela, povinna zanechat záznam nejpozději do 24 hodin od přijetí do informačního systému. V případě, že záznam není možné z objektivních důvodů zajistit, je příjemce požadavku povinen o této skutečnosti informovat Ředitele a koordinátora zároveň emailem. Ti následně zajistí provedení adekvátního zápisu do IT systému:

Záznam obsahuje tyto informace:

- Jméno a příjmení / obchodní název
- IČ
- Jméno a příjmení kontaktní osoby
- Email a telefon kontaktní osoby
- Popis požadavku klienta na poradenskou službu – *popis musí být věcný a to tak, aby bylo možné identifikovat profesní zaměření požadavku. V záznamu nelze užívat zkratky, kromě obecně uznávaných, jako je ŽOP (žádost o platbu), ŽOD (žádost o dotaci), VŘ (výběrové řízení), a zkratky jednotlivých dotačních programů nebo poskytovatelů dotace (např. PRV, MZe apod).*
- Identifikace osoby, která do systému požadavek zanesla

2. Rozdělení požadavku na konkrétního řešitele / přidělení řešitele:

Koordinátor je povinen každý pracovní den provést revizi nově zanesených požadavků a pověřit příslušného řešitele (poradce). V případě nejasností v zápisu v IT systému informuje neprodleně Ředitele. Ředitel následně provede kontrolu požadavku u osoby, která požadavek zanesla, případně přímo u zákazníka. V případě, že koordinátor nemůže provést revizi nově zanesených případů, musí být nahrazen Ředitelem, který tento úkon zajistí.

Informační systém automaticky odešle určenému řešiteli informaci o tom, že byl pověřen k řešení daného poradenského případu. **Od momentu doručení do tohoto oznámení je povinen do 24 hodin kontaktovat zákazníka a poradenský případ řešit podle požadavku a situace.**

3. Řešení úkolu – poradenské služby

Řešitel (poradce) je povinen ihned po smluvním uzavření obchodních podmínek na konkrétní řešený případ vznést v systému požadavek na vytvoření smlouvy o dílo. V tomto případě postupuje v souladu s formulářem v IT systému. Systém následně požadavek automaticky nahlásí na asistentku, která do 5 pracovních dnů smlouvu vyhotoví a zašle klientovi. Ihned po obdržení podepsané smlouvy od klienta provede příslušný zápis do IT systému.

V souladu s požadavky v IT systému také řešitel (poradce) zaneše očekávanou dobu trvání poradenské služby.

Každý poradce je povinen neprodleně do IT systému uvést další skutečnosti, které mohou mít vliv na řešení poradenské služby. Jedná se například o změny požadavku klienta, či rozšíření služby, které si žádá přítomnost dalšího řešitele (poradce). IT systém následně informuje o této skutečnosti Koordinátora, který spolu s Ředitelem situaci neprodleně vyhodnotí.

4. Dokončení úkolu – poradenské služby

Po dokončení poradenské služby provede do dvou dnů poradce o této skutečnosti zápis do IT systému (vždy postupuje s instrukcemi v IT systému).

V případě konkrétního požadavku je možné nechat cíleně provést supervizi poradenské služby akreditovaným poradcem. V takovém případě poradce odešle v IT systému požadavek na provedení supervize akreditovanému poradci a zároveň o tomto kroku informuje Ředitele emailem.

Jakmile je poradenská služba ukončena, zadá řešitel v IT systému pokyn pro vystavení faktury, a to opět neprodleně po dokončení poradenské služby dle jejího charakteru. IT systém automaticky zajistí informování Koordinátora o tomto kroku a smlouva je bez zbytečného odkladu z jeho strany vyhotovena.

4a. Dokončení úkolu – činnost akreditovaného poradce

Akreditovaní poradci jsou povinni jednou týdně provést revizi a kontrolu ukončených poradenských služeb před jejich odevzdáním v IT systému. Jedná se zejména o:

- Věcnou a administrativní správnost
- Úplnost
- Splnění termínů

V rámci procesu kontroly jsou kontrolovány další specifické parametry podle zaměření dané poradenské služby. O provedené kontrole bude proveden zápis v IT systému.

5. Mimořádná událost

Mimořádná událost je jakákoliv událost, která se odchýlila od obvyklého průběhu poradenské služby. V případě vzniku jakékoliv mimořádné události je poradce vždy neprodleně povinen informovat Ředitele (v jeho nepřítomnosti) a Koordinátora a vyčkat na jeho odpověď. Toto oznámení musí vždy být provedeno prostřednictvím IT systému.

Časový postup zpracování poradenské služby – schéma

1. Příjem požadavku na poradenskou službu

Příjem požadavků probíhá telefonicky či emailem

Nejpozději do 24 hodin

2. Přidělení řešitele

Interní řízení v poradenské společnosti

Nejpozději do 24 hodin je klient kontaktován s konkrétním návrhem na řešení poradenské služby

3. Řešení poradenské služby

Délka dle charakteru poradenské služby. Klient je informován o plánované době řešení při návrhu poradenské služby a průběžně při řešení poradenské služby

4. Dokončení poradenské služby

Schválil: Ing. Michal Weber, obchodní ředitel