



Financováno
Evropskou unií



Rozvoj
ekosystému
sociálního podnikání

Metodika a postupy pro regionální centra včetně standardů kvality a spolupráce v síti SPoint

Verze: 3.0 (Cílový koncept 2026+)

Datum účinnosti: 1. 1. 2026

Zpracoval: Tým projektu RESP ve spolupráci s Institutem sociálního podnikání



Financováno
Evropskou unií



OBSAH

1. Úvod

1.1. Popis transformace systému a cíle nového modelu

1.2. Vymezení rolí a odpovědností v duálním systému (SPoint ÚP a SPoint Partner)

1.3. Věcná náplň činnosti a rozdělení kompetencí

2. Struktura a organizace sítě SPoint

2.1. Organizační struktura projektu InSPIRO a regionálních vazeb

2.2. Popis týmů, včetně jejich profilů a rolí

2.2.1. SPoint (Úřad práce ČR) – role junior/senior konzultanta

2.2.2. SPoint Partner (Regionální expertní centrum) – role experta a mentora

2.2.3. Role Institutu sociálního podnikání (národní úroveň)

2.3. Popis komunikačních kanálů mezi aktéry

2.3.1. Struktura reportingu a sdílení dat o klientech

2.3.2. Jednotná komunikace značky SPoint navenek

2.3.3. "Centrální databáze" kontaktů a její nová architektura

3. Procesy a postupy

3.1. Popis procesu poskytování služeb (Cesta klienta systémem)

3.1.1. Prvotní kontakt a rozřazení (Úřad práce)

3.1.2. Hlubkové poradenství a mentoring (SPoint Partner)

3.2. Metody a nástroje pro monitorování a vyhodnocování – evaluace

3.2.1. Indikátory pro SPoint ÚP (zaměstnavatelé, OZP)

3.2.2. Indikátory pro SPoint Partnera (vznik SP, strategie)

3.2.3. Evaluační matice a sběr dat

3.3. Způsoby záznamu a archivace důležitých dat a dokumentů

4. Etický kodex sítě SPoint

4.1. Zásady spolupráce a nekonkurování si



Financováno
Evropskou unií



Rozvoj
ekosystému
sociálního podnikání

4.2. Ochrana klienta a nestrannost

5. Spolupráce a komunikace

5.1. Způsoby spolupráce s dalšími partnery (kraje, obce, MAS)

5.2. Postupy pro komunikaci s veřejností a PR aktivity

6. Rozvoj a aktualizace metodiky

7. Závěrečná ustanovení

7.1. Pravidla pro řešení kompetenčních sporů

7.2. Způsoby archivace

8. Pravidla a směrnice pro bezpečnost dat (GDPR)

1. ÚVOD

1.1. Popis transformace systému a cíle nového modelu

Tato metodika upravuje fungování sítě regionálních poradenských center sociálního podnikání (dále jen SPointy) s účinností od 1. 1. 2026. Dokument navazuje na pilotní ověření 4 regionálních center v rámci projektu RESP



Financováno
Evropskou unií



Rozvoj
ekosystému
sociálního podnikání

(CZ.03.02.02/00/22_004/0001397) a definuje pravidla pro přechod do systémové fáze pod projektem InSPIRO.

Zatímco pilotní fáze testovala modely podpory ve vybraných krajích (Ústecký, Moravskoslezský, Olomoucký, Praha + Střední Čechy), nový koncept rozšiřuje podporu na celorepublikovou úroveň s cílem pokrýt všechny kraje ČR.

Hlavním cílem transformace je vytvořit **efektivní a synergický systém**, který:

- Zachovává a rozvíjí stávající expertní síť vybudovanou v projektu RESP.
- Zajišťuje dlouhodobou udržitelnost podpory prostřednictvím zapojení struktur Úřadu práce ČR.
- Efektivněji propojuje strategickou úroveň (národní koncepce) s operativní úrovní (přímá práce se zaměstnavateli).

1.2. Vymezení rolí a odpovědností v duálním systému

Oproti pilotnímu provozu, kde SPoint zastával všechny role, dochází k rozdělení agendy na dva vzájemně se doplňující pilíře. Metodika je závazná pro oba typy subjektů:

A) SPoint (Lokální úroveň – Úřad práce ČR)

SPoint na Úřadu práce je vstupní branou a kontaktním místem pro běžnou agendu. Je obsazen specializovanými pracovníky (SPoint junioři/senioři) financovanými z projektu OPZ+.

- **Odpovědnost:** Přímý kontakt se zaměstnavateli, vyhledávání uplatnění pro OZP, základní informační servis o legislativě (Zákon o integračním sociálním podniku).

B) SPoint Partner (Regionální expertní úroveň)

SPoint Partner představuje odbornou nadstavbu. Tuto roli plní stávající regionální centra z projektu RESP a nové odborné organizace v dalších krajích.

- **Odpovědnost:** Strategický rozvoj regionu, hloubkové expertní poradenství pro vznikající sociální podniky (business plány, marketing, krizové řízení), síťování aktérů (kraje, univerzity) a mentoring.

Oba pilíře jsou metodicky řízeny z národní úrovně **Institutem sociálního podnikání**, který zajišťuje jednotnou metodiku, vzdělávání a datovou analytiku.

1.3. Věcná náplň činnosti a rozdělení kompetencí



Financováno
Evropskou unií



Rozvoj
ekosystému
sociálního podnikání

Činnosti jsou v novém modelu striktně rozděleny, aby nedocházelo k duplicitám, ale k synergii.

SPoint (ÚP ČR) realizuje zejména:

- Aktivní vyhledávání a oslovování zaměstnavatelů s potenciálem pro sociální podnikání.
- Poskytování poradenství ohledně příspěvků na zaměstnávání OZP a integračních podmínek.
- Mapování potřeb zaměstnavatelů v regionu a propojování s databází uchazečů ÚP.
- Základní osvětu o principech sociální ekonomiky směrem k veřejné správě na lokální úrovni.

SPoint Partner (Expert) realizuje zejména:

- Poskytování specializovaného dlouhodobého mentoringu pro sociální podniky.
- Organizaci regionálních síťovacích akcí, veletrhů a kulatých stolů pro klíčové stakeholdery.
- Tvorbu regionálních analýz a strategií rozvoje sociální ekonomiky ve spolupráci s krajskými úřady.
- Metodickou podporu a zaškolování pracovníků SPointů na ÚP (předávání know-how).

Pro cílové skupiny, které vyžadují komplexní péči (např. založení nového podniku), funguje systém referování klienta mezi SPointem (ÚP) a SPoint Partnerem.

2. STRUKTURA A ORGANIZACE SÍTĚ SPOINT

2.1. Organizační struktura projektu InSPIRO a regionálních vazeb

Základem nového systému je úzká a definovaná spolupráce dvou klíčových rolí pod metodickým vedením národní úrovně. Cílem je vytvořit synergický model činností.

Struktura řízení a odpovědnosti:

1. Národní úroveň (Garant projektu / InSPIRO):

- a. Odpovídá za celkovou metodiku, legislativní rámec (Zákon o ISP) a centrální evaluaci.
- b. Zajišťuje jednotné vzdělávání pro pracovníky ÚP i Partnery.



Financováno
Evropskou unií



Rozvoj
ekosystému
sociálního podnikání

c. Spravuje centrální datovou platformu.

2. Regionální úroveň (SPoint Partner – Expertní centrum):

- a. Zajišťuje strategický rozvoj regionu a hloubkovou podporu.
- b. Působí jako metodický mentor pro lokální pracovníky ÚP.
- c. Financování aktivit je zajištěno z projektu InSPIRO OPZ+ na základě memoranda.

3. Lokální úroveň (SPoint – Úřad práce ČR):

- a. Působí v přímém kontaktu s klienty (zaměstnavateli) a uchazeči o zaměstnání.
- b. Role jsou rozděleny na **Junior** a **Senior** poradce dle zkušeností.
- c. Financování je zajištěno z projektu OPZ+ (ÚP ČR).

2.2. Popis týmů, včetně jejich profilů a rolí

Osobou odpovědnou za koordinaci celé sítě je **Garant regionálních center (MPSV)**, který dohlíží na soulad aktivit s metodikou.

2.2.1. SPoint (Úřad práce ČR) – role junior/senior poradce

Tato role je integrální součástí struktur ÚP ČR. Pracovník se zaměřuje na operativní agendu a standardizované poradenství.

Náplň práce a odpovědnosti:

- **Aktivní podpora zaměstnavatelů:** Vyhledává zaměstnavatele s potenciálem přijímat OZP a poskytuje poradenství k příspěvkům a integraci.
- **Prvotní záchyt:** Identifikuje zájemce o sociální podnikání a provádí základní rozřazení potřeb klienta.
- **Informování o ISP:** Šíří informace o zákonu o integračním sociálním podniku a registraci.
- **Spolupráce:** Úzce kooperuje se SPoint Partnerem (expert) při předávání klientů vyžadujících hloubkovou péči.

2.2.2. SPoint Partner (Regionální expertní centrum)

Tato role je zajišťována organizacemi s prokázanou expertízou v regionu (stávající SPointy, regionální rozvojové agentury).

Náplň práce a odpovědnosti:

- **Expertní mentoring:** Poskytuje dlouhodobé poradenství zaměřené na business plány, marketing, krizové řízení a strategii.



Financováno
Evropskou unií



Rozvoj
ekosystému
sociálního podnikání

- **Strategický rozvoj:** Mapuje potřeby regionu, analyzuje data a navrhuje rozvojové kroky pro kraj.
- **Síťování:** Organizuje regionální jarmarky, veletrhy a kulaté stoly pro propojování aktérů (B2B, B2G).
- **Metodický přenos:** Zajišťuje zaškolení a stínování pro pracovníky ÚP (předávání know-how).

2.2.3. Způsob spolupráce SPointů s InSP (Institutem)

Všichni pracovníci sítě (ÚP i Partneři) jsou povinni:

- Aktivně informovat klienty o vzdělávacích aktivitách InSP.
- Přenášet podněty z regionů (potřeby cílových skupin) zpět na Institut pro úpravu vzdělávacích kurikul.
- Účastnit se povinného vzdělávání zajišťovaného Institutem.

2.3. Činnosti realizované na SPointu – výstupy a evidence

Pro zajištění kontroly a evaluace je nutné evidovat činnosti odděleně dle typu subjektu, avšak ve sdílené struktuře.

Tabulka rozdělení evidence činností:

Kategorie činnosti	Odpovědný subjekt	Výstup / Doložení činnosti
Základní poradenství a rozřazení	SPoint (ÚP)	Záznam v interním systému ÚP, počet obslužených klientů.
Kontaktování zaměstnavatelů (OZP)	SPoint (ÚP)	Evidence kontaktů, zápis z jednání se zaměstnavatelem.
Expertní mentoring a konzultace	SPoint Partner	Evidence mentoringu (KA2), prezenční listina, "Výkaz práce".
Síťovací a regionální akce	SPoint Partner	Zápis z akce, fotodokumentace, prezenční



Financováno
Evropskou unií



Rozvoj
ekosystému
sociálního podnikání

		listina účastníků.
Školení a vzdělávání	Společně (InSP)	Prezenční listiny, certifikáty o absolvování.
Sběr dat do Centrální databáze	Oba subjekty	Aktualizované záznamy v cloudu (nové podniky, stakeholderi).
Předávání know-how (školení ÚP)	SPoint Partner	Záznam o provedeném školení/stínování pracovníků ÚP.

2.4. Popis komunikačních kanálů mezi SPointy a řídicím týmem

Systém komunikace je nastaven tak, aby propojoval operativu (ÚP) se strategií (Partner/InSP).

- **Pravidelné porady:**
 - o **Regionální koordinace:** 1x měsíčně setkání SPoint (ÚP) + SPoint Partner v daném kraji. Cílem je sdílení "teplých kontaktů" a řešení klientských případů.
 - o **Celorepublikové porady:** 1x za 14 dní online porada vedená Garantem regionálních center (MPSV) pro všechny koordinátory.
 - o **Osobní setkání:** 1x za 2 měsíce rotující osobní setkání v regionech pro výměnu dobré praxe.

2.4.1. Struktura zpráv o činnosti (Reporting)

Reporting probíhá v 6měsíčních cyklech.

SPoint Partner předkládá Garantovi:

1. **Plán aktivit:** Na 6 měsíců dopředu (plánované akce, školení, hodnoty KPI).
2. **Zpráva o činnosti:** Zhodnocení uplynulého období, porovnání plán vs. realita, popis spolupráce s ÚP, identifikace bariér v regionu.

SPoint (ÚP) vykazuje:



Financováno
Evropskou unií



Rozvoj
ekosystému
sociálního podnikání

1. Statistiky oslovených zaměstnavatelů a podpořených OZP dle interních metodik ÚP ČR a požadavků projektu OPZ+.

2.4.2. Jednotná komunikace SPointu navenek

Oba subjekty vystupují pod jednotnou značkou **SPoint** a dodržují vizuální identitu projektu (loga EU, MPSV, RESP/InSPIRO).

- Všechny výstupy (pozvánky, letáky, prezentace) podléhají schválení Garantem osvěty.
- Sociální síť spravuje primárně SPoint Partner s důrazem na regionální obsah, avšak sdílí i informace relevantní pro klienty ÚP.

2.4.3. "Centrální databáze" kontaktů 2.0

Garant projektu spravuje jednu centrální databázi na sdíleném cloudu, která slouží jako "mozkomorna" celého ekosystému.

Pravidla správy databáze:

- **Odpovědnost:** Garant regionálních center odpovídá za strukturu a zálohování.
- **Editace:** SPoint Partneři a pracovníci ÚP mají nastavená oprávnění (editor/čtenář) dle své role.
- **Struktura záznamu (povinných 14 sloupců):** Titul, Jméno, Příjmení, Pozice, Organizace, Adresa, Kontakt (tel/email), Web, Cílová skupina (filtr), Segment (filtr), *Nově: Příznak "Klient ÚP" / "Klient Partnera"*.
- **Integrace:** Databáze je primárním zdrojem pro rozesílku Zpravodaje a pro analytické výstupy projektu.

3. PROCESY A POSTUPY

3.1. Popis procesu poskytování poradenských služeb klientům

Proces obsluhy klienta je navržen tak, aby bylo zajištěno efektivní roztřídění potřeb na straně Úřadu práce a následná hloubková péče na straně expertního Partnera.

Standardizovaný postup v 7 krocích:

1. Vstup klienta a identifikace:



Financováno
Evropskou unií



Rozvoj
ekosystému
sociálního podnikání

- a. Klient přichází na SPoint (ÚP) nebo kontaktuje SPoint Partnera (telefonicky/online).
- b. **Role SPoint (ÚP):** Provádí prvotní screening. Zjišťuje, zda jde o zájemce o zaměstnávání OZP (řeší sám) nebo o zájemce o komplexní podnikatelské poradenství (odkazuje na Partnera).
- c. **Role SPoint Partner:** Přijímá klienty s potřebou expertního poradenství (např. transformace na sociální podnik, krizové řízení).

2. Počáteční konzultace a záznam:

- a. Koordinátor/Poradce provede vstupní konzultaci k zjištění cílů a potřeb klienta².
- b. Povinně zaznamenává vstupní data do interní evidence (karta klienta). U klientů ÚP se využívají standardní postupy Úřadu práce, u klientů Partnera se zakládá "Karta sociálního podniku/zájemce".

3. Plánování služeb (Individuální plán):

- a. Na základě konzultace je navržen plán služeb.
- b. *SPoint (ÚP):* Plán zahrnuje informace o přispěvcích, legislativě ISP, propojování s uchazeči.
- c. *SPoint Partner:* Plán zahrnuje harmonogram mentoringu, účast na školeních InSP, zapojení do síťovacích akcí.

4. Poskytování služeb (Realizace):

- a. Probíhá vlastní poradenství, vzdělávání a podpora.
- b. Průběžně se zaznamenává pokrok (např. dokončení podnikatelského plánu, podání žádosti o uznání zaměstnavatele na chráněném trhu práce).

5. Hodnocení a zpětná vazba:

- a. Po poskytnutí služby probíhá zhodnocení účinnosti.
- b. Sběr zpětné vazby formou evaluačního dotazníku (zajišťuje Partner ve spolupráci s InSP).

6. Následné služby a referování:

- a. Pokud klient vyčerpal možnosti jednoho centra, je odkázán na další zdroje (např. z ÚP na Partnera pro mentoring, nebo od Partnera na ÚP pro náběr zaměstnanců).

7. Evidence a reporting:

- a. Finální záznam všech interakcí pro potřeby evaluace projektu InSPIRO.

3.2. Metody a nástroje pro monitorování a vyhodnocování (Evaluace)

Klíčovým nástrojem kontroly je **Plán aktivit na 6 měsíců** (předkládá SPoint Partner) a pravidelný reporting SPointu (ÚP). Na vše dohlíží Hlavní garant projektu.



Financováno
Evropskou unií



Rozvoj
ekosystému
sociálního podnikání

3.2.1. Popis evidence a evaluace pro službu (Konzultace/Mentoring)

Evaluace dopadů probíhá v následujících logických krocích:

1. **ZJIŠTĚNÍ:** Jaká je poptávka/motivace klienta?
2. **POPIS:** O jakou službu se jednalo (mentoring, síťování, základní info)?
3. **VYHODNOCENÍ:** Jaký je konkrétní přínos pro sociální podnikání v regionu?

Nástroje evidence:

Pro evidenci výstupů se využívají centrální online formuláře (Google Forms / MS Forms zajištěné InSP) rozdělené dle aktivity:

- Evidence mentoringu a konzultací (vyplňuje Partner i ÚP dle typu služby).
- Evidence síťovacích akcí (vyplňuje Partner).
- Evidence školení (vyplňuje InSP/Partner).

Kategorizace poskytovaných služeb:

Koordinátoři (ÚP i Partner) při zápisu do systému vždy vybírají z následujících kategorií služeb:

- **Základní (Primárně SPoint ÚP):**
 - o Možnosti podpory SP obecně.
 - o Možnosti podpory SP formou S-podniku / ISP.
 - o Práce se znevýhodněnými zaměstnanci v SP.
 - o Personalistika SP (náběr z ÚP).
- **Expertní (Primárně SPoint Partner):**
 - o Řízení a management SP.
 - o Financování SP (úvěry, dotace mimo ÚP).
 - o Marketing a PR sociálního podniku.
 - o Založení nového SP (právní formy, stanovy).
 - o Zahájení nové aktivity stávajícího SP.
 - o Enviro-podnikání a inovace.

Spektrum typizovaných témat mentoringu (SPoint Partner):

Pro hloubkovou podporu jsou definována tato klíčová témata:

- Praktické aspekty podnikání (Lean Canvas).
- Strategické plánování a rozvoj.
- Marketing – e-shop a online prodej.



Financováno
Evropskou unií



Rozvoj
ekosystému
sociálního podnikání

- Konzultace k revizi stanov SP.
- Transformace na sociální podnik.
- Registrace do Adresáře SP a získání statusu.

3.2.2. Evaluační matice (Design sběru dat)

Metoda evaluace navazuje na design projektu RESP, upravený pro nový model.

Fáze evaluace	Metoda sběru dat	Cílová skupina / Respondenti	Evaluační otázka (Příklad)
Vstupní	Strukturovaný rozhovor / Vstupní dotazník	Klienti (zájemci o SP, zaměstnavatelé)	<i>S jakou motivací vstupujete do služby SPointu? Jaké jsou vaše potřeby?</i>
Průběžná	Evidence v databázi / Výkazy	Koordinátoři SPointů a Partnerů	<i>Jaké služby byly poskytnuty? (Mentoring vs. Info) Kolik hodin podpory klient čerpal?</i>
Výstupní	Evaluační dotazník (ihned po ukončení)	Klienti	<i>Naplnila služba vaše očekávání? Vedlo poradenství k rozhodnutí založit SP / zaměstnat OZP?</i>
Dopadová	Dotazník / Rozhovor (po 6 měsících)	Klienti s dlouhodobou podporou	<i>Zahájili jste plánovanou aktivitu? Udrželi jste pracovní místa?</i>

3.2.3. Indikátory výstupů (KPI) pro rok 2026+

Indikátory jsou nově rozděleny dle odpovědnosti subjektu, aby reflektovaly synergii. Cílové hodnoty budou upřesněny v ročních plánech projektu InSPIRO.

A) SPoint Partner (Expertní centrum) - Indikátory:

- Počet podpořených subjektů (hloubkově):** Subjekty, které díky mentoringu vznikly nebo zahájily novou činnost.
 - Doloženo:* Mentoringové listy, čestná prohlášení, registrace v adresáři.



Financováno
Evropskou unií



Rozvoj
ekosystému
sociálního podnikání

2. **Počet regionálních a síťovacích akcí:** Organizace kulatých stolů, veletrhů, snídaní s partnery.
 - a. *Doloženo:* Prezenční listiny, fotodokumentace, program akce.
3. **Počet konzultací:** Celkový objem expertního poradenství.

B) SPoint (Úřad práce ČR) - Indikátory:

1. **Počet oslovených zaměstnavatelů:** Zaměstnavatelé informovaní o ISP a zaměstnávání OZP.
 - a. *Doloženo:* Záznamy v systému ÚP / CRM.
2. **Počet zprostředkovaných klientů:** Klienti odkázaní na expertní služby Partnera.
3. **Poradenské dny:** Zajištění dostupnosti služby (otevírací doba pro veřejnost).

3.3. Způsoby záznamu a archivace důležitých dat a dokumentů

Archivace a správa dokumentů se řídí pravidly OPZ+ a vnitřními směrnicemi MPSV.

1. **Elektronická evidence:**
 - a. Primárním úložištěm je **Centrální databáze** a sdílené disky (Sharepoint/Google Disk) spravované Garantem regionálních center.
 - b. SPoint Partner ukládá: Plány aktivit, Zprávy o činnosti, Evidence mentoringu, Evidence akcí.
 - c. SPoint (ÚP) ukládá: Statistické výstupy o počtu kontaktů (agregovaně).
2. **Fyzická archivace:**
 - a. Originály prezenčních listin, podepsaná čestná prohlášení a memoranda o spolupráci jsou archivována v místě sídla SPoint Partnera po dobu udržitelnosti projektu (min. 10 let).
3. **Verzování dokumentů:**
 - a. Metodika a její přílohy podléhají verzování. Každá aktualizace má své číslo verze a datum platnosti. Za aktualizaci odpovídá Garant regionálních center.

Zde je detailně zpracovaná **Kapitola 4** a **Kapitola 5**, které definují etický rámec a komunikační strategie v novém synergickém modelu.

Text zachovává původní principy metodiky RESP, ale rozšiřuje je o pravidla spolupráce mezi státní správou (ÚP) a expertním sektorem (Partneři), která jsou klíčová pro období od roku 2026.



Financováno
Evropskou unií



Rozvoj
ekosystému
sociálního podnikání

4. ETICKÝ KODEX SÍTĚ SPOINT

Všichni pracovníci sítě SPoint – tedy jak zaměstnanci Úřadu práce ČR (SPoint), tak pracovníci expertních center (SPoint Partner) – jsou povinni dodržovat následující etické zásady. Tento kodex je závaznou součástí pracovních postupů.

4.1. Základní etické principy poskytování služeb

V pilotovaných i stabilizovaných SPointech budou dodržovány následující zásady etického chování:

- **Zákaz diskriminace a rovný přístup:** Zaměstnanci nesmějí diskriminovat žádného z klientů. Dodržují zásady rovného zacházení bez ohledu na věk, pohlaví, zdravotní postižení, rasu, etnický původ, náboženství, sexuální orientaci či politické přesvědčení.
- **Odbornost a pečlivost:** Zaměstnanci informují klienty a pracují s nimi s maximální pečlivostí a s ohledem na nejlepší znalost daného tématu. Pokud pracovník SPointu (ÚP) nedisponuje potřebnou hloubkovou expertízou, je jeho etickou povinností odkázat klienta na expertního SPoint Partnera.
- **Nestrannost:** Zaměstnanci musí být vůči klientovi nestranní. Při doporučování služeb (např. externích dodavatelů, bankovních produktů) nesmí preferovat konkrétní subjekty na základě osobních vazeb.
- **Bezúplatnost:** Zaměstnanci nesmějí přijímat od klientů peníze ani jiné odměny za poskytnutou pomoc. Služby SPointu i SPoint Partnera jsou v rámci projektu poskytovány bezplatně (režim de minimis nebo veřejná podpora dle pravidel InSPIRO).
- **Autonomie klienta:** Zaměstnanci respektují v každé fázi poskytování podpory právo klientů činit autonomní rozhodnutí ohledně spolupráce s SPointem či o směřování jejich podnikání.

4.2. Specifická pravidla pro synergický model (ÚP & Partner)

Vzhledem k propojení dvou subjektů platí pro rok 2026+ tato doplňující pravidla:

- **Zákaz konkurence a přetahování klientů:** SPoint Partner a SPoint (ÚP) si nekonkurují. Pokud klient vstoupí do systému přes ÚP, je mu nabídnuta expertní podpora Partnera a naopak. Je nepřípustné, aby SPoint Partner nabízel klientům placené služby své mateřské organizace, pokud lze stejnou potřebu uspokojit bezplatně v rámci projektu InSPIRO.
- **Důvěrnost a bezpečnost dat:** Zaměstnanci obou subjektů zajišťují bezpečnost a důvěrnost poskytnutých informací. Sdílení informací o klientovi mezi ÚP a Partnerem podléhá přísným pravidlům GDPR a je možné jen se souhlasem klienta.



Financováno
Evropskou unií



Rozvoj
ekosystému
sociálního podnikání

5. SPOLUPRÁCE A KOMUNIKACE

Cílem nového modelu je vytvořit **efektivní a synergický systém**, ve kterém spolupracují dvě klíčové role (SPoint junioři/senioři na ÚP a SPoint Partneri).

5.1. Způsoby spolupráce s dalšími partnery a stakeholdery

SPointy (zejména v roli SPoint Partnera) aktivně budují regionální ekosystém. Spolupráce probíhá v těchto rovinách:

1. Spolupráce při poskytování informací:

- a. SPoint úzce spolupracuje s krajskými úřady, Úřadem práce ČR, Asociací krajů, Svazem měst a obcí, Národní sítí MAS a Agenturou pro sociální začleňování.
- b. *Cíl:* Zajištění toku informací o strategických dokumentech a dotačních příležitostech v regionu.

2. Spolupráce při poradenství (Synergie):

- a. SPoint (ÚP) identifikuje klienta SPoint Partner poskytuje odborné poradenství (např. k výzvám OPZ+ nebo investičním úvěrům).
- b. Partneri si vzájemně sdílejí dobrou praxi napříč kraji (např. sdílení vzorových stanov nebo metodiky práce s cílovou skupinou).

3. Spolupráce při organizaci akcí:

- a. SPoint Partner organizuje regionální síťovací akce, jarmarky a workshopy. Do těchto akcí aktivně zapojuje pracovníky Úřadu práce (SPoint), kteří zde mohou prezentovat služby zaměstnanosti.

4. Spolupráce při vzdělávání a mentoringu:

- a. Celý systém je napojen na **Institut sociálního podnikání (MPSV)**. SPointy využívají expertní kapacity Institutu pro vzdělávání svých poradců i klientů.

5.2. Postupy pro komunikaci s klienty a veřejností

Komunikace musí být jednotná, aby klient nebyl zmaten existencí dvou subjektů (ÚP a Partner). Vystupujeme pod jednou značkou.

5.2.1. Komunikace s klienty

- **Kanály:** Osobní konzultace, e-maily, telefonické hovory, online platformy (Teams/Zoom pro mentoring).
- **Zásady:** Komunikace musí být jasná, srozumitelná a včasná (bez zbytečného prodlení). Při předávání klienta mezi ÚP a Partnerem musí být klient jasně informován, kdo se mu ozve a jaký bude další postup.



Financováno
Evropskou unií



Rozvoj
ekosystému
sociálního podnikání

- **Zpětná vazba:** Součástí komunikace je i aktivní zjišťování spokojenosti klienta po ukončení intervence.

5.2.2. Komunikace s veřejností a PR

- **Identita:** Regionální centra jsou komunikována navenek pod názvem **SPoint**. Používá se jednotný vizuál, logomanuál a claim "Brána do světa sociálního podnikání".
- **Nástroje:**
 - o Tiskové zprávy o úspěšných příbězích sociálních podniků v regionu (zpracovává Partner).
 - o Webové stránky www.ceske-socialni-podnikani.cz (centrální rozcestník s kontakty na všechny krajské SPointy).
 - o Sociální sítě (LinkedIn, Facebook): Obsah koordinuje Garant osvěty, regionální příspěvky připravují SPoint Partneři.
- **Cíl:** Zajistit, aby byly informace přesné, aktuální a podporovaly dobré jméno sociálního podnikání.

5.2.3. Komunikace s veřejnou správou (B2G)

- SPoint Partner komunikuje s kraji a obcemi prostřednictvím formálních kanálů (schůzky, oficiální dopisy, účast v pracovních skupinách paktů zaměstnanosti).
- Důraz je kladen na profesionální tón a prosazování principů sociálně odpovědného veřejného zadávání (SOVZ).

6. ROZVOJ A AKTUALIZACE METODIKY

Metodika je koncipována jako „živý dokument“, který musí reagovat na dynamický vývoj v oblasti sociálního podnikání a poznatky z praxe.

6.1. Proces revize v přechodném období (2026)

Vzhledem k náběhu nového synergického modelu bude proces aktualizace probíhat ve specifickém režimu:

- **Průběžná revize (Pilotáž):** Během pilotní fáze (leden–červen 2026) budou sbírány podněty od pracovníků SPointů (ÚP) i Partnerů na týdenní bázi. Cílem je odladit spolupráci a toky informací.
- **Standardní revize:** Po stabilizaci systému bude metodika revidována minimálně 1x ročně, vždy před zahájením nového evaluačního cyklu.



Financováno
Evropskou unií



Rozvoj
ekosystému
sociálního podnikání

6.2. Odpovědnost za aktualizaci

Gestorem metodiky je **Institut sociálního podnikání (MPSV)** v rámci projektu InSPIRO.

- Revizi provádí Garant regionálních center ve spolupráci s odborným garantem projektu a evaluátorem.
- Do procesu jsou nově zapojeni i zástupci Generálního ředitelství ÚP ČR, aby byl zajištěn soulad s interními předpisy Úřadu práce.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

7.1. Pravidla pro vyřizování sporů a kompetenčních konfliktů

V novém modelu, kde spolupracují dva odlišné subjekty (SPoint ÚP a SPoint Partner), je nutné nastavit jasná pravidla pro řešení neshod:

- **Priorita klienta:** V případě sporu o to, kdo má klienta v péči, má vždy přednost zájem klienta na co nejrychlejší vyřešení jeho požadavku.
- **Vnitřní mediace:** Spory se řeší primárně na úrovni regionu dohodou mezi koordinátorem SPoint Partnera a vedoucím oddělení na ÚP.
- **Eskalace:** Pokud nedorazí k dohodě, spor rozhoduje Garant regionálních center (MPSV/InSPIRO).
- **Písemná dokumentace:** Všechny spory a jejich řešení musí být zaznamenány pro účely budoucího metodického upřesnění.

7.2. Způsoby archivace a uchování dokumentů

Archivace musí splňovat podmínky Operačního programu Zaměstnanost plus (OPZ+) a spisového řádu ÚP ČR.

- **Centrální úložiště:** Garant SPointů zajišťuje provoz centrálního elektronického úložiště (Sharepoint/Cloud), kde jsou uloženy platné verze metodiky a anonymizovaná data z reportů.
- **Verzování:** Každá aktualizace metodiky má jedinečné číslo verze a datum vydání pro zpětnou sledovatelnost.
- **Dělená archivace klientských spisů:**
 - o *SPoint (ÚP):* Archivuje dokumentaci dle spisového řádu Úřadu práce ČR (vlastní systémy).



Financováno
Evropskou unií



Rozvoj
ekosystému
sociálního podnikání

- o *SPoint Partner*: Archivuje dokumentaci k projektu InSPIRO (mentoringové listy, prezenční listiny) na zabezpečeném cloudu projektu a fyzicky v místě sídla organizace.

8. PRAVIDLA A SMĚRNICE PRO BEZPEČNOST DAT (GDPR)

Vzhledem k tomu, že v modelu InSPIRO dochází k předávání klientů mezi orgánem státní správy a externím subjektem, je ochrana dat prioritou číslo jedna.

8.1. Způsoby ochrany citlivých dat

- **Autorizovaný přístup:** K citlivým datům v Centrální databázi mají přístup pouze autorizovaní pracovníci (SPoint junioři/senioři, koordinátoři Partnerů a garanti projektu). Přístupy jsou pravidelně revidovány.
- **Dvoufaktorové ověřování:** Přístup do sdílených cloudových úložišť je podmíněn vícefaktorovým ověřením (MFA).
- **Šifrování:** Data přenášená mezi ÚP a Partnerem musí být šifrována nebo sdílena přes zabezpečené úložiště, nikoliv otevřeným e-mailem.

8.2. Právní rámec sdílení dat (Identifikace rolí)

- **SPoint (ÚP ČR):** Je samostatným správcem osobních údajů pro agendu zaměstnanosti a evidence uchazečů.
- **SPoint Partner:** Je samostatným správcem osobních údajů pro agendu projektu InSPIRO (účastníci vzdělávání, mentoringu).
- **Předávání údajů:** Předání kontaktních údajů klienta mezi SPointem a Partnerem je možné **pouze na základě výslovného a informovaného souhlasu klienta** (písemně nebo e-mailem).
 - o *Povinnost:* Pracovník SPointu musí klienta poučit, že jeho data budou předána Partnerovi za účelem poskytnutí expertního poradenství.

8.3. Školení a incidenty

- **Vzdělávání:** Všichni zapojení pracovníci musí projít školením o bezpečnosti dat a GDPR specificky zaměřeným na projekt InSPIRO.
- **Incidenty:** Jakýkoliv bezpečnostní incident (únik dat) musí být neprodleně hlášen Hlavnímu garantovi projektu, který koordinuje postup dle zákona.

PŘÍLOHY (BUDOUCÍ VÝVOJ)

Součástí metodiky budou postupně doplňované přílohy:



Financováno
Evropskou unií



1. Vzor memoranda o spolupráci mezi ÚP a SPoint Partnerem.
2. Formulář souhlasu se sdílením osobních údajů v síti SPoint.
3. Vzory reportovacích formulářů pro SPoint Partnery.
4. Případové studie dobré praxe z pilotní fáze.

Kontaktní osoba pro metodiku: Garant projektu InSPIRO / Institut sociálního podnikání

E-mail: [doplní se dle aktuálního obsazení]

Web: www.ceske-socialni-podnikani.cz