РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Изпълнителна агенция по лозата и виното

Приложение към Заповед № РД-12-621/30.09.2020 г.

ХАРТА НА КЛИЕНТА

СОФИЯ, 2020 г.

Тази Харта е нашият ангажимент към Вас за спазване на следните стандарти за качество на административно обслужване:

◇ ЛЕСЕН ДОСТЪП И УДОБСТВА В ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ (ЦУ) НА ИАЛВ

➢ **Удобен обществен транспорт за достъп** до ЦУ на ИАЛВ, намиращо се на адрес: гр. София 1113, бул. „Цариградско шосе" № 125, бл. 1, ет. 3.

- спирка „ж.к. Изток": електробуси №-ра: Е84, Е184, тролейбуси №-ра: 4, 5, 8, 11; автобуси №-ра: 280, 305;
- спирка „хотел Плиска": електробуси №-ра: Е84, Е184, тролейбуси №-ра: 4, 5, 8, 11; автобуси №-ра: 72, 76, 204, 213, 280, 304, 305, 604;
- спирка „Национално училище за танцово изкуство": трамвай № 20.

➢ **Възможност за безплатно паркиране** в непосредствена близост до ЦУ на ИАЛВ.

➢ **Работно време без прекъсване:**

Приемната на Изпълнителна агенция по лозата и виното е с непрекъснат гъвкав режим на работа с клиенти: **всеки работен ден от понеделник до петък от 08:00 часа до 18:00 часа**.

➢ **За клиенти със специфични потребности:**

Адаптиран достъп до ЦУ и териториалните звена на ИАЛВ и възможност за телефонна връзка на място за оказване на съдействие за достъп.

➢ **В ЦУ на ИАЛВ на Ваше разположение са:**

- приемна, оборудвана с места за сядане и попълване на документи;
- питейна вода и възможност за ползване на тоалетна;
- безплатен интернет.

ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ЛОЗАТА И ВИНОТО
ХАРТА НА КЛИЕНТА

◇ ДОБРА ИНФОРМИРАНОСТ, БЪРЗА И ЛЕСНА КОМУНИКАЦИЯ

➢ **Нашите служители:**

- ще Ви се представят, за да знаете с кого разговаряте;
- ще Ви обслужат любезно, с лично отношение, уважение и търпение;
- ще се отнесат към Вас професионално при спазване на конфиденциалност;
- ще Ви предоставят точна, ясна и разбираема информация.

➢ **Информация за услугите ни ще намерите:**

- на интернет страницата ни - **www.eavw.com** в рубриката **„АГЕНЦИЯТА", „Административни услуги"**;
- на място в ЦУ на ИАЛВ на хартиен носител.

➢ **Ще получите съдействие на място в ЦУ:**

- Нашите служители ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването;
- Те ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването.

◇ ПРЕДИМСТВА НА ОБСЛУЖВАНЕТО

➢ **Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер**

- за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути;
- за писмени и електронни запитвания – до 5 работни дни;
- ще ви обслужим само на едно гише.

◇ ПОСТОЯННА ОБРАТНА ВРЪЗКА С КЛИЕНТИТЕ НА ИАЛВ

При възникнал проблем във връзка с административното обслужване Вие можете да отправите своите препоръки и забележки:

➢ **НА МЯСТО** в ЦУ на ИАЛВ – стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага в рамките на престоя Ви. За целта:

- обърнете се към служителите ни;
- поискайте да Ви насочат и свържат с експерт за решаване на казуса;
- при необходимост, обърнете се към директора на дирекция „Административно, правно обслужване и финансово-стопански дейности" (АПОФСД).

➢ ПИШЕТЕ НИ

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор. Отправете своите писмени сигнали, предложения и жалби:

- на адрес: **гр. София 1113, бул. „Цариградско шосе" № 125, бл. 1, ет. 3**;
- чрез Интернет страницата на ИАЛВ - **www.eavw.com** в рубриката **„Връзка с Изпълнителна агенция по лозата и виното"**;
- на електронната ни поща: **sofia@eavw.com**;
- **в кутията за сигнали, жалби и предложения** на входа на сградата на ИАЛВ.

➢ ОБАДЕТЕ НИ СЕ - (+3592) 9708 111; (+3592) 9708 108

➢ Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция, и в какъв срок да очаквате.

◇ ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВАШАТА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ

Вашето мнение е важно за нас за подобряване качеството на обслужването. Мнения и препоръки можете да отправяте като:

➢ Изпратите Вашето писмо на e-mail: **sofia@eavw.com**

➢ Изразите писмено Вашето мнение или коментар за организацията на административното обслужване в Агенцията, предложенията Ви за подобряването му, като попълните **Анкета за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги**, поставена в Приемната на Агенцията;

➢ Да поставите въпрос чрез Интернет страницата на ИАЛВ - **http://www.eavw.com** в рубриката **„Връзка с Изпълнителна агенция по лозата и виното"**.

◇ ИАЛВ ПРЕДОСТАВЯ СЛЕДНИТЕ ФОРМИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ:

➢ Разглеждане на заявления, жалби, сигнали и предложения по реда на АПК;

➢ Отговори на запитвания;

➢ Консултации по Интернет;

➢ Предоставяне на информация, свързана с дейността на ИАЛВ.

◇ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ:

1. Издаване на удостоверение за право на участие в мярка "Преструктуриране и конверсия на винени лози";
2. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2);
3. Предоставяне на достъп до обществена информация;
4. Издаване на удостоверение за среден годишен добив от грозде;
5. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3);
6. Издаване на разрешение за презасаждане/присаждане на винени лозя;
7. Издаване на удостоверение за производство на сортови вина без ЗНП и ЗГУ;
8. Издаване на удостоверение за вписване в лозарския регистър;
9. Издаване на сертификат за безопасност на виното за вино, предназначено за износ в трети страни;
10. Заверка на сертификат за произход на грозде, предназначено за производство на вина със ЗНП/ЗГУ, сортови вина без ЗНП/ЗГУ, вина без ЗНП/ЗГУ и за произход на вина със ЗНП/ЗГУ;
11. Заверяване на придружителен документ при превоз на винено грозде, гроздова мъст и вино;
12. Издаване на актуална справка на лозарско стопанство;
13. Удължаване срока на валидност на удостоверение за участие по мярка "Преструктуриране и конверсия на лозя";
14. Издаване на разрешение за право на отложено изкореняване на винени лозя;
15. Издаване на разрешения за нови лозови насаждения;
16. Издаване на разрешение за засаждане на лозя от преобразувани права на презасаждане;
17. Издаване на разрешение за промяна на площ в издадено разрешение;
18. Издаване на удостоверение за право на участие по мярка "Инвестиции в предприятия";
19. Издаване на удостоверение за право на участие по мярка "Застраховане на реколтата";
20. Издаване на удостоверение за право на участие по мярка "Събиране на реколтата на зелено".

- **Дейности, предоставяни от ИАЛВ:**

1. Извършване на физико-химичен и микробиологичен анализ на лозаро-винарски продукти;

2. Становище за освобождаване на внесена специална банкова гаранция за допускане за свободно обращение на внесени от трети страни лозаро-винарски продукти;

- **Дейности, предоставяни от ИАЛВ чрез електронно обслужване:**

1. Подаване на годишна декларация за реколтата от грозде в съответствие с член 8 на Регламент 436/2009;

2. Подаване на заявление за промяна в структурата на лозарското стопанство".

БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА ВАШЕТО УЧТИВО ОТНОШЕНИЕ
И УВАЖЕНИЕ ПРИ КОМУНИКАЦИЯТА С НАС!