

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Агенцията за устойчиво енергийно развитие (АУЕР) е администрация към министъра на енергетиката за изпълнение на държавната политика по повишаване на енергийната ефективност при крайното потребление на енергия и предоставянето на енергийни услуги, както и за насърчаване на производството и потреблението на електрическа енергия, топлинна енергия и енергия за охлаждане от възобновяеми източници, производството и потреблението на газ от възобновяеми източници и производството и потреблението на биогорива и енергия от възобновяеми източници в транспорта.

Уважаеми клиенти,

Ние предоставяме услуги в сградата на АУЕР на адрес: 1000, София - ул. "Екзарх Йосиф" № 37 (вход ул. „Сердика“ № 11), на всички заинтересовани физически и юридически лица, имащи отношение към обследване за енергийна ефективност и сертифициране на сгради, обследване за енергийна ефективност на промишлени системи, изпълнението на мерки за повишаване на енергийната ефективност по Закона за енергийната ефективност (ЗЕЕ), както и за изпълнението на мерки, съобразно изисквания и задължения по Закона за енергията от възобновяеми източници (ЗЕВИ). Стремехът ни е да предоставяме висококачествени административни услуги по отзивчив, прозрачен и обективен начин, като поставяме като приоритет в работата си удовлетвореността на обществото от действията на нашите служители. Хартата сама по себе си не е юридически документ и не създава юридически права и задължения - тя е едно обещание, което Агенцията декларира, че ще спазва. Основната ѝ цел е да помага на клиентите ни да разбират и защитават правата си, както и да изискват по-добро административно обслужване. Желанието на ръководството и служителите на АУЕР е Хартата на клиента да е жив и работещ документ, който периодично ще бъде преглеждан и актуализиран.

Очаквани ползи от подобряване на административното обслужване:

- 1 Ползи за клиентите: подобрен достъп до предлаганите от АУЕР услуги, лесно достъпна и разбираема информация за предоставяните услуги, намаляване на личните разходи и време, ясни процедури за обслужване, съгласувани с клиента;
- 2 Ползи за администрацията: по-ефективна и ефикасна работа на администрацията, подобрен имидж на администрацията пред обществото, намаляване на възможностите за корупция чрез пресичането на прекия контакт между искащия услугата и извършващия услугата на експертно ниво.

При предоставянето на административни услуги АУЕР се ръководи от следните нормативни актове:

Административнопроцесуален кодекс; Закон за администрацията; Закон за държавния служител; Закон за защита на личните данни; Закон за достъп до обществена информация; Закон за енергийната ефективност; Закон за енергията от възобновяемите източници; Наредба за административното обслужване, както и други нормативни актове, свързани с дейността на администрацията.

Вие можете да се свържете с нас и да получите нужната Ви информация, както и да изразявате свободно Вашите мнения, предложения, коментари и похвали по следния начин:

1. Като ни посетите или ни пишете на адреса на АУЕР: 1000, София - ул. "Екзарх Йосиф" № 37 (вход ул. „Сердика“ № 11);
2. Като ни посетите на Интернет страницата на АУЕР на адрес:
www.seea.government.bg;
3. Като ни пишете на електронната поща на адрес:
office@seea.government.bg;
4. Като изпратите писмо на факса на АУЕР: (02) 981 58 02;
5. Като осъществите контакт със служител на АУЕР, отговарящ за административното обслужване на гражданите:
Телефон: (02)915 4036
Факс: (02)915 4050

Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител по телефон, факс или електронна поща. Подадените предложения и сигнали се регистрират. Когато е необходимо те да се подадат писмено или да отговарят на определени изисквания, на подателя се дават съответните разяснения.

Работно време на АУЕР: всеки работен ден от 09.00 до 17.30 часа; обедната почивка на служителите е от 12.30 до 13.00 часа.

Приемането на заявления на гражданите се извършва без прекъсване в рамките на работния ден, по начин, регламентиран във „Вътрешни правила за административно обслужване в АУЕР“. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на служителите продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време (чл. 10, ал. 4 от Наредбата за административното обслужване).

6. Като ползвате „обратната връзка“ на интернет страницата на Агенцията;
7. Като попълните на място в сградата на АУЕР анкетна карта за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите (приложение към Хартата на клиента), която да поставите в специално определена за целта кутия, намираща се в сградата на Агенцията.

Собствени цели и стандарти на административно обслужване:

Декларираме, че в своята дейност ще се съобразяваме в пълна степен с приетите от Правителството на Република България стратегически принципи при предоставянето на административни услуги, заложили във вътрешните правила на административно обслужване от страна на служителите на АУЕР.

1. Отношение към потребителите.	а) ние предоставяме еднакъв достъп до услугите и равнопоставено отношение към всички клиенти, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения; б) ангажираме се клиентите ни да получат вежливо отношение, с необходимото уважение, при зачитане на личното им достойнство; в) ще спазваме конфиденциалност относно личната информация на потребителите на административни услуги, предоставяни от Агенцията; г) очакваме от потребителите на услуги в АУЕР, съответното коректно отношение и уважение към нашите служители, да ни предоставят пълна и точна информация в необходимия срок, за да ни помогнат за навременното извършване на желаната услуга.
2. Информация за клиента.	а) ангажираме се да предоставяме ясна, лесноразбираема и пълна информация на потребителите. Съзнаваме задължението си желаната информация да бъде не само бърза, но и вярна, точна и изчерпателна; б) поемаме задължението да предоставим достъп до търсената информация, извън обнародваната нормативна уредба, а именно: публикуване на подробна и актуална информация на Интернет страницата на Агенцията, вкл. нормативна уредба и образци на документи за извършване на желаната административна услуга, посочване на име, длъжност, телефон и електронен адрес на служителите, отговарящи за административното обслужване.
3. Комуникация с клиента.	а) ангажираме се да предоставяме ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите от компетентни служители, за процеса на предоставяне на услуги по начин, който да удовлетворява техните потребности;

	б) да предоставяме лесноразбираеми и изчерпателни устни или писмени отговори на запитвания от страна на нашите клиенти; в) поемаме задължението, ако искането на потребителите ни не е от компетенцията на АУЕР, те да бъдат коректно насочени към съответната компетентна институция; г) да разглеждаме всяка получена жалба, предложение или похвала в предвидените срокове и да уведомяваме клиентите си за взетите решения и предприетите действия по тях.
4. Спазване на срокове.	а) поемаме задължението да предоставим на нашите клиенти нужната информация и консултации още при първия контакт с администрацията, независимо от канала на достъп; б) приемането и потвърждаването на телефонни обаждания, писмени запитвания, жалби, молби или похвали ще бъде извършвано веднага от съответния служител на АУЕР, а отговор по тях ще бъде предоставен на клиента в 20 (двадесет) дневен срок от приемането - този срок не се прилага, ако в специален закон е предвиден друг
5. Механизъм за обратна връзка от клиента.	а) поемаме задължение да използваме различни механизми за обратна връзка от клиента като: рубрика на Интернет-страницата на АУЕР, форум и онлайн обратна връзка, с цел да бъдат взети под внимание актуалните потребности на различните групи клиенти; б) ангажираме се да анализираме получената информация, да отчитаме резултатите, както и да уведомяваме клиентите си за тях, използвайки различни канали за достъп.

6. Механизъм за подаване на жалби, сигнали, оплаквания, предложения и похвали.	а) Потребителите на административните услуги, предоставяни от АУЕР, имат възможност да подават жалби, сигнали, оплаквания, предложения и похвали относно качеството на административното обслужване или конкретен служител по следните начини: - на място в деловодството на АУЕР на адрес: 1000, София, ул. "Екзарх Йосиф" № 37, (вход ул. „Сердика № 11), етаж 2, стая № 7, или по пощата на посочения адрес; - чрез обаждане на телефон: (02) 915 40 49; - чрез изпращане на електронно съобщение до електронната поща office@seea.government.bg или на писмо на факса на АУЕР: (02) 981 58 02; - чрез ползване на „обратната връзка“ на интернет страницата на Агенцията; - чрез пощенската кутия за сигнали „Антикорупция“ и предложения, специално поставена във фоайето на входа на сградата на АУЕР, чрез обаждане на телефон: (02) 915 4036 и на e-mail: anticorruption@seea.government.bg; - чрез попълване на място в сградата на Агенцията на анкетна карта за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите (Приложение към Хартата на клиента) и поставянето ѝ в определена за целта кутия, намираща се в сградата на Агенцията. б) На всички подадени жалби, оплаквания и сигнали, АУЕР се произнася в законово регламентирани срокове. Анонимно подадени жалби, оплаквания и сигнали ще бъдат взети под внимание от ръководството, без да бъде даден отговор по тях. в) Информация за движението на Вашата преписка можете да получите лесно и бързо в деловодството на Агенцията, като съобщите входящия номер, под който е постъпило Вашето искане.
7. Отговорност и отчетност	а) ангажираме се Агенцията да изпълнява поетите задължения в процеса на предоставяне на административни услуги и спазване на утвърдените стандарти за обслужване; б) декларираме, че ръководството на АУЕР се е ангажирало с подобряване на административното обслужване, квалификацията на своите служители и изпълнението на посочените стандарти за постигане на нашата цел: удовлетворяване на високите изисквания на клиентите ни, като потребители на качествени административни услуги;

АУЕР предоставя чрез електронната си страница публичен достъп до следната информация:

- Подробна информация за набелязаните годишни цели и отчети за тяхното изпълнение;
- Годишен отчет за извършената контролна дейност;
- Актуална информация за участието на агенцията в международни проекти и проекти, финансирани по оперативните програми, съфинансирани от Структурните фондове и Кохезионния фонд на Европейския съюз;
- Информация за възможности за финансиране на мерки по енергийна ефективност (ЕЕ);
- Подробна информация относно нормативна база на ЕС и Република България в областта на ЕЕ и ВЕИ, вкл. форми на отчет, образци на необходимите искания и декларации, тарифи, обучение и др., в рубрика „Документи“;
- Публичните регистри по чл. 44, ал. 1 и чл. 60, ал. 1 от ЗЕЕ и регистъра на гаранциите за произход на енергия от възобновяеми източници;
- Подробна информация за достъп до обществена информация;
- Информация за обявените от Агенцията обществени поръчки и др.

Хартата е утвърдена от Изпълнителния директор на АУЕР със Заповед № 12-04-3/08.02.19 и е публикувана на Интернет страницата на АУЕР на адрес www.seea.government.bg в рубрика „Документи“.

Настоящата Харта може да бъде получена на хартиен носител на посочения адрес на АУЕР, етаж 2, стая № 7.

Хартата на клиента се издава на основание чл. 21, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване.

АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ АГЕНЦИЯ ЗА УСТОЙЧИВО ЕНЕРГИЙНО РАЗВИТИЕ:

**2287 - ИЗДАВАНЕ НА УДОСТОВЕРЕНИЕ ЗА ВПИСВАНЕ В ПУБЛИЧНИЯ РЕГИСТЪР
НА ЛИЦАТА, ИЗВЪРШВАЩИ ОБСЛЕДВАНЕ ЗА ЕНЕРГИЙНА ЕФЕКТИВНОСТ НА
ПРОМИШЛЕНИ СИСТЕМИ.**

1. Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт:

- Закон за енергийната ефективност - чл. 59, ал. 1;
- Наредба № Е – РД – 04 - 1 от 3.01.2018 г. за обстоятелствата, подлежащи на вписване в регистрите по Закона за енергийната ефективност, вписването и получаването на информация от тези регистри, условията и реда за придобиване на квалификация от консултантите по енергийна ефективност;

2. Място за подаване на искане:

София (п.к.1000), ул. „Екзарх Йосиф“ 37 / ул. „Сердика“ 11, Звено за административно обслужване, ет. 2

3. Необходими документи:

- Искане за вписване по образец;
- Декларация, че заявителят разполага с необходимите технически средства за осъществяване на съответната дейност за срока на валидност на удостоверението за вписване с приложени заверени копия на документи, които съдържат вида, индивидуалния фабричен номер и обхвата на техническите средства;
- Списък на персонала от консултанти по енергийна ефективност, включващ трите имена, ЕГН и придобитата специалност, към който за всеки консултант се прилагат:
 - а) заверено от консултанта по енергийна ефективност копие от документ, удостоверяващ, че има средно техническо образование, висше образование или придобита научна степен в област на висшето образование „Технически науки“ - съгласно чл. 16 или чл. 17 от Наредба № Е-РД-04-1 от 03.01.2018 г.;
 - б) заверени от консултанта по енергийна ефективност копия от документите, удостоверяващи наличието на придобит стаж по специалността след завършване на образованието:
- не по-малко от две години за лицата с образователно-квалификационна степен „магистър“;

- не по-малко от три години за лицата с образователно-квалификационна степен „бакалавър“;
- не по-малко от 6 години за лицата със завършено средно образование;
- в) заверено от консултанта по енергийна ефективност копие от удостоверение за квалификация за извършване на дейности по чл. 4 или чл. 5 от Наредба № Е-РД-04-1 от 03.01.2018 г.;
- г) заверено от консултанта по енергийна ефективност копие от документ, удостоверяващ съществуващото правоотношение между заявителя и него;
- д) заверено копие от документ, удостоверяващ, че наименованието на специалността му е еквивалентно с наименованието на специалност по чл. 16 и/или чл. 17 от Наредба № Е-РД-04-1 от 03.01.2018 г., или на документ, удостоверяващ приравняване на специалност, когато е приложимо;
- Документ за платена такса.

4. Начини на заявяване на услугата и получаване на резултата от услугата:

- устно
- писмено
- по електронен път на адрес: <http://auerportal.seea.government.bg/?module=Companies>

5. Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт:

5 години

6. Такса и начини на плащане:

За услугата се заплаща такса в размер на 60 лв.

- по банковата сметка на АУЕР: IBAN : BG08 BNBG 9661 3100 1425 01, BIC : BNBGBGSD
- на ПОС терминал в АУЕР.

6. Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.

Министерство на енергетиката

7. Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата.

Административен съд София-град в 14 дневен срок от получаване на документа

8. Електронен адрес за предложения във връзка с услугата.

2338 - ИЗДАВАНЕ НА УДОСТОВЕРЕНИЕ ЗА ВПИСВАНЕ В ПУБЛИЧНИЯ РЕГИСТЪР НА ЛИЦАТА, ИЗВЪРШВАЩИ ОБСЛЕДВАНЕ ЗА ЕНЕРГИЙНА ЕФЕКТИВНОСТ И СЕРТИФИЦИРАНЕ НА СГРАДИ.

1. Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт:

- Закон за енергийната ефективност - чл. 43, ал. 1
- Наредба № Е – РД – 04 - 1 от 3.01.2018 г. за обстоятелствата, подлежащи на вписване в регистрите по Закона за енергийната ефективност, вписването и получаването на информация от тези регистри, условията и реда за придобиване на квалификация от консултантите по енергийна ефективност

2. Място за подаване на искане:

София (п.к.1000), ул. „Екзарх Йосиф“ 37 / ул. „Сердика“ 11, Звено за административно обслужване, ет. 2

3. Необходими документи:

- Искане за вписване по образец;
- Декларация, че заявителят разполага с необходимите технически средства за осъществяване на съответната дейност за срока на валидност на удостоверението за вписване с приложени заверени копия на документи, които съдържат вида, индивидуалния фабричен номер и обхвата на техническите средства;
- Списък на персонала от консултанти по енергийна ефективност, включващ трите имена, ЕГН и придобитата специалност, към който за всеки консултант се прилагат:
 - а) заверено от консултанта по енергийна ефективност копие от документ, удостоверяващ, че има средно техническо образование, висше образование или придобита научна степен в област на висшето образование „Технически науки“ - съгласно чл. 16 или чл. 17 от Наредба № Е-РД-04-1 от 03.01.2018 г.;
 - б) заверени от консултанта по енергийна ефективност копия от документите, удостоверяващи наличието на придобит стаж по специалността след завършване на образованието:
 - не по-малко от две години за лицата с образователно-квалификационна степен „магистър“;
 - не по-малко от три години за лицата с образователно-квалификационна степен „бакалавър“;
 - не по-малко от 6 години за лицата със завършено средно образование;
 - в) заверено от консултанта по енергийна ефективност копие от удостоверение за квалификация за извършване на дейности по чл. 4 или чл. 5 от Наредба № Е-РД-04-1 от 03.01.2018 г.;
 - г) заверено от консултанта по енергийна ефективност копие от документ, удостоверяващ съществуващото правоотношение между заявителя и него;
 - д) заверено копие от документ, удостоверяващ, че наименованието на специалността му е еквивалентно с наименованието на специалност по чл. 16 и/или чл. 17 от Наредба № Е-РД-04-1

от 03.01.2018 г., или на документ, удостоверяващ приравняване на специалност, когато е приложимо;

- Документ за платена такса.

4. Начини на заявяване на услугата и получаване на резултата от услугата:

- устно

- писмено

- по електронен път на адрес - <http://auerportal.seea.government.bg/?module=Companies>

5. Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт:

5 години

6. Такса и начини на плащане:

За услугата се заплаща такса в размер на 60 лв.

- по банковата сметка на АУЕР: IBAN : BG08 BNBG 9661 3100 1425 01, BIC : BNBGBGSD

- на ПОС терминал в АУЕР.

6. Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.

Министерство на енергетиката

7. Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата.

Административен съд София-град в 14 дневен срок от получаване на документа

8. Електронен адрес за предложения във връзка с услугата.

office@seea.government.bg

2259 - ИЗДАВАНЕ НА УДОСТОВЕРЕНИЕ ЗА ЕНЕРГИЙНИ СПЕСТЯВАНИЯ.

1. Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт:

- Закон за енергийната ефективност - чл. 75, ал. 1;

2. Място за подаване на искане:

София (п.к.1000), ул. „Екзарх Йосиф“ 37 / ул. „Сердика“ 11, Звено за административно обслужване, ет. 2

3. Необходими документи:

- Заявление по образец;
- Протокол за оценка на енергийните спестявания на хартиен носител и в електронен формат по образец;
- Докладите от обследвания за енергийна ефективност, извършени от лицата, вписани в регистрите по чл. 44, ал. 1 и/или чл. 60 ал. 1 от ЗЕЕ, преди и след въвеждане на мярката/мерките за повишаване на енергийната ефективност;
- Документ, удостоверяващ датата на въвеждане в експлоатация на мярката/мерките;
- Документ за платена такса;

4. Начини на заявяване на услугата и получаване на резултата от услугата:

- устно
- писмено
- по електронен път на адрес - <https://portal.seea.government.bg/>

5. Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт:

- до използване на Удостоверението за енергийни спестявания

6. Такса и начини на плащане:

За услугата се заплаща такса в размер на 30 лв.,

- по банкова сметка на АУЕР: IBAN : BG08 BNBG 9661 3100 1425 01, BIC : BNBGBGSD
- на ПОС терминал в АУЕР.

6. Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.

Министерство на енергетиката

7. Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата.

Административен съд София-град в 14 дневен срок от получаване на документа

8. Електронен адрес за предложения във връзка с услугата.

office@seea.government.bg

2845 - ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА УДОСТОВЕРЕНИЕ ЗА ЕНЕРГИЙНИ СПЕСТЯВАНИЯ.

1. Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт:

- Наредба № Е-РД-04-3 от 4.05.2016 г. за допустимите мерки за осъществяване на енергийни спестявания в крайното потребление, начините на доказване на постигнатите енергийни спестявания, изискванията към методиките за тяхното оценяване и начините за потвърждаването им - чл. 22, ал. 1
- Директива 2010/31/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 19 май 2010 година относно енергийните характеристики на сградите - чл. 10, т. 1,2

2. Място за подаване на искане:

София (п.к.1000), ул. „Екзарх Йосиф“ 37 / ул. „Сердика“ 11, Звено за административно обслужване, ет. 2

3. Необходими документи:

- Заявление от задълженото лице, на което се прехвърля удостоверението;
- Протокол за прехвърляне на удостоверение за енергийни спестявания;

4. Начини на заявяване на услугата и получаване на резултата от услугата:

- устно
- писмено
- по електронен път на адрес – <https://www.seea.government.bg>

5. Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт:

- до използване на Удостоверението за енергийни спестявания

6. Такса и начини на плащане:

Услугата не се заплаща

6. Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.

Министерство на енергетиката

7. Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата.

Административен съд София-град в 7 дневен срок от получаване на документа

8. Електронен адрес за предложения във връзка с услугата.

-office@seea.government.bg

819 - ИЗДАВАНЕ И/ИЛИ ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ГАРАНЦИИ ЗА ПРОИЗХОД НА ПРОИЗВЕДЕНА ЕНЕРГИЯ ОТ ВЪЗОБНОВЯЕМИ ИЗТОЧНИЦИ.

1. Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт:

- Наредба № РД-16-1117/14.10.2011 г. за условията и реда за издаване, прехвърляне, отмяна и признаване на гаранциите за произход на енергията от възобновяеми източници - чл. 9, ал. 3

2. Място за подаване на искане:

София (п.к.1000), ул. „Екзарх Йосиф“ 37 / ул. „Сердика“ 11, Звено за административно обслужване, ет. 2

3. Необходими документи:

- Заявление;
- Протокол за търговско мерене;
- Документ доказващ сделката по прехвърляне;
- Документ за платена такса.

4. Начини на заявяване на услугата и получаване на резултата от услугата:

- устно
- писмено
- по електронен път на адрес - <https://portal.seea.government.bg/>

5. Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт:

1 година

6. Такса и начини на плащане:

За услугата се заплаща такса в размер на 20 лв.

- по банковата сметка на АУЕР: IBAN : BG08 BNBG 9661 3100 1425 01, BIC : BNBGBGSD
- на ПОС терминал в АУЕР.

6. Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.

Министерство на енергетиката

7. Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата.

Административен съд София-град в 14 дневен срок от получаване на документа

8. Електронен адрес за предложения във връзка с услугата.

office@seea.government.bg