

**CENTRUL TRANSFRONTALIER DE OENOLOGIE ȘI VITICULTURĂ
« TERASELE DUNĂRII » - ROMÂNIA – BULGARIA
CARTA SERVICIILOR**

Ce este Centrul Transfrontalier de Oenologie și Viticultură “Terasele Dunării”?

Centrul Transfrontalier de Oenologie și Viticultură «Terasele Dunării» a fost creat pentru stimularea și promovarea cooperării între comunitățile de afaceri implicate în oenologie și viticultură, din zonele de graniță din România și Bulgaria. Centrul se adresează întreprinderilor, în special întreprinderilor mici și mijlocii, implicate în viticultură, fabricarea vinului, producerea de bunuri și echipamente conexe acestor sectoare, comerțul de vinuri și fructe, interesate și capabile să dezvolte relații transfrontaliere și să exploateze oportunitățile generate de localizarea lor în zona de graniță.

Centrul a fost creat în cadrul proiectului “Centrul Transfrontalier de Oenologie și Viticultură «Terasele Dunării””, finanțat prin Programul de Cooperare Transfrontalieră România – Bulgaria 2007-2013, fiind localizat în Comuna Ostrov, Județul Constanța, România, în proximitatea graniței româno-bulgare, și având un sub-centru la Silistra, Bulgaria.

Centrul își desfășoară activitatea în baza unui parteneriat dintre două asociații profesionale de viti-vinicultură din Ostrov, județul Constanța, România, și Silistra, Bulgaria, Universitatea Ovidius Constanța – Facultatea de Științe ale Naturii și Științe Agricole, Constanța, România, Stațiunea Experimentală pentru Cais și Agricultură Silistra, Bulgaria, și Camera de Comerț, Industrie, Navigație și Agricultură Constanța, România.

Acoperirea geografică a Centrului este zona Ostrov-Silistra, mai precis județele Constanța, Călărași, Teleorman și Giurgiu, în România, și districtele Silistra, Razdrag și Ruse, în Bulgaria. Totuși, Centrul este deschis tuturor solicitărilor și propunerilor de cooperare din domeniul său de activitate, indiferent de originea lor pe granița România – Bulgaria.

Care sunt serviciile Centrului Transfrontalier de Oenologie și Viticultură “Terasele Dunării”?

Toate serviciile centrului au ca scop promovarea și sprijinirea dezvoltării de afaceri și relații transfrontaliere, acoperind atât servicii integrate de afaceri, cât și servicii de suport tehnice, gratuite sau contra-cost.

Diversitatea de servicii oferite de centru includ facilitarea participării la evenimente, promovarea și furnizarea de informații, asistență și organizarea de acțiuni și cursuri despre viticultură și metodele de producție sustenabile, integrarea aspectelor vitivinicole regionale și transfrontaliere în strategiile de dezvoltare relevante, utilizarea resurselor locale, precum și schimburi de bune practici, de experiență și inițiative comune la nivel transfrontalier.

Centrul va oferi următoarele categorii de servicii prin unitățile sale din Ostrov și Silistra:

1. Servicii de promovare și dezvoltare transfrontalieră, după cum urmează:

Servicii de informare asupra oportunităților transfrontaliere

- Oferte și cereri de afaceri (oferte și cereri de produse și servicii cu potențial transfrontalier)
- Informații asupra licitațiilor publice în regiunea de graniță româno-bulgară, legate de vinuri și produse alcoolice, viticultură, bunuri și echipamente conexe, accesorii.
- Oferte și cereri de schimburi tehnologice
- Promovarea rezultatelor din cercetare-dezvoltare către sectorul oenologiei și viticulturii

- Informații asupra legislației românești și bulgare
- Informații asupra surselor de finanțare pentru inițiative comune.

Informația este disponibilă la sedii, precum și online.

Diseminarea informațiilor se va face prin intermediul website-ului Centrului, buletinelor electronice pentru membrii și clienții Centrului, precum și prin intermediul partenerilor și stakeholderilor Centrului.

Facilitarea parteneriatelor și contactelor de afaceri transfrontaliere:

- Parteneriate de afaceri și inovare între companii și centre de cercetare-dezvoltare
- Vizite de studiu, de schimb de experiență;
- Misiuni economice;
- Organizarea/participarea la târguri și expoziții
- Expoziție permanentă a produselor și ofertei membrilor partenerilor de proiect

Servicii cu valoare adăugată

- Asistență primară pentru identificarea de surse de finanțare pentru inițiativele transfrontaliere în domeniul economic și de cercetare-dezvoltare.
- Asistență primară privind legislația, standardele, etc. ale țării vecine.
- Servicii de contabilitate, surse de finanțare, asistență juridică.

2. Servicii tehnice pentru întreprinderile viticole de pe ambele granițe, cu o abordare complementară:

- Laborator de analize organoleptice
- Laborator de microbiologie
- Laborator de analize agrochimice

3. Servicii de instruire: Centrul organizează sesiuni de instruire și pregătire profesională de scurtă și lungă durată, atât calificare cât și specializare, în Ostrov și Silistra

4. Servicii de informare și documentare pe teme generale transfrontaliere: biblioteca și mediateca. În Ostrov, unitatea deține 3 calculatoare conectate la internet pentru a permite firmelor interesate navigarea gratuită, iar la Silistra un calculator

5. Servicii de tip helpdesk: (1) servicii de secretariat – preluare mesaje telefonice, fax, email; traduceri din/în română și bulgară; corespondență de contact și (2) servicii de ghidare la bibliotecă, multi-media, internet și navigare în bazele de date

6. Servicii cu valoare adăugată în sectorul viti-viniculturii în vederea stimulării cercetării și inovării: pe ambele granițe, Centrul administrează câte un teren cultivat cu viță de vie dedicat experimentelor și demonstrațiilor, atât pentru uz intern, cât și pentru proiecte.

Pentru organizarea de evenimente, Centrul dispune la Ostrov de săli amenajate corespunzător.

Cum își propune Centrul Transfrontalier de Oenologie și Viticultură “Terasele Dunării” să vă asiste ?

- Centrul Transfrontalier de Oenologie și Viticultură “Terasele Dunării” din Ostrov împreună cu sub-centrul Silistra oferă servicii identice de afaceri de informare și asistență primară, în limbile română și bulgară, precum și servicii tehnice complementare în ceea ce privește laboratoarele și promovarea comercială.
- Nouă persoane cu experiență deservește Centrul, din care 7 persoane la Ostrov și 2 persoane la Silistra.

- Activitatea Centrului se organizează în sistem “soluționează sau îndrumă”: toate solicitările sunt tratate prin informații și servicii de asistență primară. În cazul în care solicitările depășesc competențele centrului, clientul este îndrumat către cel mai apropiat serviciu specializat, cum ar fi partenerii proiectului.
- Toate solicitările primite pe fax, pe e-mail și, pentru solicitările de la clienții aflați deja în baza de date a Centrului Transfrontalier de Oenologie și Viticultură “Terasele Dunării”, telefonic, sunt tratate egal;
- Toți specialiștii Centrului și ai partenerilor intervin cu specializări și cunoștințe specifice pentru promovarea afacerilor în oenologie și viticultură, cercetare, instruire, tehnic;
- Solicitățile de informații sunt rezolvate prompt (maxim 48 ore pentru răspunsuri simple și până la 7 zile pentru răspunsuri complexe);
- Vizitele ad-hoc și cele programate se desfășoară într-un cadru restrâns, pentru asigurarea confidențialității discuțiilor;
- Clauzele de confidențialitate față de client și solicitare sunt respectate;
- Costurile de rezolvare a solicitării sunt aduse la cunoștință înainte de începerea lucrării de răspuns, înscrierii participării la acțiuni transfrontaliere, cursuri sau seminarii, etc;
- Clienții sunt abordați politicos și amabil.

Ce așteptăm de la clienții noștri?

- Personalul Centrului Transfrontalier de Oenologie și Viticultură “Terasele Dunării” să fie tratat cu respect;
- Drepturile clienților prezenți în birourile Centrului să fie respectate;
- Centrul să fie informat asupra modului în care informațiile/soluțiile/consultanța obținute de clienți au contribuit la soluționarea problemelor;
- Formularele de evaluare a calității activității Centrului Transfrontalier de Oenologie și Viticultură “Terasele Dunării” să fie completate.

Date de contact :

Centrul Transfrontalier de Oenologie și Viticultură “Terasele Dunării”

Asociația Profesională Vitivinicolă „Terasele Dunării” Ostrov

Str. Regiei, Nr.1, sat Ostrov, comuna Ostrov, Județul Constanța, România

Telefon : +40 241 857.564

E-mail: teraseledunarii@domeniileostrov.ro

Stațiunea Experimentală pentru Cais și Agricultură Silistra

Str. Vaptsarov, Nr.112, Orașul Silistra, Districtul Silistra, Bulgaria

Telefon : +359 86 820145, fax + 359 86 820145

E-mail : apricot@mbox.contact.bg

Website : <http://www.oenologycentre.com/>