



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието, храните и горите

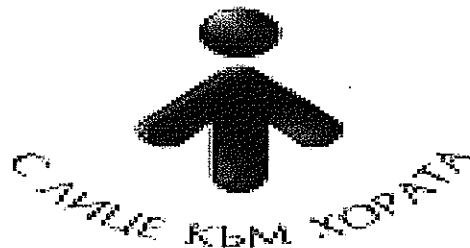
Българска агенция по безопасност на храните

УТВЪРЖДАВАМ:

Д-Р ДАМЯН ИЛИЕВ
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР



**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА
ОРГАНИЗАЦИЯТА
НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ
В БЪЛГАРСКА АГЕНЦИЯ ПО
БЕЗОПАСНОСТ НА ХРАНИТЕ**



София, 2017 година

Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I Предмет, обхват и действие

Чл. 1. С Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Българската агенция по безопасност на храните /БАБХ/ се урежда взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване на физически и юридически лица и организацията и дейността по регистрирането, обработването, издаването и съхраняването на документи в БАБХ.

Раздел II Принципи на административното обслужване

Чл. 2. Административното обслужване в БАБХ се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и в Административно процесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
3. любезно и отзивчиво отношение;
4. координираност и взаимодействие с всички дирекции в БАБХ, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
5. надеждна обратна връзка;
6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по разработените и обявени вътрешни правила;
7. качество на предоставяните услуги.

Чл. 3. (1) БАБХ осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите си за подобряване на административното обслужване.

(2) Във връзка с подобряване на административното обслужване главният секретар организира обучения, които задължително включват и специализирано обучение за работа с хора с увреждания.

Глава втора ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I Звено за административно обслужване

Чл. 4. (1) Обслужването на потребителите на административни услуги се извършва от служителите на дирекция "Административно обслужване, протокол, връзки с обществеността и инвестиции" /АОПВОИ/ Централно управление на Българската агенция по безопасност на храните /ЦУ на БАБХ/ или съответното звено в поделенията на БАБХ, имащи компетенции и задължения във връзка с административното обслужване.

(2) Искания/заявления за извършване на административни услуги, сигнали и предложения се подават на гише /устно, когато е приложимо или писмено/, по електронен път, по пощата или с куриерска пратка.

(3) Взаимодействието между отделните звена при предоставянето на административните услуги се утвърждава с вътрешни правила или стандартни

оперативни процедури.

(4) Искания/заявления за предоставяне на административни услуги, сигнали и предложения по електронен път се подават на електронен адрес: bfsa@bfsa.bg;

(5) Сигнали и предложения могат да се подават и на горещата телефонна линия на БАБХ 070012299 /на цената на един градски разговор според тарифата на подаващия сигнала/предложението/.

(6) Исканията /съгл. примерен образец, приложение №2 към Наредба за административното обслужване/ за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс.

Чл. 5. (1) Искания/заявления за извършване на административни услуги, сигнали и предложения се подават на гише и чрез звената за административно обслужване на териториалните поделения на БАБХ - Областни дирекции по безопасност на храните (ОДБХ), Националният диагностичен научноизследователски ветеринарномедицински институт (НДНИВМИ), Централната лаборатория по ветеринарно-санитарна експертиза и екология (ЦЛВСЕЕ), Централна лаборатория по карантина на растенията (ЦЛКР), Централна лаборатория за химически изпитвания и контрол (ЦЛХИК) и Централна лаборатория за окачествяване на зърно и фуражи (ЦЛОЗФ).

(2) Поделенията са със следните местонахождения:

1. ЦУ на БАБХ - бул. „Пенчо Славейков" 15А;
2. ОДБХ - Благоевград 2700, ул."Славянска"83;
3. ОДБХ - Бургас 8000, ул." Хан Аспарух " №36, п.к.62;
4. ОДБХ - Варна 9000, ул. "Софроний Врачански" № 19;
5. ОДБХ - Велико Търново 5000, ул. "Никола Габровски" 77;
6. ОДБХ - Видин 3700, ул."Цар Симеон Велики" 66;
7. ОДБХ - Враца 3000, ул. Илинден №1, П.К. 10;
8. ОДБХ - Габрово 5300, ул."д-р Заменхов" №6;
9. ОДБХ - Добрич 9300, ул.Тен. Киселов" №2;
10. ОДБХ - Кърджали 6600, ул."Дарец" 6;
11. ОДБХ - Кюстендил 2500, бул."Цар Освободител" 338;
12. ОДБХ - Ловеч 5500, ул."Р.Княгиня" №3;
13. ОДБХ - Монтана 3400, ул."Ю. Иречек" №4;
14. ОДБХ - Пазарджик 4400, ул."Н. Цанов" 4;
15. ОДБХ - Перник 2300, "Яворов" 23;
16. ОДБХ - Плевен 5800, ул. "Лерин" 23;
17. ОДБХ - Пловдив 4000, бул."Марица" 86;
18. ОДБХ - Разград 7200, ул."Ветеринарна" №1;
19. ОДБХ - Русе 7000, ул. "Марица" №3;
20. ОДБХ - Силистра 7500, ул."Тутраканска";
21. ОДБХ - Сливен 8800, ул. "Самуиловско шосе", П.К. 95;
22. ОДБХ - Смолян 4700, бул. "Тракия" №5;
23. ОДБХ - София - град, бул. "Данаил Николаев" №7;
24. ОДБХ - София - област 2230 Костинброд, ул."Ломско шосе" 22;
25. ОДБХ - Стара Загора 6000, бул."Патриарх Евтимий"19А;
26. ОДБХ - Търговище 7700, ул."29-ти януари" 2;
27. ОДБХ - Хасково 6300, бул."Освобождение" №57;
28. ОДБХ - Шумен 9700, ул."Съединение" №53;
29. ОДБХ - Ямбол 8600, ул. "Батак" 1;
30. НДНИВМИ - бул. „Пенчо Славейков" 15А;
31. ЦЛВСЕЕ - ул. „Искърско шосе" №5;
32. ЦЛКР - бул. "Никола Мушанов" № 120;

33. ЦЛХИК- бул. "Никола Мушанов" № 120;

34. ЦЛОЗФ – бул. „Братя Бъкстон“ № 37.

(3) Достъпът до всички служебни помещения на ЦУ, ОДБХ, НДНИВМИ, ЦЛВСЕЕ, ЦЛКР, ЦЛХИК и ЦЛОЗФ включително до звената за административно обслужване, за хората с увреждания е осигурен чрез елементи за адаптиране на служебните помещения.

(4) Начини на получаване на резултата от услугата: на ръка, по електронна поща, чрез лицензиран пощенски оператор или куриер / последните две за сметка на заявителя/.

(5) Начини за заплащане на административната услуга: на каса, с карта, по банков път.

Чл. 6. Звеното за административно обслужване в БАБХ:

1. предоставя информация за административните услуги, извършвани от БАБХ на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в БАБХ, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;

4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;

7. дава информация за хода на работата по преписката;

8. осъществява връзката с останалите звена на БАБХ по повод осъществяване на административното обслужване;

9. предоставя исканите документи;

10. осъществява контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения.

Чл. 7. (1) Служителите по чл. 4, ал. 1 и чл. 5, ал. 1 осъществяват връзка с останалите звена в БАБХ и изискват предоставяне на информация и/или документи, изготвяне на становища, отговори и актове във връзка с административното обслужване, следят сроковете за тяхното изготвяне/предоставяне, и упражняват контрол за спазването им.

(2) Координацията на дейността по административното обслужване на физически и юридически лица се осъществява от служителите по чл. 4, ал. 1 и чл. 5, ал. 1.

(3) Неправилно подадените искания/заявления за извършване на административни услуги, сигнали и предложения до БАБХ се препращат не по-късно от седем дни от постъпването им на компетентните органи, за което писмено се уведомяват техните податели.

Чл. 8. (1) Служителите по чл. 4, ал. 1 и чл. 5, ал. 1 регистрират постъпилите сигнал/предложение в автоматизираната система за документооборота с регистрационен индекс, под който индекс се води и кореспонденцията с други административни звена, когато това е необходимо за изготвянето на становището/отговора.

(2) Сигналите и предложенията се разпределят и насочват за изпълнение с резолюция на изпълнителния директор, заместник изпълнителните директори, главния секретар или съответния директор на поделение, в която се определя и срокът за изпълнение, съобразен с установените в нормативната уредба срокове.

(3) По въпроси от смесена компетентност в резолюцията задължително се посочва административното звено, което ще изготви обобщеното становище на БАБХ.

Чл. 9. Становището/отговорът на БАБХ се изготвя в 3 (три) екземпляра и се подписва от изпълнителния директор, заместник изпълнителните директори, главния секретар или

съответния директор на поделение.

Чл. 10. Сигналите и предложенията срещу незаконни или неправилни, или пораждани съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията се насочват по компетентност към главния директор на главна дирекция „Верификация на официалния контрол“ при ЦУ на БАБХ.

Чл. 11. (1) Служителите по чл. 4, ал. 1 и чл. 5, ал. 1 предоставят на потребителите информация за административните услуги, които предлага БАБХ и разясняват изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяване на административна услуга, когато има предварително установен ред.

(2) Служителите по чл. 4, ал. 1 и чл. 5, ал. 1 приемат заявления и искания за извършване на административни услуги, регистрират ги и ги насочват към компетентното административно звено за изпълнение.

(3) Административните услуги се предоставят на гражданите и юридическите лица в сроковете, установени в нормативните актове.

Чл. 12. Служителите по чл. 4, ал. 1 и чл. 5, ал. 1 отговарят на запитвания от общ характер, предоставят образци на документи и дават информация за хода на работата по преписките.

Чл. 13. Организацията и дейността по регистрирането, обработването, издаването и съхраняването на документи в БАБХ се уреждат с инструкцията за организацията на документооборота в БАБХ, утвърдена от изпълнителния директор на БАБХ.

Чл. 14. Приемането, издаването и съхраняването на електронни документи, подписани с универсален електронен подпис в БАБХ се уреждат с вътрешни правила, утвърдени от изпълнителния директор.

Чл. 15. (1) Работното време на служителите по чл. 4, ал. 1 и чл. 5, ал. 1 е от 9 ч. до 17 ч. и 30 мин. с почивка от 12 ч. до 12 ч. и 30 мин.

(2) С цел осигуряване на непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на работното време, по време на почивката служителите в звената за административно обслужване на БАБХ се заместват.

(3) В случаите, когато в служебните помещения на БАБХ има потребители на административни услуги в края на работно време, работата на административното звено продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 19.30 часа.

(4) Служителите по чл. 4, ал. 1 и чл. 5, ал. 1 носят отличителен знак с надпис на български и английски език, съдържащ снимка, структурно звено, име, фамилия, длъжност и с поставени логото и слогана на държавната администрация.

Раздел II

Картови разплащания

Чл. 16. Внедряване на терминални устройства ПОС в териториалните звена, специализирани структури и ЦУ на БАБХ:

1. За откриването на терминалното устройство ПОС всички териториални звена, специализирани структури към БАБХ е необходимо да направят проучване (анализ) за необходимостта от инсталиране на терминални устройства ПОС.

2. При доказана необходимост от откриване на терминални устройства ПОС се извършва писмено искане от страна на съответната бюджетна организация към БАБХ, а БАБХ до МЗХГ. В искането задължително се уточняват наименование и БУЛСТАТ на съответната структура към БАБХ, брой устройства които ще се разкриват, номер на транзитна сметка и приложимият 10 разряден код СЕБРА.

3. Инсталирането на нови терминални устройства ПОС се извършва след получаването на информация от МЗХГ, че съответната структура към БАБХ е включена в договора между обслужващата банка и МФ.

4. Ръководителите на всички териториални звена, специализирани структури към БАБХ, където са инсталирани терминални устройства ПОС, определят съответните служители, определени за работа с тях.

Чл. 17. Информирание и насърчаване на потребителите за извършването на картови плащания по реда на Закона за ограничаване плащанията в брой:

1. Всички физически и юридически лица се уведомяват за наличието на терминални устройства ПОС като се поставят отличителни знаци и уведомителни табели за наличието на ПОС терминалните устройства към съответната структура на БАБХ, както и подходящи съобщения на определените за това места (на информационни табла), както и на местата, определени за плащане на съответните задължения, за възможностите за извършване на картови разплащания по реда на чл. 4, ал. 1 от Закона за ограничаване на плащанията в брой.

2. Всички физически и юридически лица се уведомяват и насърчават устно за безплатното обслужване и възможностите за извършване на картови разплащания, по реда на чл. 4, ал. 1 от Закона за ограничаване на плащанията на в брой.

Чл. 18. Извършване на периодичен анализ за ефективността от прилагането на терминални устройства ПОС в териториалните звена, специализирани структури и ЦУ на БАБХ:

1. Всяко тримесечие се извършва анализ за „разходи-ползи“ за използването на инсталираните терминални устройства ПОС. Въз основа на извършеният анализ всички териториални звена и специализирани структури в състава на БАБХ представят в дирекция ФСД при ЦУ на БАБХ справка за използваните терминални устройства ПОС и извършените трансакции по Закона за ограничаване на плащанията в брой към съответното тримесечие – с натрупване от началото на годината, придружена с доклад за извършения анализ. Дирекция ФСД при ЦУ на БАБХ обобщава представената и информация и изготвя обобщена справка и доклад, които представя в дирекция ФУ при МЗХГ в указан от тях срок.

3. При констатирани случаи на недостатъчно използване на терминални устройства ПОС, следва да се извърши оценка и анализ на причините за това състояние, като се предприемат действия за тяхното преодоляване.

4. В случай на наблюдавана трайна тенденция за слабо използване или неизползване на инсталираните терминални устройства ПОС се преминава към намаляване на техния брой с оглед осигуряване на оптимално обслужване на картовите плащания на задължените лица при минимален размер на бюджетните разходи, тъй като съгласно изискването на чл.6, ал. 1 от Закона за финансовото управление и контрол в публичния сектор, ръководителите на бюджетните организации отговарят за постигане на определените цели, като управляват публичните средства по законосъобразен, икономичен, ефикасен и ефективен начин.

Чл. 19. Намаляването на броя на инсталираните терминални устройства ПОС се извършва по реда на т. 28 от съвместно писмо на МФ и БНБ ДДС № 02/2016 г.

Раздел III Служебно начало

Чл. 20. БАБХ служебно осигурява всички издавани от службата документи при предоставяне на административните услуги.

Чл. 21. БАБХ осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на определена административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

Чл. 22. БАБХ служебно събира информация, документи и данни от други администрации, когато това е предвидено със закон.

Чл. 23. Помещенията за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация са разположени в административните сгради на ЦУ и поделенията на БАБХ по чл. 5, ал. 2.

Раздел IV Информация за услугите

Чл. 24. (1) Информацията за видовете извършвани от БАБХ административни услуги, реда и организацията за предоставянето им и информацията по приложение № 3 на Наредба за административното обслужване (*ДВ, бр. 78 от 26.09.2006 г.*) е публикувана на интернет страницата на БАБХ: www.babh.government.bg.

(2) Информацията се актуализира в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

Чл. 25. Организацията и контролът по изпълнението на задълженията по чл. 24 се извършва от главния секретар, като това е включено в длъжностната му характеристика.

Чл. 26. Наименованията на административните услуги, извършвани от БАБХ, във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие с Регистъра на услугите по чл. 17 от Наредбата за административното обслужване.

Раздел V Правила за използване логото и слогана на държавната администрация

Чл. 27. Логото и слогана на държавната администрация се поставят на:

1. отличителните знаци по чл. 29, ал. 1, т. 1;
2. указателните табели на входовете на сградите на БАБХ;
3. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;
4. папките, рекламните и протоколните материали;
5. интернет страницата на БАБХ;
6. кутиите за мнения и коментари;
7. всички информационни материали, свързани с хартата на клиента;
8. всички вътрешноведомствени и официални документи.

Раздел VI Правила за използване логото на БАБХ

Чл. 28. Логото на БАБХ може да се поставя на:

1. отличителните знаци по чл. 29, ал. 1, т. 1;
2. указателните табели на входовете на сградите на БАБХ;

3. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;
4. папките, рекламните и протоколните материали;
5. интернет страницата на БАБХ;
6. кутиите за мнения и коментари;
7. всички информационни материали, свързани с хартата на клиента;
8. всички вътрешноведомствени и официални документи.

Глава трета.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО, ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I.

Управление на качеството

Чл. 29. (1) Административното обслужване в БАБХ се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в БАБХ се легитимира с отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;
2. служителите в БАБХ се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
3. срокът за отговор на запитвания от общ характер, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;
4. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 мин.;
5. в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

(2) Администрацията на БАБХ използва автоматизирана деловодна информационна системи с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

Чл. 30. (1) Приетата от БАБХ Харта на клиента се публикувана на интернет страницата на агенцията, в брошури и други печатни материали.

(2) Хартата на клиента е поставена на видно място в помещенията на служителите по чл. 5, ал. 2.

Чл. 31. БАБХ поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който взема предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното си обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Чл. 32. (1) БАБХ отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) Отговорните за това служители са определени със заповед на изпълнителния

директор и същите подават, обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.

Раздел II. Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността

Чл. 33. (1) Средствата за осъществяване на обратна връзка с потребителите, които БАБХ използва, са: телефон на потребителя: 0700 122 99; специализираната рубрика "Подай сигнал/предложение/запитване онлайн" на интернет страницата на агенцията; по електронна поща, на адрес bfsa@bfsa.bg, попълване на анкетни карти и специално поставената кутия за сигнали и предложения разположени в административните сгради на ЦУ и поделенията на БАБХ по чл. 5, ал. 2.

(2) Чрез използване на средствата за осъществяване на обратна връзка БАБХ измерва удовлетвореността на потребителите от предоставяните от службата административни услуги и в резултат на получената, анализирана и консултирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността БАБХ ежегодно предприема действия за подобряване на административното си обслужване, като потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват своевременно за предприетите действия.

Раздел III. Взаимодействие с омбудсмана и с обществените посредници

Чл. 34. (1) Обществените посредници и омбудсманът могат да отправят до изпълнителния директор предложения и сигнали относно организацията и дейността на БАБХ. Предложенията относно усъвършенстване на организацията и дейността на агенцията трябва да бъдат мотивирани и конкретни.

(2) Изпълнителният директор взема решение по предложението в срок до два месеца след неговото постъпване, освен ако този срок бъде удължен до 6 месеца поради необходимост от по - продължително проучване. Вземтото решение по предложението се съобщава на подателя в 7-дневен срок. Направените предложения, както и взетите по тях решения могат да се публикуват на страницата на агенцията в Интернет.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. По смисъла на Вътрешните правила:

1. "Потребител на административни услуги" е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.
2. "Запитване" е всяко искане на информация относно структурата и дейността на БАБХ, както и информация относно компетентността на различните административни структури в агенцията.
3. "Запитвания от общ характер" са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.
4. "Стандарт за качество на административното обслужване" е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което съответната администрация се ангажира да спазва.
5. "Елементи за адаптиране на служебните помещения" са: рампи, хидравлични платформи, асансьори, естакади и други приспособления, улесняващи достъпа на хора с увреждания до звената за административно обслужване.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 2. Вътрешните правила се приемат на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване, приета с ПМС № 246 от 13.09.2008 год., във връзка с чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията във връзка с Административнопроцесуалния кодекс.

§ 3. Изпълнението на Вътрешните правила, както и даването на указания по прилагането им, се възлага на главния секретар на БАБХ.

§ 4. До създаване на техническа възможност за осигуряване на достъпна среда, разпоредбите на чл. 5, ал. 3 не се прилагат.

§ 5. При необходимост настоящите правила може да бъдат изменяни и допълвани със заповед на изпълнителния директор на БАБХ.

§ 6. Настоящите Вътрешни правила са утвърдени със Заповед № РД М-2347/07.11.2017г. на изпълнителния директор на БАБХ и влиза в сила от деня на издаването ѝ.