Глава първа
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I
Предмет, обхват и действие

Чл. 1. С настоящите Вътрешни 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, както и обучение за комуникация с потребителите.

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, жалби, протести, 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) Жалби, протести, 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/заявленията съдържат текст, който посочва начина на получаване на акта, резултата от предоставената услуга.
Чл. 5. (1) Искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби, протести, сигнали и предложения се подават на гише и чрез центровете за административно обслужване на ЦУ на БАБХ, 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;
4. ОДБХ - Варна 9000, ул. "Софроний Врачански" № 19;
5. ОДБХ - Велико Търново 5000, ул. "Славянска " № 5;
6. ОДБХ - Видин 3700, ул."Цар Симеон Велики"№ 66;
7. ОДБХ - Враца 3000, ул. Илинден № 1;
8. ОДБХ - Габрово 5300, ул."д-р Заменхов" № 6;
9. ОДБХ - Добрич 9300, ул.“Ген. 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" № 3;
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 , гр. София, бул. „Христо Ботев“ № 17;
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 центровете 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. Центърът за административно обслужване в БАБХ:

1. предоставя информация за административните услуги, извършвани от ЦУ на БАБХ или съответното териториално поделение на 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, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;
10. осъществява контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения и по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване;
11. разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания;
12. изпълнява функциите на посредник при заявяване , заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

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. 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.

(2) 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 жалба,

сигнал, протест или предложение в автоматизираната система за документооборот с регистрационен индекс, под който индекс се води и кореспонденцията с други административни звена, когато това е необходимо за изготвянето на становището/отговора.
(2) Жалбите, сигналите, протестите 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. Решението/ становището/отговорът на БАБХ се изготвя в 3 се подписва от изпълнителния директор, заместник изпълнителните директори, главния секретар или съответния директор на поделение.
Чл. 10. Жалбите, сигналите, протестите и предложенията срещу незаконни или неправилни, или пораждащи 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 приемат заявления и искания за извършване на административни услуги, регистрират ги и ги насочват към изпълнителния директор/ресорен заместник изпълнителен директор/главен секретар за резолюция.
(2) Административните услуги се предоставят на гражданите и юридическите лица в сроковете, установени в нормативните актове, на принципа на едно гише.
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 Вътрешни правила за обмен на документи по електронен път и документи на хартиен носител в БАБХ, утвърдени 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 непрекъснато, от 8,00 ч. до 18 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 центровете 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 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. Информиране 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 заявяване и издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен

Чл. 20. Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри /справки/ полета в Средата за междурегистров обмен и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организациите, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

Чл. 21. (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите по ал.2 са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.
(2) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, със заповед на изпълнителния директор/ директора на ОДБХ/ директора на НДНИВМИ се определят длъжностни лица, които да получат служебен потребителски достъп до системата за служебно издаване на удостоверителни документи.
(3) Документите по ал.1 се получават:
1. На хартиен носител;
2. Чрез справки в публично достъпни електронни регистри;
3.Чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

Чл. 22. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите по чл.21, ал. 2 подават чрез системата служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.
(2) Посредством заявката служителят избира съответната услуга измежду списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на лицето, за което е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.
(3) По реда на ал.1 и ал.2 служителите по чл. 21, ал.2 имат право да заявяват услуги само от тези първични регистри, информацията от които е необходима за предоставянето на гражданите и на организациите на административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите към Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

Чл. 23. (1) Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основанието

за заявяване.
(2) Въз основа на заявката, системата автоматично представя исканата информация от първичния администратор на екрана, като полученото удостоверение се разпечатва от служителя и/или се изтегля като файл в съответния формат и се представя за завеждане в деловодството.
(3) Генерираното по реда на ал.2 удостоверение се завежда от служителя в деловодството в деловодната система, съгласно Вътрешни правила за обмен на документи по електронен път и документи на хартиен носител в БАБХ, като се прави и отбелязване за начина на получаване на удостоверението – по електронен път или на хартиен носител.

Чл. 24. Въз основа на получената по реда на чл. 22 и чл. 23 вътрешна електронна административна услуга, се извършва исканата от заявителя административна услуга, като издадения документ се предоставя на заявителя по начина, посочен от него при заявяване на услугата.

Чл. 25. За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на този раздел, се прилага Инструкцията за организацията на документооборота в Българска агенция по безопасност на храните.

Чл. 26. Достъпа до регистрите и справките в Средата за междурегистров обмен, осъществяван по реда на този раздел следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.“

Раздел IV
Служебно начало

Чл. 27. БАБХ служебно осигурява всички издавани от службата документи при предоставяне на административните услуги.
Чл. 28. БАБХ осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на определена административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.
Чл. 29. БАБХ служебно събира информация, документи и данни от други администрации, когато това е предвидено със закон.
Чл. 30. 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 V
Информация за административното обслужване

Чл. 31. (1) Информацията за видовете административни услуги, извършвани от ЦУ на БАБХ или съответното териториално поделение на БАБХ, реда и организацията за предоставянето им и информацията по приложение № 3 на Наредба за административното обслужване *(ДВ, бр. 47 от 2008 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.
(3) Информацията по ал.1 се обявява на информационо табло, в електронна форма, чрез поне един брой подходящо техническо оборудване с осигурен активен достъп на потребителите до него;

(4)В информацията по приложение № 3 се посочва възможността за извършване на картови плащания, където са създадени такива условия. Потребителите на административни услуги се информират и с поставяне на подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места, както и на интернет страница на съответната администрация.
(5) 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 в Информационната система на държавната администрация /ИИСДА/.

Чл. 32. Организацията и контролът по изпълнението на задълженията по чл. 31 се извършва от главния секретар, като това е включено в длъжностната му характеристика.
Чл. 33. Информацията, върху указателните табели в административните сгради и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език, а при възможност - и на друг от официалните езици на Европейския съюз.

Раздел VI
Правила за използване логото и слогана на държавната администрация

Чл. 34. 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 VII
Правила за използване логото на БАБХ

Чл. 35. Логото на БАБХ може да се поставя на:
1. отличителните знаци по чл. 36, ал. 1, т. 2;
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. 36. (1) Административното обслужване в БАБХ се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:
1. стандарт за единно наименование на ЦАО
2. при изпълнение на служебните си задължения служителите в ЦАО в ЦУ на БАБХ/ОДБХ се легитимират с отличителен знак с данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;
3. служителите в БАБХ се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
4. срокът за отговор на запитвания от общ характер, постъпили устно, по пощата и по електронната поща, е до 5 дни;
5. 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.;
6. 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.
7. стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
8. стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
9. стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;
10. стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;
11. стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори";
12. стандарт за предоставяне на информация на английски език;
13. стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;
14. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри;
15. стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.

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

Чл. 37. (1) Приетата от БАБХ Харта на клиента се публикувана на интернет страницата на агенцията.
(2) Хартата на клиента е поставена на видно място в помещенията на ЦАО.
(3) При разработване на Харта на клиента БАБХ спазва правила и насоки за разработване на Харта на клиента, които са регламентирани в ръководство, одобрено с акт на Министерския съвет.

Чл. 38. 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. 39. (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
Методи за обратна връзка и изследване на удовлетвореността

Чл. 40. (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.

(3) Обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи.

Раздел III. Взаимодействие с омбудсмана и с обществените посредници

Чл. 41. Взаимодействието между омбудсмана и БАБХ се регламентира в Закона за омбудсмана и в Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. По смисъла на Вътрешните правила:

1. "Потребител" е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са

предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

2. "Подходящо техническо оборудване" са електронни информационни табла, видео- екрани, системи с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация, която се управлява чрез допир до екрана, интерактивни табла, екрани, терминали и други, които са предназначени за потребителите, до които им е осигурен безусловен активен или пасивен достъп и които се насърчават посредством подходящи методи и средства, за да ги използват.

3. "Запитване" е всяко искане на информация относно структурата и дейността на БАБХ, както и информация относно компетентността на различните административни структури в агенцията.

4. "Запитвания от общ характер" са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

5. "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.

6. "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., изм. и доп., бр. 47 от 20.05.2008 г., в сила от 1.06.2008 г., доп., бр. 64 от 18.07.2008 г., в сила от 1.07.2008 г., бр. 25 от 30.03.2010 г., в сила от 30.03.2010 г., изм. и доп., бр. 58 от 30.07.2010 г., в сила от 30.07.2010 г., изм., бр. 105 от 29.12.2011 г., в сила от 15.01.2012 г., бр. 50 от 3.07.2012 г., изм. и доп., бр. 27 от 14.04.2015 г., в сила от 14.04.2015 г., изм., бр. 8 от 29.01.2016 г., изм. и доп., бр. 61 от 28.07.2017 г., бр. 7 от 22.01.2019 г., бр. 56 от 16.07.2019 г., в сила от 16.07.2019 г., изм. и доп., бр. 9 от 31.01.2020 г., 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. Личните данни на физически лица се обработват и съхраняват при стриктно спазване на изискванията на Регламент 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. Закона за защита на личните данни и разработените в тази връзка вътрешни правила и процедури.

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

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

§ 7. Настоящите Вътрешни правила са утвърдени със Заповед №..... г. на изпълнителния директор на БАБХ и влиза в сила от деня на издаването ѝ.