



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ
БЪЛГАРСКА АГЕНЦИЯ ПО БЕЗОПАСНОСТ НА ХРАНИТЕ

✉ Гр. София, 1606, бул. "Пенчо Славейков" № 15А
☎ +359 (0) 2 915 98 20, 📠 +359 (0) 2 954 95 93, www.babh.government.bg

ОДОБРЯВАМ:
Д-Р ДАМЯН ИЛИЕВ
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА УСЛОВИЯТА И РЕДА ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ОБРАТНА
ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ
В БЪЛГАРСКА АГЕНЦИЯ ПО БЕЗОПАСНОСТ НА ХРАНИТЕ

София, 2016 година

Вътрешни правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Българска агенция по безопасност на храните

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) Вътрешните правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Българска агенция по безопасност на храните /БАБХ/, на основание чл. 24 от Наредбата за административното обслужване (НАО), наричани за краткост „правила”, уреждат видовете средства за осъществяване на обратна връзка, приемането, регистрирането, разпределянето и разглеждането на получената писмена и устна информация, системата за уведомяване на потребителите, неправителствените организации на гражданите, бизнеса и обществеността за предприетите действия в резултат на получената, анализирана и консултирана информация от осъществената обратна връзка;

(2) Правилата по ал. 1 се актуализират незабавно при всяко изменение на нормативната уредба, регулираща механизма за обратна връзка.

Чл. 2. Предмет на правилата е всяка дейност на администрацията на БАБХ по извършване на административни услуги, заявени или ползвани от всеки гражданин и организация, даваща възможност да се състави мнение относно дейността на административното обслужване и компетентността на държавните служители и лицата, работещи по трудово правоотношение в администрацията.

Чл. 3. Целите на осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в БАБХ са предприемане на действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка между потребителите и администрацията.

Чл. 4. Главният секретар на БАБХ или упълномощено лице от администрацията информира за използваните средства за обратна връзка с потребителите чрез публикуване на информация на интернет страницата на БАБХ или съобщаване в друга форма (анкетни карти, формуляр за подаване на сигнали, брошури, информационно табло, публикации в средствата за масово осведомяване и др.).

Чл. 5. Достъпът до информацията за осъществяване на обратна връзка и използването на различните видове средства за обратна връзка е безплатен.

Чл. 6. (1) БАБХ създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

(2) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

(3) Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

(4) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва два пъти годишно.

(5) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.

Вътрешни правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Българска агенция по безопасност на храните

II. ВИДОВЕ СРЕДСТВА ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ОБРАТНА ВРЪЗКА

Чл. 7. БАБХ предоставя на гражданите и организациите следните видове средства за обратна връзка:

А/ Вътрешни средства за обратна връзка:

1. Пощенски кутии за подаване на мнения, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, находяща се във фойето на административната сграда на БАБХ, находяща се в гр. София, бул. „Пенчо Славейков“ № 15А и в административните сгради на Областните дирекции по безопасност на храните /ОДБХ/.

2. Анкетна карта за обратна връзка /Приложение 1/, която се намира във фойето на административната сграда на БАБХ, находяща се в гр. София, бул. „Пенчо Славейков“ № 15А и в административните сгради на ОДБХ.

Б/ Външни средства за обратна връзка:

1. Форма за подаване на сигнали в интернет страницата на БАБХ;

2. Електронна поща: bfsa@bfsa.bg;

3. Горещ телефон: 0700 122 99.

III. МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ НА ВЪТРЕШНИТЕ И ВЪНШНИТЕ СРЕДСТВА ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА

Чл. 8. (1) Вътрешните средства - Пощенските кутии, както и Анкетната карта са достъпни за гражданите и организациите във фойето на административната сграда на БАБХ, находяща се в гр. София, бул. „Пенчо Славейков“ № 15А и в административните сгради на ОДБХ.

(2) Достъпът до вътрешните средства за обратна връзка за гражданите и организациите е осигурен в рамките на работното време за работа с потребителите на административни услуги на БАБХ.

Чл. 9. Външните средства за обратна връзка – на началната интернет страница на БАБХ се намират рубрики „Подай сигнал онлайн“.

Чл. 10 Отчитането, анализът на получената информацията и уведомяването на потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността периодично се огласяват на интернет страницата на БАБХ.

IV. РЕГИСТРИРАНЕ НА ПОЛУЧЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ. ОРГАНИ НА КОНТРОЛ ПО ПРЕДОСТАВЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 11 Контрол по предоставената чрез кутии информация се осъществява от главния секретар на БАБХ и директорите на ОДБХ.

Чл. 12 (1) Контрол по предоставената чрез рубрика „Подай сигнал онлайн“ на интернет страницата на БАБХ и горещ телефон информация се осъществява от директорите на ОДБХ.

(2) Директорът на дирекция АОПВОИ при ЦУ на БАБХ разпечатва на хартиен носител и предава за регистрация в деловодството на ЦУ на БАБХ получените сигнали на електронната поща bfsa@bfsa.bg.

(3) Всяка година, но не по-късно от 31.05. на следващата календарна година главният секретар на БАБХ изготвя доклад до изпълнителния директор на БАБХ,

Вътрешни правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Българска агенция по безопасност на храните

който съдържа анализ на съществуващото положение, характеристика на възникналите проблеми и предложения за тяхното отстраняване.

V. УВЕДОМЯВАНЕ НА ГРАЖДАНИТЕ И ОРГАНИЗАЦИИТЕ

Чл. 13 Получената и анализираната информация от обратната връзка се обсъжда и консултира с неправителствените организации на гражданите, бизнеса и с представителите на гражданското общество при заявяване от тяхна страна.

Чл. 14 В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от осъществената обратна връзка БАБХ предприема действия за подобряване на административното обслужване.

ДОПЪЛНИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

§ 1 "Средства за обратна връзка" са всички инструменти, които администрацията на БАБХ създава, за да осъществява обратна връзка с потребителите на административни услуги.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 2 Тези правила се издават на основание чл. 24 от Наредбата за административното обслужване.

§ 3 Изменения и допълнения на правилата се извършват по реда на приемането им.