



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ
БЪЛГАРСКА АГЕНЦИЯ ПО БЕЗОПАСНОСТ НА ХРАНИТЕ

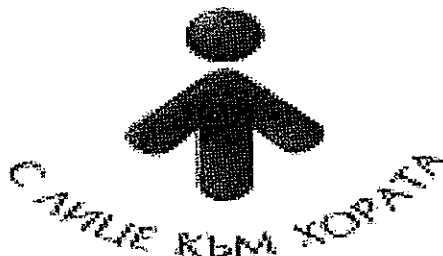
УТВЪРЖДАВАМ,

ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР НА БАБХ:

/Д-Р ДАМЯН ИЛИЕВ/



ХАРТА НА КЛИЕНТА



София, 2017 година

В картата се съдържа описание на нивото на административно обслужване, което може да се очаква от Българската агенция по безопасност на храните (БАБХ) при Министерство на земеделието и храните и информация какво се очаква от клиентите на услуги.

С картата ние искаме да Ви информираме за услугите, които предлагаме и да очертаем основните правила, по които бихме желали да работим заедно.

Основната цел на картата е да съдейства за подобряване на административното обслужване чрез залагане на съвременни и по-високи стандарти в административното обслужване. За осъществяване на посочената цел ние имаме нужда от вашето съдействие и бихме оценили високо всяко изказано от Вас мнение, критика или препоръка.

Хартата ще бъде своевременно изменяна и допълвана, за да отговаря на променящите се потребности на клиентите.

Хартата не е нормативен акт, но е документ, с който служителите на БАБХ се задължават да изпълнят поетите ангажменти към клиентите, за да бъде диалогът позитивен и сътрудничеството ползотворно.

За агенцията

БАБХ е единен орган за контрол на безопасността и качеството на храните в Република България. Създадена в началото на 2011 г., БАБХ следва най-добрите европейски практики в прилагането на високи стандарти при контрола в областта на безопасността и качеството на храните, хранителните добавки и напитките, ветеринарната медицина и хуманното отношение към животните, растителната защита и торовете, фитосанитарния контрол, фуражите, граничния контрол и др.

БАБХ реализира последователна политика за сътрудничество с браншовите организации в страната. Заедно с тях разработва и създава стандарти, които целят повишаване на качеството на продукти като хляб и хлебни изделия, мляко, млечни и месни продукти, както и на други традиционно български храни.

БАБХ е в постоянно сътрудничество с Европейския орган за безопасност на храните, с всички структури на Европейския съюз, имащи отношение към дейността на агенцията и с органите по безопасност на храните в държавите-членки от ЕС и трети страни.

Агенцията е юридическо лице на бюджетна издръжка със седалище София и с адрес на управление бул. "Пенчо Славейков" № 15 А.

Услуги, предлагани от нашето ведомство

В БАБХ се извършват следните административни услуги на физически и юридически лица:

- Издаване на удостоверение за регистрация на търговци, които получават пратки животни, зародишни продукти, странични животински продукти и продукти, получени от тях, от държави-членки на ЕС

- Регистрация на собственици на животновъдни обекти
Изплащане на обезщетение на собствениците на унищожени животни, зародишни продукти, суровини и храни от животински произход, странични животински продукти и продукти, получени от тях, фуражни суровини, фуражни добавки, премикси, комбинирани и медикаментозни фуражи

Допълнение на асортимента в търговската дейност на обект за търговия на едро с храни

Одобряване на малки промени от тип II в съдържанието на досието на

ветеринарномедицински продукти

Издаване на разрешение за изнасяне на животински и зародишни продукти, суровини и храни от животински произход, странични животински продукти и продукти, получени от тях, специфични растителни продукти, фуражни добавки, премикси, комбинирани и медикаментозни фуражи

Уведомление до директора на областните дирекции по безопасност на храните за организиране на изложби и състезания със животни и издаване на заповед на директора на областните дирекции по безопасност на храните за определяне на ветеринарен лекар за осъществяване на контрол върху здравословното състояние на животните, които участват в състезанието или изложбата

Оценяване на проекти за изграждане или реконструкция на обекти, регистрирани в БАБХ

Допълнение на асортимента в производствената дейност на обект за производство на храни

Допълнение на асортимента в търговската дейност на обект за търговия на дребно с храни

Издаване на разрешение за използване на странични животински продукти за диагностични, образователни и научно-изследователски цели

Одобряване на бази за физически и юридически лица за извършване на биологично изпитване на продукти за растителна защита

Издаване на разрешение за преупаковане на продукти за растителна защита

Издаване на Фитосанитарни паспорти за движение на стоките в страната от местно производство

Одобряване на реклама на ветеринарномедицински продукт

Издаване на лиценз за употреба на ветеринарномедицински продукти

Издаване на лиценз за търговия на едро с ветеринарномедицински продукт

Издаване на фитосанитарен сертификат за износ или реекспорт

Издаване на удостоверение за правоспособност на водачи на транспортни средства, в които се превозват животни и на придружители на животни при транспортиране

Регистрация на обекти за производство и търговия с храни

Издаване на ветеринарен сертификат за износ на фуражи в трети държави

Удостоверение за признаване на професионална квалификация по регулирана професия (ветеринарен лекар), придобита в друга държава членка или трета държава с цел достъп и упражняването ѝ на територията на Р България

- Издаване на разрешение за оползотворяване на утайки в земеделието

- Регистрация на вносители в на растения, растителни продукти и други обекти в официалния регистър за фитосанитарен контрол

Издаване на допълнение към лиценз за производство на ветеринарномедицински продукт при промени на вписани обстоятелства

Издаване на разрешение за извършване на опити с животни

Регистрация на зоопаркове, аквариуми, терариуми, циркове, ферми, волиери и вивариуми

Удостоверения свързани с придобита или призната професионална квалификация по регулирана професия (ветеринарен лекар) на територията на Р България с цел упражняването ѝ на територията на друга държава членка или трета държава

Подновяване на лиценз за употреба на ветеринарномедицински продукти

Преиздаване на лиценз за търговия на едро с ветеринарномедицински продукт

Вписване в Списъка на областните дирекции по безопасност на храните на физически или юридически лица, които получават суровини и храни от животински произход от друга държава-членка на Европейския съюз, предназначени за пускане на пазара и за търговия, или които разпределят такива пратки

- Регистрация на карантинни помещения за животни за разплод и доотглеждане, внасяни в Република България
- Регистрация на обекти за производство, търговия и пускане на пазара на суровини и храни от животински произход, непредназначени за консумация от хора и на продукти, получени от страничен животински произход
- Издаване на лиценз за превоз на животни от превозвачи, получили лиценз за превоз, за кратки или продължителни пътувания
- Регистрация на обекти, в които се отглеждат, развъждат и/или предлагат животни-компаньони с цел търговия, на пансиони, изолатори и приюти за животни
- Одобряване на малки промени от тип I A в съдържанието на досието на ветеринарномедицински продукти
- Издаване на лиценз за търговия на дребно с ветеринарномедицински продукт
- Издаване на сертификат за износ на суровини и храни от животински произход, предназначени за консумация от хора
- Преиздаване на лиценз за търговия на дребно с ветеринарномедицински продукт
- Вписване в Регистъра на одобрените представители за внос на фуражи от трети държави
- Издаване на удостоверение за регистрация за осъществяване на ветеринарномедицинска практика
- Одобряване на малки промени от тип I B в съдържанието на досието на ветеринарномедицински продукти
- Признаване на лиценз за употреба на ветеринарномедицински продукт, издаден от друга държава-членка на ЕС
- Издаване на лиценз за производство на ветеринарномедицински продукт
- Издаване на разрешение за фумигация и обеззаразяване на площи, помещения и растителна продукция срещу вредители
- Регистрация в официалния регистър за фитосанитарен контрол на производители на растения и растителни продукти, предприятия, които събират или разделят партии с растения, растителни продукти и други продукти, както и на магазини, центрове за експедиция и тържища
- Издаване на становище за въвеждане в експлоатация на обекти, регистрирани в БАБХ
- Издаване на сертификат за одобряване на транспортни средства за превоз на животни
- Издаване на разрешение за изнасяне на животни и зародишни продукти
- Регистрация на обекти за обезвреждане на странични животински продукти и продукти, получени от тях и за съхранение на странични животински продукти и продукти, получени от тях
- Вписване в Регистъра на регистрираните представители за внос на фуражи от трети държави
- Издаване на сертификат за изнасяне на странични животински продукти и продукти, получени от тях
- Издаване на сертификат за съответствие на пресни плодове и зеленчуци за внос, износ и реекспорт на пресни плодове и зеленчуци
- Диагностика и идентификация на вредители по земеделските култури
- Издаване на становища на земеделски производители, кандидатстващи по мерките за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ от програмата за развитие на селските райони в сектор "Фуражи"
- Регистрация на транспортни средства за превозване на суровини и храни
- Издаване на становища на земеделски производители, кандидатстващи по мерките за предоставяне на финансова помощ от програмата за развитие на селските

райони (2014 - 2020 година) и на земеделски производители, физически, юридически лица и еднолични търговци

Издаване на сертификат за съответствие на пресни плодове и зеленчуци за внос и /или износ на пресни плодове и зеленчуци предназначени за преработка

Биологично изпитване на продукти за растителна защита

Издаване на сертификат за съответствие на пресни плодове и зеленчуци за вътрешен пазар и свободно обръщение на стоки от ЕС

Одобрение на обекти във фуражния сектор и на оператори, които не задържат фуражи на склад, упражняващи дейност по Закона за фуражите

Издаване на сертификат за добра производствена практика и сертификат за произход и свободна продажба

Регистрация на операторите във фуражния сектор - производство, преработка, съхранение, транспортиране, пускане на пазара, включително употреба на фуражи.

Издаване на разрешение за пускане на пазара и употреба на продукт за растителна защита

Издаване на удостоверение за пускане на пазара и употреба на торове, подобрители на почвата, биологично активни вещества и хранителни субстрати

Издаване на удостоверение за паралелна търговия на продукт за растителна защита

Издаване на разрешение за прилагане на продукти за растителна защита чрез въздушно пръскане от ОДБХ

Издаване на удостоверение за внос или въвеждане в страната на продукти за растителна защита, предназначени за биологично изпитване

Издаване на удостоверение за внос или въвеждане в страната на партида от неodobрени активни вещества

Вписване в регистър на адювантите, които се пускат на пазара и се употребяват

Вписване в регистъра на лица, които извършват третиране на семена за посев с продукти за растителна защита като специализирана растителнозащитна услуга

Вписване в регистъра на лица, които извършват консултантски услуги за интегрирано управление на вредителите при земеделските култури като специализирана растителнозащитна услуга

Издаване на сертификат за работа с продукти за растителна защита от професионална категория на употреба

Издаване на разрешение за внос, притежаване, съхранение и движение на карантинни вредители, растителни продукти и други обекти за извършване на научни изследвания и селекция

Регистрация на ветеринарномедицинско заведение

Одобрение на екипи за добив и съхранение на ембриони и яйцеклетки

Издаване на удостоверение за търговия с продукти за растителна защита.

Стандарти на административно обслужване

БАБХ упражнява своята дейност стремейки се да осигури на всички свои клиенти справедливо, безпристрастно, прозрачно и достъпно обслужване. Вие имате право на такова обслужване и агенцията е готова да поеме ангажименти и предприеме конкретни стъпки за осъществяването му, за да Ви служим по-добре.

Администрацията на БАБХ започва работа в 9.00 часа и приключва работния си ден в 17.30 часа. Документи, писма, сигнали и предложения, изпратени до агенцията от държавни органи, юридически или физически лица, се завеждат в дирекция "Административно обслужване, протокол, връзки с обществеността и инвестиции" (АОПВОИ), звено "Деловодство" в гр. София, бул. "Пенчо Славейков" № 15 А или в

деловодствата на звената за административно обслужване на териториалните поделения на БАБХ - ОДБХ, Националният диагностичен научноизследователски ветеринарномедицински институт (НДНИВМИ), Централната лаборатория по ветеринарно-санитарна експертиза и екология (ЦЛВСЕЕ), Централна лаборатория по карантинна на растенията (ЦЛКР), Централна лаборатория за химически изпитвания и контрол (ЦЛХИК), Централна лаборатория за окачествяване на зърно и фуражи (ЦЛОЗФ). Информация за точните адреси на териториалните звена, както и телефонни номера за контакт, можете да намерите на интернет страницата на агенцията и на информационните табели на български и английски език.

В случай, че Вашите искания, жалби, предложения, сигнали и т.н. не са от компетентността на БАБХ, се ангажираме да Ви насочим към съответното звено или институция, които могат да Ви отговорят.

Предложения можете да правите за усъвършенстване на организацията и дейността на БАБХ или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на агенцията.

Сигнали можете да подавате за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавно имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административния орган и длъжностни лица в агенцията, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

Предложенията и сигналите се разглеждат и решават по реда на Глава осма от Административнопроцесуалния кодекс. Те могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, телекс, факс или електронна поща. За постъпилите предложения и сигнали служителите от дирекция "Контрол и координация" извършват проверка с всички законови средства за изясняване на конкретния случай и предлагат на изпълнителния директор на агенцията проект на решение.

При осъществяване на своята дейност администрацията се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация. Съгласно Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация служителите изпълняват задълженията си безпристрастно и непредубедено, в съответствие със закона, точно и добросъвестно.

В тази връзка от нас можете да очаквате:

Равнопоставеност при достъпа до услуги независимо от Вашия пол, раса, народност, етническа принадлежност, гражданство, произход, религия или вяра, образование, убеждения, възраст, сексуална ориентация, семейно положение, имуществено състояние или всякакви други признаци;

Конфиденциалност при разглеждането на Вашите документи и по отношение на информацията, която ни предоставяте като гарантираме защита на личните Ви данни; Ясен, точен и достъпен език при общуването; Добра осведоменост на нашите служители; Приветлива среда, съобразена с нуждите Ви.

Нашите отговорности към Вас при предоставянето на услуги:

Да се отнасяме с внимание и уважение към Вас;

Да бъдем любезни и отзивчиви;

Да зачитаме личното Ви достойнство;

Дароботим професионално;

Да поддържаме актуални всички отворени канали за достъп до информация;

Да предприемем всички необходими действия за качествено и точно предоставяне на услугите, които сме заявили, че предоставяме,

От Вас очакваме:

Да се отнасяте към служителите на агенцията учтиво и с уважение;

Да бъдете внимателни и любезни към останалите клиенти;

Да посочвате имената си и своя точен адрес в писмата, които ни пишете, за да можем да Ви

отговорим;

Да бъдете точни на уговорените срещи;

Да ни предоставяте своевременно пълна, точна и достоверна информация.

За да има приятна атмосфера са необходими взаимно уважение, внимание и търпение.

Готови сме да общуваме с вас чрез различни средства - чрез лични срещи, по телефон, факс, по пощата и интернет. Нужно е да посочите по какъв начин желаете да се осъществи обратната връзка и не забравяйте да посочите електронен или пощенски адрес или телефон. Когато се свързвате с нас ш пощата, факс или електронната поща, ние ще Ви дадем отговор в нормативно установените срокове.

Когато Ви пишем ние се стремим всички писма, изпратени от БАБХ:

Да са съставени ясно и разбираемо;

Да Ви уведомят ясно, когато е необходимо да направите нещо допълнително; Да Ви дадат необходимата информация за контакт.

Служителите на агенцията са длъжни да се произнасят по исканията на гражданите и юридическите лица и да им предоставят цялата необходима информация, с оглед удовлетворяване на техните права и законни интереси. Ние изискваме единствено документите, които са относими към работата по Вашата преписка.

Служителите на агенцията отговарят на поставените въпроси съобразно функциите, които изпълняват, като при необходимост пренасочват гражданите към друг /и/ служител /и/, притежаващ /и/ съответната компетентност.

Важно е да знаете, че не се разглеждат анонимни сигнали и оплаквания, както и сигнали които се отнасят до нарушения, извършени преди повече от две години.

БАБХ си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на българските институции и служители.

БАБХ няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защитата на личните данни и класифицираната информация.

Писма, съдържащи сигнали или предложения, подадени повторно по въпроси, по които вече е имало решение от БАБХ се оставят без разглеждане.

В случай, че не сте удовлетворени от начина на обслужване, Вие имате възможност да отправите своето предложение за неговото усъвършенстване пред главния секретар на агенцията. Това можете да направите писмено в деловодството на агенцията, по пощата или e-mail адреса на агенцията.

Ние се ангажираме периодично да обобщаваме и анализираме получените от Вас предложения и коментари, както и да приемем конкретни решения и действия, а да удовлетворим Вашите очаквания и потребности.

Полезни връзки и информация

Информация за телефонните номера и имейл адресите на териториалните дирекции на агенцията можете да откриете на интернет страницата на БАБХ - www.babh.government.bg.

Сигнали за корупция и противодействие на корупцията можете да подавате на телефон: 0700 122 99, и (0) 2 915 98 24, по електронен път на адрес: bfsa@bfsa.bg и в нарочна кутия, поставена на входа на административните сгради на БАБХ.

Заявления за достъп до обществена информация се подават устно в звено "Деловодство" в гр. София, бул. "Пенчо Славейков" № 15 А или в деловодствата на звената за административно обслужване на териториалните поделения на БАБХ, писмено в звено "Деловодство" в гр. София, бул. "Пенчо Славейков" № 15 А или в деловодствата на звената за административно обслужване на териториалните поделения на БАБХ и по електронен път на адрес: bfsa@bfsa.bg.

Сигнали и жалби могат да се подават писмено, устно, по електронна поща или по друг подходящ начин в звено "Деловодство" на ЦУ на БАБХ в гр. София, бул. "Пенчо Славейков" № 15 А или в деловодствата на звената за административно обслужване на териториалните поделения на БАБХ, по електронен път на адрес: bfsa@bfsa.bg, на страницата на БАБХ www.babh.government.bg, раздел „Подай сигнал онлайн“ и на горещия телефон на БАБХ 0700 122 99 на цената на един градски разговор.

Не се завеждат и не се образува производство по анонимни предложения, сигнали и жалби, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

Допълнителна информация за хартата

Хартата е утвърдена от изпълнителния директор на БАБХ със заповед и е публикувана на интернет страницата на агенцията: www.babh.government.bg. Хартата ще се актуализира периодично.