



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

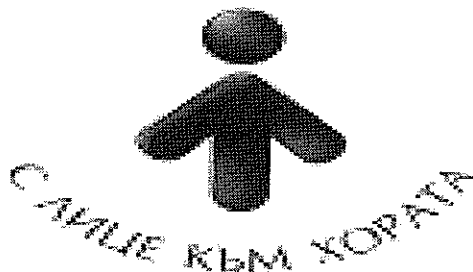
УТВЪРЖДАВАМ,

ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР НА БАБХ:

/Д-Р ДАМЯН ИЛИЕВ/



ХАРТА НА КЛИЕНТА



София, 2017 година

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

Основната цел на хартата 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 ангажименти 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 за осъществяване на ветеринарномедицинска практика;
- 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;
- вписване в Списъка на Областната дирекция по безопасност на храните (ОДБХ) 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;
- уведомление до директора на ОДБХ за организиране на изложби и състезания със животни и издаване на заповед на директора на ОДБХ за определяне на ветеринарен лекар за осъществяване на контрол върху здравословното състояние на животните, които участват в състезанието или изложбата;

- 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;
- издаване на разрешение за извършване на опити с животни;
- издаване на сертификат за одобряване на транспортни средства за превоз на животни;
- издаване на удостоверение за правоспособност на водачи на транспортни средства, в които се превозват животни и на придружители на животни при транспортиране;
- издаване на лиценз за превоз на животни от превозвачи, получили от БАБХ лиценз за превоз, за кратки или продължителни пътувания;
- регистрация на кучета;
- регистрация на обекти, в които се отглеждат, развъждат и/или предлагат животни-компаньони с цел търговия, на пансиони, изолатори и приюти за животни;
- регистрация на зоопаркове, аквариуми, терариуми, циркове, ферми, волиери и вивариуми;
- регистрация на карантинни помещения за животни за разплод и доотглеждане, внасяни в Република България;
- регистрация на складовете в свободните зони, свободните или митническите складове;
- издаване на разрешение за изнасяне на животни и зародишни продукти;
- оценяване на проекти за изграждане или реконструкция на обекти, регистрирани в БАБХ;
- регистрация на обекти за производство и търговия със суровини и храни от животински произход, предназначени за консумация от хора;
- 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 сертификат за изнасяне за трети страни на суровини и храни от животински произход, странични животински продукти и продукти, получени от тях;
- регистрация на транспортни средства за превозване на суровини и храни от животински произход;
- 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;
- издаване на разрешение за използване на странични животински продукти за диагностични, образователни и научно-изследователски цели;
- издаване на лиценз за употреба на ветеринарномедицински продукти;
- подновяване на лиценз за употреба на ветеринарномедицински продукти;
- одобряване на малки промени от тип I А в съдържанието на досието на ветеринарномедицински продукти;
- одобряване на малки промени от тип I Б в съдържанието на досието на ветеринарномедицински продукти;
- одобряване на малки промени от тип II в съдържанието на досието на ветеринарномедицински продукти;
- одобряване на реклама на ветеринарномедицински продукт;
- 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 допълнение към лиценз за производство на ветеринарномедицински продукт при промени на вписани обстоятелства;
- издаване на лиценз за търговия на едро с ветеринарномедицински продукт;
- преиздаване на лиценз за търговия на едро с ветеринарномедицински продукт;
- издаване на лиценз за търговия на дребно с ветеринарномедицински продукт;
- преиздаване на лиценз за търговия на дребно с ветеринарномедицински продукт;

- 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;
- служебно издаване на лицензи и удостоверения за регистрация;
- служебно издаване на лицензи или удостоверения на лицата, получили безсрочни разрешителни, удостоверения и лицензи за дейност на обекти по реда на отменения закон за ветеринарномедицинската дейност;
- одобряване на бази за физически и юридически лица за извършване на биологично изпитване на продукти за растителна защита;
- биологично изпитване на продукти за растителна защита;
- издаване на удостоверение за разрешаване на продукти за растителна защита;
- издаване на удостоверение за временно разрешаване на продукти за растителна защита;
- издаване на удостоверение за паралелна търговия на продукт за растителна защита;
- издаване на удостоверение за подновяване на разрешаването на продукти за растителна защита;
- издаване на удостоверение за ограничена и контролирана употреба на продукти за растителна защита;
- издаване на разрешение за извършване на изпитвания с неразрешен продукт за растителна защита с научноизследователска и експериментална цел;
- издаване на разрешение за търговия на едро с продукти за растителна защита;
- издаване на разрешение за търговия на дребно с продукти за растителна защита;
- издаване на разрешение за преупаковане на продукти за растителна защита;
- издаване на разрешение за фумигация и обеззаразяване на площи, помещения и растителна продукция срещу вредители;
- биологично изпитване и регистрация на торове, биологично активни вещества и хранителни субстрати;
- издаване на разрешение за оползотворяване на утайки в земеделието;
- регистрация на вносители в официалния регистър за фитосанитарен контрол на растения и растителни продукти;
- издаване на фитосанитарен сертификат за износ или реекспорт;
- 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;
- издаване на фитосанитарни паспорти за движение на стоките в страната от местно производство;
- издаване на бюлетин за почвата и развитието на вредители по земеделските продукти;
- диагностика и идентификация на вредители по земеделските култури;
- издаване на сертификат за съответствие на пресни плодове и зеленчуци за внос, износ и реекспорт на пресни плодове и зеленчуци;
- издаване на сертификат за съответствие на пресни плодове и зеленчуци за внос и /или износ на пресни плодове и зеленчуци предназначени за преработка;
- издаване на сертификат за съответствие на пресни плодове и зеленчуци за вътрешен пазар и свободно обръщение на стоки от ЕС;
- одобрение на оператори във фуражния сектор, които произвеждат и/или търгуват с фуражи;
- издаване на удостоверение за одобрение на оператори във фуражния сектор, които произвеждат и/или търгуват с комбинирани фуражи или фуражни добавки и/или премикси, които съдържат фуражни добавки;
- промяна в обстоятелства в издадено удостоверение за одобрение на оператори във фуражния сектор, които произвеждат и/или търгуват с фуражи;

- регистрация на оператори във фуражния сектор, които произвеждат и/или търгуват с фуражи;
- издаване на удостоверение за регистрация на оператори във фуражния сектор, които произвеждат и/или търгуват с фуражи;
- промяна в обстоятелства в издадено удостоверение за регистрация на оператори във фуражния сектор, които произвеждат и/или търгуват с фуражи;
- издаване на удостоверение за регистрация на оператори, транспортиращи фуражи и за промяна в регистрираните обстоятелства;
- вписване в списък на регистрираните представители за внос на фуражи от трети държави;
- вписване в регистър на одобрените представители за внос на фуражи от трети държави.

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 карантина на растенията (ЦЛКР), Централна лаборатория за химически изпитвания и контрол (ЦЛХИК), Централна лаборатория за оценяване 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.

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;

Да работим 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 по 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](http://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.