



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието, храните и горите

Българска агенция по безопасност на храните

УТВЪРЖДАВАМ:

Д-Р ДАМЯН ИЛИЕВ

ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР НА БАБХ



За Изпълнителен директор:

Зам. Изп. директор:

Заповед за заместване №

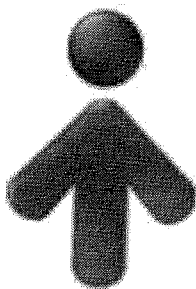
от

доц. Т. Янчева - Ангелова

РД 11-158

04.01.2019

ХАРТА НА КЛИЕНТА



С ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА

София, 2019 г.

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.

Административно обслужване:

Административните услуги, които се предоставят от БАБХ на физически и юридически лица са описани подробно на: www.babh.government.bg, раздел „Административни услуги“

БАБХ упражнява своята дейност стремежи 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 (ЦЛЮЗФ). Информация за точните адреси на териториалните звена, както и телефонни номера за контакт, можете да намерите на интернет страницата на агенцията.

БАБХ предоставя административни услуги на принципа на едно гише.

В образците на заявления е предвидена възможност за посочване на желания от заявителя начин за получаване на акта – резултат от предоставената административна услуга.

БАБХ прилага единни стандарти за предоставяне на административни услуги в териториалните ѝ поделения.

В случай, че Вашите искания, жалби, предложения, сигнали и т.н. не са от компетентността на БАБХ, се ангажираме да 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 Административно-процесуалния кодекс. Те могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон или електронна поща.

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, 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 в звено "Деловодство" в гр. София, бул. "Пенчо Славейков" № 15 А или в деловодствата на звената за административно обслужване на териториалните поделения на БАБХ, чрез пощенски оператор, по електронен път на адрес: bfsa@bfsa.bg или по друг подходящ начин.

Заявления, сигнали и жалби могат да се подават писмено, устно, по електронна поща, чрез Системата за сигурно електронно връчване 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.