



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ  
ЦЕНТЪР ЗА ОЦЕНКА НА РИСКА  
ПО ХРАНИТЕЛНАТА ВЕРИГА

Приложение към Заповед № ..... от .....2017 г.

**УТВЪРДИЛ:**  
**ДИРЕКТОР**  
**ДОЦ. Д-Р ЯНКО ИВАНОВ**

***ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА  
ОРГАНИЗАЦИЯТА  
НА АДМИНИСТРАТИВНОТО  
ОБСЛУЖВАНЕ  
В ЦЕНТЪР ЗА ОЦЕНКА НА РИСКА ПО  
ХРАНИТЕЛНАТА ВЕРИГА***

# Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

## Раздел I Предмет, обхват и действие

**Чл. 1.** С Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Център за оценка на риска по хранителната верига /ЦОРХВ/ се урежда взаимодействието на дирекциите при осъществяване на административното обслужване на физически и юридически лица и организацията и дейността по регистрирането, обработването, издаването и съхраняването на документи в ЦОРХВ.

## Раздел II Принципи на административното обслужване

**Чл. 2.** Административното обслужване в ЦОРХВ 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 ЦОРХВ, 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) ЦОРХВ осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите си за подобряване на административното обслужване.

(2) Във връзка с подобряване на административното обслужване главният секретар координира и контролира администрацията, които задължително включва и специализирано обучение за работа с хора с увреждания.

## Глава втора

### ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

#### Раздел I Дирекция

##### Финансово и административно-правно обслужване и човешки ресурси

**Чл. 4.** (1) Обслужването на потребителите на административни услуги се извършва от служителите на отдел „Административно-правно обслужване и човешки ресурси“ /АПОЧР/ на дирекция "Финансово и административно-правно обслужване и човешки ресурси" /ФАПОЧР/ в ЦОРХВ.

(2) Искания/заявления за извършване на административни услуги, сигнали и предложения се подават на гише, когато е приложимо или писмено, по електронен път, по пощата или с куриерска пратка.

(3) Взаимодействието между отделните дирекции при предоставянето на административните услуги се утвърждават 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: [corhv@mzh.government.bg](mailto:corhv@mzh.government.bg);

(5) Сигнали и предложения могат да се подават и на телефонна на ЦОРХВ + [359 2 427 3056](tel:35924273056) /на цената на един градски разговор според тарифата на подаващия сигнал а/предложението/.

(6) Исканията /съгл. примерен образец, приложение №2 към Наредба за административното обслужване/ за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс.

**Чл. 5. (1)** Достъпът до всички служебни помещения на ЦОРХВ, включително до отдела за административно обслужване, за хората с увреждания е осигурен чрез елементи за адаптиране на служебните помещения.

1. Достъп на инвалиди посредством рампа;

(2) Начини на получаване на резултата от услугата: на ръка, по електронна поща, чрез лицензиран пощенски оператор или куриер / последните две за сметка на заявителя/.

(3) Начини за заплащане на административната услуга: на каса и по банков път.

**Чл. 6.** Отдел АПОЧР в ЦОРХВ:

1. предоставя информация за административните услуги, извършвани от ЦОРХВ на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност в ЦОРХВ, 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 дирекции на ЦОРХВ по повод осъществяване на административното обслужване;

9. предоставя исканите документи;

10. осъществява контакт с дирекции, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения.

**Чл. 7. (1)** Служителите по чл. 4, ал. 1 осъществяват връзка с останалите дирекции в ЦОРХВ.

(2) Координацията на дейността по административното обслужване на физически и юридически лица се осъществява от служителите по чл. 4, ал. 1.

(3) Неправилно подадените искания/заявления за извършване на административни услуги, сигнали и предложения до ЦОРХВ 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 регистрират постъпилия сигнал/предложение в автоматизираната система за документооборот с регистрационен индекс, под който индекс се води и кореспонденцията с други дирекции, когато това е необходимо за изготвянето на становището/отговора.

(2) Сигналите и предложенията се разпределят и насочват за изпълнение с резолюция на директор, заместник директора, главния секретар или съответния директор на дирекция, 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 дирекция, което ще изготви обобщеното становище на ЦОРХВ.

**Чл. 9.** Становището/отговорът на ЦОРХВ се изготвя в 3 (три) екземпляра и се

подписва от директор, заместник директори, главния секретар или съответния директор на дирекция.

**Чл. 10.** Сигналите и предложенията срещу незаконни или неправилни, или поражащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията се насочват по компетентност към главния секретар и директор на ЦОРХВ.

**Чл. 11.** (1) Служителите по чл. 4, ал. 1 предоставят на потребителите информация за административните услуги, които предлага ЦОРХВ и разясняват изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяване на административна услуга, когато има предварително установен ред.

(2) Служителите по чл. 4, ал. 1 приемат заявления и искания за извършване на административни услуги, регистрират ги и ги насочват служителите по чл. 8.

(3) Административните услуги се предоставят на гражданите и юридическите лица в сроковете, установени в нормативните актове.

**Чл. 12.** Служителите по чл. 4, 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 ЦОРХВ се уреждат с вътрешни правила за организацията на документооборота в ЦОРХВ, утвърдена от директор на ЦОРХВ.

**Чл. 14.** Приемането, издаването и съхраняването на електронни документи, подписани с универсален електронен подпис в ЦОРХВ се уреждат с вътрешни правила, утвърдени от директор.

**Чл. 15.** (1) Работното време на служителите по чл. 4, ал. 1 е от 9 ч. до 17 ч. и 30 мин. с почивка от 12 ч. до 12 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 отдела за административно обслужване на ЦОРХВ се заместват.

(3) В случаите, когато в служебните помещения на ЦОРХВ има потребители на административни услуги в края на работно време, работата на отдела продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 19.30 часа.

(4) Служителите по чл. 4, ал. 1 носят отличителен знак с надпис на български и английски език, съдържащ снимка, дирекцията, име, фамилия, длъжност и с поставени логото на държавната администрация.

## **Раздел II** **Картови разплащания**

**Чл. 16.** Внедряване на терминални устройства ПОС в ЦОРХВ:

1. За откриването на терминалното устройство ПОС е необходимо да се направи 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 ЦОРХВ до МЗХГ.

3. Инсталирането на терминални устройства ПОС се извършва след получаването на информация от МЗХГ, че ЦОРХВ ще е включена в договора между обслужващата банка и МФ.

4. При инсталиране на ПОС терминал, се определят съответният служител, за работа с тях.

**Чл. 17.** Информирание 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 ЦОРХВ, 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 ЦОРХВ.

1. При внедряването всяко тримесечие ще се извършва анализ за „разходи-ползи“ за използването на инсталираните терминални устройства ПОС. Въз основа на извършеният анализ към съответното тримесечие - с натрупване от началото на годината на извършените трансакции по Закона за ограничаване на плащанията в брой, ЦОРХВ, 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 неизползвана на инсталираните терминални устройства ПОС се преминава към анулирането им 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.** Анулирането 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 начало**

**Чл. 20.** ЦОРХВ служебно осигурява всички издавани от службата документи при предоставяне на административните услуги.

**Чл. 21.** ЦОРХВ осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на определена административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

**Чл. 22.** ЦОРХВ служебно събира информация, документи и данни от други администрации, когато това е предвидено със закон.

**Чл. 23.** 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 ЦОРХВ по чл. 5, ал. 1.

### **Раздел IV Информация за услугите**

**Чл. 24. (1)** Информацията за видовете извършвани от ЦОРХВ административни услуги, реда и организацията за предоставянето им и информацията по приложение № 3 на Наредба за административното обслужване (*ДВ; бр. 78 от 26.09.2006 г.*) е

публикувана на интернет страницата на ЦОРХВ: [corhv@mzh.government.bg](mailto:corhv@mzh.government.bg);

(2) Информацията се актуализира в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

**Чл. 25.** Организацията и контролът по изпълнението на задълженията по чл. 24 се извършва от главния секретар, като това е включено в длъжностната му характеристика.

**Чл. 26.** Наименованията на административните услуги, извършвани от ЦОРХВ, във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие с Регистъра на услугите по чл. 17 от Наредбата за административното обслужване.

## **Раздел V**

### **Правила за използване логото на държавната администрация**

**Чл. 27.** Логото на държавната администрация се поставят на:

1. отличителните знаци по чл. 29, ал. 1, т. 1;
2. указателните табели на входовете на сградите на ЦОРХВ;
3. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;
4. папките, рекламните и протоколните материали;
5. интернет страницата на ЦОРХВ;
6. кутиите за мнения и коментари;
7. всички информационни материали, свързани с хартата на клиента;
8. всички вътрешноведомствени и официални документи.

## **Раздел VI**

### **Правила за използване логото на ЦОРХВ**

**Чл. 28.** Логото на ЦОРХВ може да се поставя на:

1. отличителните знаци по чл. 29, ал. 1, т. 1;
2. указателните табели на входовете на сградите на ЦОРХВ;
3. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;
4. папките, рекламните и протоколните материали;
5. интернет страницата на ЦОРХВ;
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. 29.** (1) Административното обслужване в ЦОРХВ се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в ЦОРХВ се легитимира с отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и дирекцията, към която принадлежи;

2. служителите в ЦОРХВ се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
3. срокът за отговор на запитвания от общ характер, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;
4. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на дирекцията за административно обслужване е не повече от 20 мин.;
5. 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.

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

**Чл. 30.** (1) Приетата от ЦОРХВ Харта на клиента се публикувана на интернет страницата на Центъра, в брошури и други печатни материали.

(2) Хартата на клиента е поставена на видно място в помещенията на служителите по чл. 4, ал. 1.

**Чл. 31.** ЦОРХВ 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. 32.** (1) ЦОРХВ 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 директора и същите подават, обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.

## Раздел II.

### Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността

**Чл. 33.** (1) Средствата за осъществяване на обратна връзка с потребителите, които ЦОРХВ използва, са: телефон на потребителя: [+359 2 427 3056](tel:+35924273056); по електронна поща, на адрес [corhv@mzh.government.bg](mailto:corhv@mzh.government.bg), попълване на анкетни карти и специално поставената кутия за сигнали и предложения разположени в административните сгради на ЦОРХВ по чл. 5, ал. 1.

(2) Чрез използване на средствата за осъществяване на обратна връзка ЦОРХВ 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 ЦОРХВ 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.

## Раздел III.

### Взаимодействие с омбудсмана и с обществените посредници

**Чл. 34.** (1) Обществените посредници и омбудсманът могат да отправят до директора предложения и сигнали относно организацията и дейността на ЦОРХВ. Предложенията относно усъвършенстване на организацията и дейността на ЦОРХВ

трябва да бъдат мотивирани и конкретни.

(2) Директора взема решение по предложението в срок до два месеца след неговото постъпване, освен ако този срок бъде удължен до 6 месеца поради необходимост от по - продължително проучване. Взетото решение по предложението се съобщава на подателя в 7-дневен срок. Направените предложения, както и взетите по тях решения могат да се публикуват на страницата на ЦОРХВ в Интернет.

### **ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§ 1. По смисъла на Вътрешните правила:

1. "Потребител на административни услуги" е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.
2. "Запитване" е всяко искане на информация относно структурата и дейността на ЦОРХВ, както и информация относно компетентността на различните дирекции.
3. "Запитвания от общ характер" са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.
4. "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.
5. "Елементи за адаптиране на служебните помещения" са: рампи, хидравлични платформи, асансьори, естакади и други приспособления, улесняващи достъпа на хора с увреждания до административното 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., във връзка с чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията във връзка с Административно процесуалния кодекс.

§ 3. Изпълнението на Вътрешните правила, както и даването на указания по прилагането им, се възлага на главния секретар на ЦОРХВ.

§ 4. До създаване на техническа възможност за осигуряване на достъпна среда, разпоредбите на чл. 5, ал. 1 т. 1 не се прилагат.

§ 5. При необходимост настоящите правила може да бъдат изменяни и допълвани със заповед на директор на ЦОРХВ.

§ 6. Настоящите Вътрешни правила са утвърдени със Заповед на директор на ЦОРХВ.