



**ЗАПОВЕД**

№ **ЗАМ-1180132-466491**  
София, **19.08.2011** г.

На основание чл. 6, т.2 и т. 10 от Устройствения правилник на Агенция „Митници“,

**НАРЕЖДАМ:**

1. Утвърждавам Правила за комуникация с медиите на Агенция „Митници“, приложение към настоящата заповед.
2. Настоящата заповед отменя Заповед № ЗАМ-1446/32-266108/13.09.2019 г. на директора на Агенция „Митници“, ведно с правилата към нея.

Настоящата заповед, ведно с Правилата за комуникация с медиите да се публикуват на Интранет и на Интернет страниците на Агенция „Митници“.

Контрола по изпълнение на заповедта възлагам на главния секретар на Агенция „Митници“.

Заповедта да се доведе до знанието на служителите в Агенция „Митници“ за сведение и изпълнение.

**ДИРЕКТОР НА АГЕНЦИЯ „МИТНИЦИ“**

**( ПАВЕЛ ТОНЕВ )**



## **П Р А В И Л А ЗА КОМУНИКАЦИЯ С МЕДИИТЕ НА АГЕНЦИЯ „МИТНИЦИ“**

### **I. Цел и задачи на комуникацията с медиите**

Настоящите правила уреждат разпространяването на информация от Агенция „Митници“ до и чрез медиите, като елемент от публичната комуникация на митническата администрация.

Правилата имат за цел да се постигне оптимална публичност за дейността на Агенция „Митници“ чрез ефикасна комуникация с медиите. Основната задача е да се повиши информираността на гражданите, бизнеса и институциите за работата на митническата администрация и резултатите от нея, да се подобри авторитета на институцията сред широката общественост и служителите от системата, като се очертаят основните методи и средства за работа с медиите, с оглед обективното отразяване на дейността на Агенция „Митници“.

### **II. Принципи на комуникацията с медиите**

Комуникацията с медиите на Агенция „Митници“ се осъществява в стриктно спазване на следните принципи:

#### **Законосъобразност**

Комуникацията с медиите се осъществява при спазване на Закона за държавния служител, Кодекса за поведение на митническия служител, Харта на клиента на Агенция „Митници“ и всички актове, третиращи взаимодействието с медиите на служителите на агенцията. Комуникацията на Агенция „Митници“ с медиите се осъществява в съответствие със стратегическите документи на агенцията и с оглед поставените цели и приоритети.

#### **Прозрачност**

Комуникацията с медиите отразява спецификата и многообразието в работата на Агенция „Митници“, нейната мисия, цели, приоритети и резултати.

#### **Обективност**

Комуникацията с медиите на Агенция „Митници“ е обективна. Тя не може да цели прикриване и манипулиране на информация само заради възможния им негативен ефект върху авторитета на митническата администрация.

#### **Безпристрастност**

Комуникацията на Агенция „Митници“ с медиите следва принципа на равнопоставеност на представителите на всички медии – национални, регионални, чуждестранни, публични, комерсиални, печатни, електронни и интернет базирани, както и на национални и чуждестранни информационни агенции.

#### **Актуалност**

Информацията се предоставя на медиите и/или се отговаря на запитвания на медиите в рамките на обективно възможните за митническата администрация, технологично приемливите за съответната медия или на предварително указаните срокове.

#### **Коректност**

Когато информация, подавана и/или предоставяна от Агенция „Митници“ на медиите, касае работа или резултатите от нея на съвместни действия на митническата администрация и други институции или организации, тя коректно отразява отговорностите, участието и приносът на всички участници.

#### **Поверителност**

Комуникацията на Агенция „Митници“ с медиите се осъществява при спазване на разпоредбите за поверителност на Закона за защита на личните данни, Закона за защита на класифицираната информация, Закона за статистиката и други съотносими нормативни актове.

### **III. Реализация на комуникацията с медиите**

#### **1. Субект**

Комуникацията с медиите се осъществява от служители на отдел „Връзки с обществеността“ (ВО), дирекция „Административно обслужване и комуникации“ (АОК) в Централното митническо управление (ЦМУ), на които с длъжностна характеристика е възложена тази дейност.

Комуникацията се осъществява по поводи от национално значение и по поводи с регионален характер. Когато комуникацията е по повод от национално значение, тя се води от служители на отдел ВО с работно място в ЦМУ. Когато комуникацията е по повод регионално значими поводи комуникацията се води приоритетно от служител на отдел ВО, на който е възложено по длъжностна характеристика или въз основа на заповед да извършва комуникация с медиите и да отразяват дейността на съответното учреждение. Допустимо е по поводи с регионален характер, но с висок приоритет, комуникацията да се води от служител с работно място в ЦМУ.

Служители на отдел ВО изготвят, съгласуват и разпространяват информация, включително предоставена им от компетентните звена, които са отговорни за фактологическата вярност на информацията. Служители на отдел ВО и ръководителят на отдела носят отговорност за съдържанието на предоставената информация в рамките на своята компетентност. Служители на отдел ВО не носят отговорност за начина, по който представителите на медиите интерпретират получената информация.

Служители в отдел ВО осъществяват комуникацията с медиите в рамките на работния ден, а при необходимост – и в извънработно време.

#### **2. Обект**

Служители от отдел ВО комуникират с национални, регионални, чуждестранни, публични, комерсиални, печатни, електронни интернет базирани медии, както и с национални и чуждестранни информационни агенции.

### **IV. Канали за комуникации с медиите**

Според информационния повод, поставените цели и възможните резултати, както и с оглед обективните възможности за реализация, в конкретни случаи се прилагат един или комбинация от няколко канала за комуникация с медиите. Изборът на канал за комуникация с медиите и неговата реализация се осъществява в съответствие с професионалните стандарти и утвърдените добри практики в публичната комуникация.

Комуникацията на Агенция „Митници“ с медиите се осъществява чрез:

#### **1. Прессъобщения**

Прессъобщението е предпочитаният, обичаен и регулярен канал за комуникация с медиите. То е кратък текст по информационен повод, свързан с работата на митническата администрация или резултатите от нея. Текстът следва да е коректен и фактологично точен, да е формулиран достъпно и разбираемо за медиите и гражданите, при спазване на нормите на книжовния български език. При информиране на чуждестранни медии е допустимо отговорът да е оформен на различен от българския език, като за целта може да се търси консултация с други компетентни звена в митническата администрация и/или други органи.

Оптимален вариант е информацията в прессъобщението да бъде обезпечена с адекватен като съдържание, качество и технически параметри илюстративен материал - актуални снимки или подходящи архивни кадри, видео материал. Когато спецификата на информацията предполага или изисква това, илюстративният материал може да бъде графика, органограма, таблица и др.

Прессъобщението се разпраща чрез електронна поща като линк, като текст в тялото на имейла или като прикачен файл. Когато прессъобщението е оформено в прикачен файл, следва задължително да се използва бланка с логото на Агенция „Митници“. Независимо от начина на

изпращане, прессъобщението съдържа данни за обратна връзка (подател, телефон и/или електронна поща).

Прессъобщението се разпространява едновременно до всички медии и информационни агенции без да се дава приоритет на едни медии пред други на база субективни критерии. Когато информацията има регионална важност, прессъобщението може да бъде разпространено само до регионалните медии или първо до регионалните медии и след това до националните медии, с оглед технологията на работа на медиите с регионални кореспонденти. Когато е обективно необходимо, прессъобщението може да бъде разпространено само до информационните агенции.

Проекти на прессъобщения към проекти на нормативни актове следва да се съгласуват с отдел ВО преди изпращане към висшестоящ орган или съгласуване с други институции.

## **2. Информации, публикувани като новини на официалната интернет страница на Агенция „Митници“**

С цел информиране на обществеността, всички прессъобщения, разпространявани от Агенция „Митници“, се публикуват като новини на официалната интернет страница на агенцията. Разпространението на прессъобщението и публикуването му като новина в интернет страницата става едновременно, като изключения се допускат в извънработно време. На интернет страницата на Агенция „Митници“ се публикуват като новини информации, които не се разпространяват като прессъобщения (сервизни съобщения за работа на системите, информация на икономическите оператори и др.), както и такива, които препечатват медии и институции. Публикуването на информация на интернет страницата на Агенция „Митници“ се счита за акт на информиране на обществеността.

Според техническите възможности, информацията, публикувана като новина в официалната страница на Агенция „Митници“ е желателно да бъде обезпечена с адекватен като съдържание и качествени характеристики илюстративен материал – актуални снимки или подходящи архивни кадри, както и видео или препратка към видео, в зависимост от възможностите на интернет страницата. Когато спецификата на информацията предполага или изисква това, илюстрираният материал може да бъде графика, органограма, таблица, препратка към документ и др.

## **3. Отговори на журналистически въпроси**

Конкретна информация може да бъде предоставена на представители на медиите по конкретно зададен въпрос, постъпил писмено или устно. Отговорът се предоставя писмо (по електронна поща) или устно (по телефон или при лична среща), като се спазват принципите поверителност на информацията и процедурите за съгласуване, описани в раздел V на настоящите правила. Ако в подадения журналистически въпрос не е посочен срок, в който се очаква отговор, желателно е той да се уточни допълнително. Ако това не може или не се случи, следва да се счита, че отговорът трябва да се предостави възможно най-скоро. Когато спазването на този срок не е възможно, представителите на медиите следва да бъдат информирани за това преди изтичането на посочения срок. Отговорът се изготвя въз основа на предоставени в съответните срокове справки от другите административни звена. Когато отговорът е писмен, предоставяната информация следва да се оформи в подходящ за това вид.

Недопустимо е за въпрос, зададен от представител на една медия, да бъде информиран представител на друга медия.

## **4. Говорител на Агенция „Митници“**

Говорителят на Агенция „Митници“ е служител на Агенцията, на когото тази роля е възложена от директора на Агенция „Митници“. Говорителят дава изявления от името на ръководството, участва в репортажи и предавания, интервюта, пресконференции и брифинги при спазването на всички посочени в правилата принципи и процедури. Информацията, която следва да оповести говорителят, се подготвя от отдел ВО при спазване на принципите на съгласуваност и одобрение. Отдел ВО предоставя на ръководството за всеки конкретен случай експертно становище по кои теми и в какви формати е подходящо участието на говорителя и

съответно по кои теми и в какви формати е подходящо участието на друг митнически служител с ръководни или експертни функции. Приоритетно, с представителна цел, говорителят се явява пред медиите с униформено облекло.

#### **5. Репортажи и предавания с участието на служители на Агенция „Митници“**

Говорителят на Агенция „Митници“, както и митническите служители с ръководни или експертни функции могат да участват в репортажи и предавания на живо в медии или на запис в съответствие с процедурите за съгласуване в раздел V. Служителите на отдел ВО предлагат служител, който да участва в репортажа или предаването, в съответствие с тематиката, след съгласуване с ресорния директор на дирекция или териториална дирекция. За всеки репортаж или участие в предаване на митнически служител се получава разрешение от ръководството на Агенция „Митници“ като то взема последното решение кой служител да представи агенцията. При обективна възможност, служители на отдел ВО присъстват лично на репортажа или предаването, в които участва митнически служител. Служители на отдел ВО подпомагат информационно и организационно подготовката на служител на Агенция „Митници“ за участие в репортаж или предаване, съобразно конкретните формат и медия.

Служители на отдел ВО подпомагат информационно и организационно репортажи и предавания, свързани с работата на митническата администрация, без личното участие на митнически служител.

#### **6. Интервюта със служители на Агенция „Митници“**

Митническите служители с ръководни или експертни функции могат да дават интервюта за електронни, печатни или интернет базирани медии в съответствие с процедурите за съгласуване в раздел V.

Заявлението за интервю се подава писмено (по електронна поща) в свободен текст от съответната медия в отдел ВО. Ако в заявлението не е посочен предпочитан от медията събеседник, служители на отдел ВО предлагат служител, който да даде интервюто, в съответствие с тематиката, след съгласуване с ресорния директор на дирекция или териториална дирекция. За всяко интервю на митнически служител се получава разрешение от ръководството на Агенция „Митници“ като то взема окончателното решение кой служител да представи Агенцията.

В заявлението за интервю задължително се упоменава темата или конкретния повод. Желателно е предварително да се предоставят и въпросите, които ще бъдат зададени. В хода на интервюто е допустимо задаването и на други, непочвени предварително въпроси.

Служители на отдел ВО подпомагат информационно и организационно подготовката на служител на Агенция „Митници“ за участие в интервю, съобразно медията и формата. При обективна възможност, служител на отдел ВО присъства лично на интервюто.

#### **7. Публични събития, на които са поканени представители на медиите**

Представители на медии могат да бъдат канени на публични събития, организирани от Агенция „Митници“ по различни значими поводи.

Решението за покана към медиите на публично събитие е на ръководството на Агенция „Митници“ и за него се уведомява отдел ВО.

Преките организатори на събитието предоставят отдел ВО информация за сценария, участниците, гостите, презентациите, докладите за събитието. Служители на отдел ВО информират медиите за дата, час, място на провеждане на събитието, естеството му и евентуално – за участниците в него.

Когато на публичното събитие, организирано от Агенция „Митници“, са поканени и са потвърдили присъствието си високопоставени гости, отправянето на покана за присъствие на представители на медиите се съгласува с пресцентровете на съответните институции и/или организации. Когато Агенция „Митници“ е съорганизатор на дадено публично събитие, на което ще бъдат поканени представители на медиите, поканата към тях, както и информацията след събитието се разпространява от една институция и/или организация, в спазване на принципа на йерархичност или на този на домакинство, което се съгласува предварително.

Служители на отдел ВО подпомагат информационно и организационно присъствието на медиите на събитието. В зависимост от повода и сценария на събитието, представителите на медиите могат да присъстват на цялото събитие или на част от него. При необходимост от представителите на медиите може да се изисква предварителна акредитация. Отдел ВО организира посрещането на представителите на медиите, подпомага дейността им по време на събитието и осигурява напускането им според сценария на събитието, освен ако това не е възложено на други служители на Агенция „Митници“ и/или на външна организация. При възможност служители на отдел ВО подготвят за представителите на медиите, поканени на публичното събитие, печатни материали, с цел по-детайлно информиране и по-точно отразяване на информацията от и за събитието. Разпространените публично материали се публикуват по възможност и на сайта на Агенция „Митници“, като мястото на публикуването им се посочва в последващо събитие прессъобщение.

След края на публично събитие, организирано от Агенция „Митници“, на което са били поканени представители на медиите, отдел ВО подготвя и разпространява прессъобщение за него. Когато в прессъобщението се цитират изказвания на събитието на високопоставени гости, текстът на изказването им се съгласува с пресцентъра на съответната институция или организация.

Когато представители на Агенция „Митници“ са гости на публично събитие на друга институция и/или организация, те дават изявления пред медиите съгласно реда посочен в раздел V. Ако анализът на отдел ВО сочи голяма вероятност от медиен интерес към представителя на Агенция „Митници“ на събитието, е желателно там да присъства и служител на отдел ВО, ако това е обективно възможно.

#### **8. Пресконференции, брифинги и изявления**

Ръководството на Агенция „Митници“, говорителят на агенцията или упълномощени за това митнически служители могат да съобщават информация по конкретен повод или тема пред представители на медиите на организирани за целта пресконференции или брифинги. В зависимост от поставените цели и търсените резултати, в съгласуване със служители на отдел ВО, се определя и конкретния канал за комуникация – пресконференция, на която се представя информация, след което представителите на медиите могат да задават много въпроси, или брифинг, на който се представя информация, след което представителите на медиите могат да задават ограничен и желателно предварително определен брой уточняващи въпроси. При избора на конкретния формат служители на отдел ВО правят експертна оценка на потенциалния медиен интерес, както и на потенциалните възможности въпросите на представителите на медиите, смислово и количествено да съответстват или не съответстват на информационния повод.

Служители на отдел ВО информират медиите за предстоящи пресконференции или брифинги като посочват тема/информационен повод, дата, час, място на провеждане, формат и евентуално-за участниците в него чрез сайта на Агенция „Митници“, както и чрез съобщение по електронна поща и/или чрез телефонно обаждане.

Служители на отдел ВО подпомагат информационно и организационно присъствие на медиите на събитието, като осигуряват достъпа им, включително този на фоторепортерите и видео операторите. При необходимост, служители на отдел ВО подготвят регистрационна форма за представителите на медиите.

Отдел ВО подготвя организационно и информационно пресконференцията или брифинга, включително по отношение избора на време и място с оглед очаквания медиен интерес. Задължение на служителите на отдела е мястото на провеждане да дава възможност за фото и видео-заснемане. При възможност отдел ВО подготвя писмени материали, които да бъдат предоставени на представителите на медиите, присъстващи на пресконференцията или брифинга, с цел по-детайлно информиране и по-точно отразяване на информацията.

Служител на отдел ВО може да води пресконференцията или брифинга, като има задължението протичането да е според предварително установения формат.

След края на пресконференцията или брифинга, отдел ВО подготвя и разпространява прессъобщение за изнесената информация. В него е допустимо да има и информация, внесена като отговор на журналистически въпрос, зададен на пресконференцията или брифинга.

В изключителни случаи представители на ръководството на Агенция „Митници“ могат да направят изявление за медиите. Изявлението може да е устно, пред представители на медиите и без възможност за задаване на въпроси, или в писмена форма и разпространено като прессъобщение от отдел ВО.

## **V. Информация за оповестяване и процедури за съгласуване**

### **1. Информация и информационни поводи**

Служители на отдел ВО действат проактивно в идентифицирането на информация/информационни поводи, които по тяхна експертна преценка са подходящи за оповестяване.

Новини се изготвят на база на информация/информационни поводи, получени в отдел ВО от ръководството на Агенция „Митници“, от директори на дирекции и териториални дирекции или от упълномощени от тях лица.

Служители на отдел ВО могат да искат информация от структурните звена на Агенция „Митници“ по определени теми, които считат за публично интересни и подходящи за оповестяване. В съответствие с получената информация и след оценка на ползите и потенциалните негативи от оповестяването, което се извършва съвместно с ръководителя на звеното, предоставило информацията, служители на отдел ВО предлагат на ръководството идеи за съдържанието и формата на оповестяване на информацията, като при одобрение на идеята информацията се съгласува, съгласно утвърдената процедура.

### **2. Процедури за съгласуване**

Формулировката и начинът на разпространение на новините са експертно решение на служители в отдел ВО, което се съгласува със съответния директор на дирекция или териториална дирекция, подал информацията, както и при нужда с ръководството на Агенция „Митници“. Когато информацията е предоставена от ръководството на агенцията, служител на отдел ВО съгласува със съответния ръководител формулировката и начина на разпространение на информацията. Информация, подготвена за предоставяне или разпространение в медиите от служители на отдел ВО с работно място териториална дирекция, задължително се съгласува предварително, както с началника на съответната териториална дирекция или посочено от него лице, така и с началника на отдел ВО.

Когато информация, подавана и/или предоставяна от Агенция „Митници“ на медиите, касае работа или резултатите от нея на съвместни действия на митническата администрация и други институции или организации, може информацията, начинът на разпространение и комуникационните канали да бъдат предварително съгласувани със съответната институция или организация.

При разпространяване на информация, касаеща финансови параметри, тя задължително се съгласува с ръководството на Агенция Митници“, а при необходимост - и с Министерство на финансите.

Служител на Агенция „Митници“ няма право да дава изявления, освен ако не е упълномощен за това от директора на агенцията или от друг член на ръководството. Упълномощаването може да е писмено или устно и се осъществява чрез отдел ВО.

Когато съществува възможност или информационният повод го изисква, служител на отдел ВО присъства лично на действията на митническите служители, за които са или ще бъдат информирани медиите. При спазване на процедурата за съгласуване, на такива действия могат да бъдат поканени и представители на медиите. Когато тези действия са в зоните на ГКПП, представителите на медиите трябва да бъдат предварително информирани за процедурата на допуск до тях. Служители на отдел ВО не оказват съдействие за получаване на такъв допуск.

### **3. Ограничения**

На представители на медиите не се предоставя информация и не се коментира такава, ако разпространението ѝ ще осуети, застраши, затрудни или забави работата на служители на Агенция „Митници“. Не се предоставя и не се коментира информация за отделни физически или юридически лица, когато тя представлява данъчна или търговска тайна или информацията е защитена от друг закон. Не се предоставя информация и не се коментира такава, касаеща служители на Агенция „Митници“ в лично качество.

### **4. Заявления по Закона за достъп до обществена информация**

Заявления, подадени по Закона за достъп до обществена информация, се обработват по съответния специализиран ред за предоставяне на достъп до обществена информация. Решенията по заявления за достъп до обществена информация от медии или журналисти се съгласуват с отдел ВО.

## **VI. Преглед на печата и архив**

С цел анализ и оценка на комуникацията с медиите като част от публичната политика на Агенция „Митници“, служители на отдел ВО изготвят ежедневен преглед на печата (медиамониторинг), който проследява публикациите в пресата и новините в електронните и интернет базираните медии за създаване на пълна и точна представа за медийното присъствие на Агенция „Митници“. Отдел ВО периодично прави анализ на публикациите, с цел оптимизиране на медийна стратегия. Медиамониторингът се разпространява ежедневно до ръководството на Агенция „Митници“, като е допустимо на ръководството да се предоставя попълна и подробна информация, съдържаща аналитичен елемент. С оглед принципът на прозрачност в рамките на администрацията, медиамониторингът се разпространява ежедневно до служителите на Агенция „Митници“ чрез Интранет. Допустимо е при определени поводи медиамониторингът да бъде предоставен на други институции или организации във връзка с осъществяване на обща дейност, но е недопустимо медиамониторингът да се препраща на други трети лица.

Ежедневно отдел ВО комплектува пълен архив (пресклипинг) на публикации в националната и регионална преса и материали, оповестени в новинарски емисии и предавания на националните електронни медии, свързани с работата на митническата администрация. Пресклипингът се архивира в електронен вид. Архивът се поддържа от отдел ВО в ЦМУ и се предоставя (в цялост или от части) при поискване.

## **VII. Списание „Митническа хроника“**

За целите на публичната комуникация Агенция „Митници“ издава списание „Митническа хроника“. То е насочено както към вътрешни, така и към външни публики. По отношение на списанието, важат всички описани в настоящите правила цели, задачи, принципи, процедури за съгласуване и ограничения, валидни за комуникацията с останалите медии.

## **VIII. Социални мрежи**

За целите на публичната комуникация на Агенция „Митници“, с медиите и/или директно с гражданите, отдел ВО може да създаде профил на Агенция „Митници“ в дадена социална мрежа. Изграждането на профила става чрез писмена резолюция на ръководството, предложена от писмен анализ за позитивите и евентуалните негативи от подобна комуникация, изготвен от ВО със съдействието и на други звена при необходимост. Изграждането на профила задължително се следва от оперативен план за управлението на този профил.

Служители на отдел ВО, на които е възложено изграждането и управлението на съответния профил носят отговорност за публикациите в рамките на тяхната компетентност. Отдел ВО не носи отговорност за интерпретацията на публикуваното съдържание от медиите и в социалните мрежи, както и не носи отговорност за съдържание, касаещо Агенция „Митници“, публикувано в социалните мрежи от други източници, извън отдела.



Отделни звена или служители в Агенция „Митници“ нямат право да създават публични профили, общности и групи, представящи като цяло Агенция „Митници“, а в случай, че желаят да създадат такива профил, общност или група по конкретен повод или във връзка с дейността на тяхното звено, това следва бъде съгласувано ръководството на Агенция „Митници“ чрез ВО.