

Приложение 1 към Заповед № ЗАМ 984/ 32-188522/20.06.2025 г.

УТВЪРДИЛ,

ГЕОРГИ ДИМОВ

ДИРЕКТОР НА АГЕНЦИЯ „МИТНИЦИ“: /п/

ПРАВИЛА
НА АГЕНЦИЯ „МИТНИЦИ“
ЗА ПУБЛИЧНИ ИЗЯВИ И КОМУНИКАЦИЯ С МЕДИИТЕ



Версия 1/2025/ОВО/ДАОК/ЦМУ

СЪДЪРЖАНИЕ

I. ПОНЯТИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ

II. ОБЕКТ НА РЕГУЛАЦИЯ

III. ЦЕЛ И ЗАДАЧА НА ПРАВИЛАТА

IV. СУБЕКТИ НА ПРАВИЛАТА

V. ПРИНЦИПИ НА РАБОТА

VI. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ НА АМ

VII. ОГРАНИЧЕНИЯ В СФЕРАТА НА ПУБЛИЧНАТА КОМУНИКАЦИЯ

VIII. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ ОВО

IX. ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТА И РАБОТНО ВРЕМЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В ОВО

X. КАНАЛИ ЗА КОМУНИКАЦИИ С МЕДИИТЕ

XI. ЗАЯВЛЕНИЯ ПО ЗАКОНА ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ

XII. МОНИТОРИНГ И АРХИВ

XIII. СПИСАНИЕ „МИТНИЧЕСКА ХРОНИКА“

XIV. ЛОГО И ВИЗУАЛНА ИДЕНТИЧНОСТ НА АГЕНЦИЯ „МИТНИЦИ“

XV. ИСТОРИЯ НА ИЗМЕНЕНИЯТА

I. ПОНЯТИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ

АМ – Агенция „Митници“

ОВО – отдел „Връзки с обществеността“

ДАОК – дирекция „Административно обслужване и комуникации“ **“Публична комуникация на Агенция „Митници“** – пряко или опосредствано общуване на представители на Агенция „Митници“ с различни заинтересовани групи (групи от икономически оператори, браншови организации, национални и международни институции и организации, и др.), чийто интереси следва да бъдат отчитани във връзка с дейността на АМ.

Връзки с обществеността – част от публичната комуникация на Агенция „Митници“, координирана и осъществявана предимно от ОВО със съдействието на всички останали звена в АМ. Връзките с обществеността са насочени към широката общественост или конкретни външни публики и се осъществяват чрез разнообразни комуникационни канали. В рамките на връзките с обществеността АМ предоставя обществено интересна информация и отправя конкретни послания най-вече чрез медиите и/или собствени комуникационни канали.

Публични изяви – участия в служебно качество на служители на АМ във форуми, конференции или друг вид събития с публичен характер. Протичането на публичните изяви се наблюдава от по-голяма публика, била тя на живо или чрез последващо публикуване на видеозаписи, информация и медийни материали за събитието. За публична комуникация се считат и публикациите в социалните мрежи.

Изяви пред медии – участия в служебно качество на служители на АМ в медийни събития – пресконференции, брифинги, интервюта, репортажи и др. форми, предназначени за социалните мрежи или други нови формати.

Публична информация – всяка информация, която се разпространява от Агенция „Митници“ чрез медиите, чрез интернет страницата или другите комуникационни канали на АМ. Публичната информация се основава на специализирана служебна информация, съобразена е с рестрикциите за предоставяне на информация съгласно действащото законодателство и в същото време е на достъпен и разбираем за съответната публика език.

Публични комуникационни канали – методи или способи за предаване на посланията, вкл. опосредствани комуникационни канали (медии) или директни комуникационни канали – социални мрежи, интернет страници на администрацията и други методи, чрез които посланието достига директно и непроменено до съответната аудитория.

Външна публика – обобщаващо название за всички заинтересовани групи извън структурата на АМ, които могат да бъдат адресати на посланията на публичната комуникация и в тесен смисъл на връзките с обществеността.

Вътрешна публика – обобщаващо название на служителите на АМ като адресат на послания. Те могат да се разглеждат в цялост или групирани по даден признак.

Специализирана публика - специфична група адресати на регионално, национално или международно ниво, обединена по даден признак.

Широка общественост – външна публика, представляваща абстрактно множество от адресати на комуникацията, което включва граждани, всички специализирани групи, включително служители на АМ в ролята им на граждани, представители на икономически оператори, работещи с АМ, или такива, които потенциално могат да работят с АМ, представители на други държавни органи, сдружения, международни институции и др.

II. ОБЕКТ НА РЕГУЛАЦИЯ

Чл. 1. Настоящите правила уреждат публичната комуникация на АМ чрез:

1. публичните изяви;
2. изяви пред медии;
3. връзките с обществеността, т.е. разпространението на публична информация от името на Агенция „Митници“ чрез различни публични канали, вкл. до и чрез медиите, както и в частност правилата за работа на ОВО в АМ.

III. ЦЕЛ И ЗАДАЧА НА ПРАВИЛАТА

Чл. 2. (1) Основната цел на правилата е да се повиши:

1. информираността на широката общественост и специализираните вътрешни и външни публикации (т.е. на гражданите, бизнеса, институциите и други заинтересовани групи) за работата на митническата администрация и резултатите от нея;
2. авторитетът на институцията сред широката общественост и служителите от системата, като се очертаят основните методи и средства за работа с медиите и обществеността с оглед обективното отразяване на дейността на АМ.

(2) Правилата имат за задача установяване на ясни и стандартизирани процеси за ефикасна комуникация на служителите на АМ и в частност служителите на ОВО с медиите и широката общественост за постигане на оптимална публичност в дейността на АМ при спазване на законовите норми, вътрешните правила на администрацията и добрите практики в публичната комуникация.

IV. СУБЕКТИ НА ПРАВИЛАТА

Чл. 3. Правилата регулират дейността на:

- служителите на звеното „Връзки с обществеността“ по повод изпълнението на служебните им задължения за комуникация с медиите и разпространение на информация от името на АМ;
- всички служители на Агенция „Митници“ във връзка с техни публични изяви.

V. ПРИНЦИПИ НА РАБОТА

Чл. 4. Комуникацията с медиите и публичните изяви на АМ се осъществяват чрез стриктно спазване на следните принципи:

1. Законосъобразност

Комуникацията с медиите и публичните изяви се осъществяват при спазване и в съответствие на:

- Закона за държавния служител;
- Кодекса за поведение на митническия служител;
- Харта на клиента на Агенция „Митници“;
- Закона за достъп до обществена информация;
- Стратегическите документи на Агенцията, включително Стратегия на Агенция „Митници“ и съответните секторни стратегии;
- План на Агенция „Митници“ за съответната година с оглед поставените цели и приоритети;
- всички други актове, третиращи взаимодействието на служителите на АМ с медиите и с външните публики.

2. Прозрачност

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

3. Обективност

Комуникацията с медиите и публичните изяви на АМ са обективни. Те не могат да целят прикриване и манипулиране на информация само заради възможния им негативен ефект върху авторитета на митническата администрация.

4. Безпристрастност

Комуникацията на АМ 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, и равнопоставеността на всички публики.

5. Актуалност

Публични участия се реализират и 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.

6. Коректност

Когато информация, предоставяна от АМ, касае съвместни действия и постигнати съвместно с други институции или организации резултати, информацията коректно отразява отговорностите, участието и приноса на всички участници.

7. Поверителност

Комуникацията на АМ с медиите и публичните изяви на нейни представители се осъществяват при спазване на разпоредбите за поверителност на Закона за защита на личните данни, Закона за защита на класифицираната информация, Закона за статистиката и други съотноситими нормативни актове.

8. Единност

В своята публична комуникация служителите на АМ представят преди всичко администрацията в цялост и едва на втори план се изявяват като ръководители или служители в дадено звено, или експерти в конкретна област. При представянето си служителите използват единните утвърдени символи на АМ – включително лого, униформено облекло и др. В рамките на разпространяваната от ОВО информация на водещо място се изтъкват служителите в качеството им на митнически служители и едва на втори план като служители на дирекция или отдел.

9. Управление на риска

В своята публична комуникация служителите на ОВО, но и всички останали служители с експертни и ръководни функции в рамките на своята компетентност и поставените им задачи, анализират и проследяват съществуващи репутационни рискове за Агенция „Митници“. Такива рискове могат да се реализират в следствие на предоставяне на информация, която е обект на защита, така и от стаяване на информация, която има надделяващ обществен интерес или от разгласяването на която репутацията на Агенция „Митници“ би имала полза или не би претърпяла вреда.

VI. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ НА АМ

Чл. 5. Изявления от името на АМ в рамките на публични и медийни изяви

(1) Служител на АМ може да дава изявления след като е упълномощен от директора на АМ или друг член на ръководството, на когото са делегирани такива функции от директора. Разрешението може да е писмено или устно, чрез ОВО или лично.

(2) Всеки служител, определен от директора на АМ, може да вземе участие в публични изяви, изяви пред медии и други форми на публична комуникация, съгласно експертната му област, естеството на служебните му задължения и търсените комуникационни резултати.

(3) Медийните изяви на служителите на АМ се:

a) организират чрез ОВО;

b) необходимите материали за медийната изява се изготвят съвместно от участникът или посочени от него служител/звено и ОВО. Материалите задължително се съотнасят към комуникационната ситуация и съответния контекст с цел да се постигне оптимален резултат спрямо комуникационните цели на АМ;

c) ОВО предоставя препоръки за поведението на участващия в медийната изява служител.

(4) Публични изяви на служителите на АМ:

a) се възлагат от директора или определен от него ръководител,

b) желателно е ОВО да бъде информиран за предстоящата изява с цел да проследи публичните реакции. Ако това не се е случило при възлагането на задачата, отговорността за информирането на ОВО е на участника или на определен от него служител;

c) участникът сам подготвя или възлага на определен служител/звено изготвянето на необходимите материали за публичната изява (например данни, обобщена информация, реч, основни акценти, презентация или др.);

d) желателно е с подготвените материали да се запознае предварително ОВО с оглед съответствието им с достъпната публичната информация, минимизиране на комуникационните рискове, съгласуване на изказваните тези с общата комуникационна политика на АМ и подготовка за евентуално отразяване на изявата чрез комуникационните канали на АМ.

(5) С нарочна заповед директорът на АМ може да определи един или повече служители за говорител/и на АМ, както следва:

a) Говорителят дава изявления от името на ръководството, има публични изяви и изяви преди медии при спазването на всички посочени в правилата принципи и процедури. Информацията, която следва да оповести говорителят, се подготвя от ОВО при спазване на принципите на съгласуваност и одобрение.

b) ОВО предоставя на ръководството за всеки конкретен случай експертно становище по кои теми и в какви формати е подходящо участието на говорител и съответно по кои теми и в какви формати е подходящо участието на друг митнически служител с ръководни или експертни функции.

c) С цел адекватното публично представяне на институцията и съобразно възможностите, говорителят следва да получи части от униформено, служебно или друг вид брандирано (обозначено) облекло, дори когато за заеманата от него длъжност не се предвижда такова.

Чл. 6. Управление на проблемни и конфликтни ситуации в публичната комуникация на АМ

(1) Всички служители на АМ, в рамките на своята компетентност и в съответствие с поставените им задачи, следва да уведомяват своевременно своя пряк ръководител за:

а) потенциално проблемни, конфликтни или необичайни ситуации, които оказват дори временно въздействие на работата на АМ и могат да представляват интерес за медиите и/или външната публика (например, но не само: пожари, наводнения, други локални бедствия и инциденти, струпване на опашки, спиране на обработката на товари и превозни средства без значение от причината, конфликти с пътници или други лица, действия на други органи, други неправомерни действия на външни лица и т.н.);

б) позитивни събития, особено когато са предизвикани от действия на служители на АМ.

(2) Всички директори на дирекции, директори на териториални дирекции и ръководители на самостоятелни звена в рамките на своята компетентност следва да:

а) създадат организация, за да получават и обобщават информация в реално време, както и да проследяват дейността на поверените им звена;

б) информират по подходящ начин ресорните си ръководители за потенциални проблеми с оглед публичната комуникация на АМ. Информацията да съдържа:

- проверени обобщени данни;
- оценка на ситуацията;
- прогноза за продължителност на затрудненията;
- предложение за преодоляване на моментните затруднения в съответствие с компетентността на съответния ръководител.

с) при необходимост да уведомяват ОВО с оглед предприемане на действия по комуникация.

Чл. 7. Процес по информиране

(1) Всяко едно звено следва да идентифицира информация/информационни поводи в рамките на дейността си, която да бъде предоставяна навреме и в подходяща форма към ОВО. Такива информационни поводи са:

а) обсъждани теми и резултати от международни командировки на високо ниво;

б) похвали, награди и други оценки за работата на администрацията;

с) въвеждане на нови правила и процедури, включително нови информационни системи;

д) резултати от дадена дейност – месечни, тримесечни, годишни или друг вид отчети;

- е) конкретни събития – случаи на открити нарушения, провеждане на процедури (например търгове, конкурси, унищожавания на фалшиви или други стоки) приключване на акции и проверки;
 - ф) периодична информация като статистика, агрегирани данни и др.;
 - г) зараждащи се проблеми – натрупване на опашки, спиране на обработка и др.;
 - h) всяка друга информация, която представлява потенциален интерес за специализирани публики или широката общественост.
- (2) Служителите на АМ, в рамките на изпълняваните от тях задачи, предоставят периодично информация на ОВО, която е посочена в изрична заповед или при поискване от ОВО.
- (3) Служителите в АМ, които подготвят информацията, са отговорни за:
- а) фактологическата ѝ вярност и пълнота;
 - б) съблюдаването на сроковете и навременното ѝ предоставяне;
 - с) активното участие в последващия процес на изработка и съгласуване на публична информация, като следва да отчитат особеностите на публичната информация.

Чл. 8. Участия на служители на АМ от личен характер

- (1) Когато участието в медийна или публична изява е от личен характер, но служителят е идентифициран публично като служел на АМ, то следва да уведоми своевременно ОВО, а чрез него и директора на АМ.
- (2) Служители на АМ не следва да се идентифицират като такива при участието си в медии или публични изяви, които са спорни, провокативни или несъвместими с доброто име и морала на държавния и митническият служител.
- (3) Ако в следствие на публична или медийна изява от личен характер или друг вид разпространена от служител в лично качество информация, настъпят явни имиджови вреди за АМ, ОВО следва да информира директора на АМ.

VII. ОГРАНИЧЕНИЯ В СФЕРАТА НА ПУБЛИЧНАТА КОМУНИКАЦИЯ

Чл. 9. (1) Ограниченията в сферата на публичната комуникация се отнасят:

- до служителите на АМ в процеса на публични и медийни изяви и
 - за служителите на ОВО в рамките на тяхната професионална дейност.
- (2) При публични и медийни изяви, както и в рамките на дейността по връзки с обществеността не се предоставя и коментира информация:
- ако разпространението ѝ ще осуети, застраши, затрудни или забави работата на служители на АМ;
 - за отделни физически или юридически лица, когато тя представлява данъчна или търговска тайна, или информацията е защитена от друг закон;
 - касаеща служители на АМ в лично качество без съгласието на конкретния служител;

- която не е преминала през процес на съгласуване.
- (3) В процеса на публична комуникация служителите на АМ спазват обществените норми на поведение, добрия тон и използват книжовен български език.

VIII. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ ОВО

Чл. 10. (1) Комуникацията с медиите се осъществява от служители на ОВО в ДАОК в Централното митническо управление (ЦМУ), на които с длъжностна характеристика е възложена тази дейност, при следните условия:

- a) комуникация по поводи от национално значение се води от служители на ОВО с работно място в ЦМУ;
- b) комуникацията по регионално значими поводи се води приоритетно от служител на ОВО, на който е възложено по длъжностна характеристика или въз основа на заповед да извършва комуникация с медиите и да отразява дейността на съответното учреждение;
- c) допустимо е по поводи с регионален характер, но с висок приоритет, комуникацията да се води от служител с работно място в ЦМУ;
- d) служители от ОВО комуникират и с широк кръг лица от други институции, частни и неправителствени организации и др., във връзка с комуникацията с медиите и възложените им задължения по комуникационната политика на АМ.

(2) Всички служители на ОВО в рамките на своята компетентност и възложените им задачи подпомагат служителите на АМ в публичните им изяви.

(3) Служителите на ОВО при възможност присъстват на публични прояви, медийни изяви, както и при други публични действия на митнически служители.

(4) Служителите на ОВО с регионални функции изпълняват и протоколни задачи в рамките на териториалната дирекция.

Чл. 11. Служителите на ОВО в процеса на създаване и разпространение на публична информация носят отговорност за съдържанието на изготвената от тях информация в рамките на своята компетентност като следят за:

- фактологичното съответствие спрямо подадената към тях информация;
- правдивата формулировка и допустимата интерпретация, стилистиката и цялостното звучене на текста;
- в крайния си вид информацията да покрива критериите съгласно Приложение 2 на Наредбата за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност за ниво 0, TPL:WHITE;
- в крайния си вид информацията да отговаря на основните принципи на работа, посочени в настоящите правила.

Чл. 12. Служители на ОВО изготвят, съгласуват и разпространяват публична информация, предназначена за широката общественост и медиите, а в някои случаи и за специализирани аудитории, като:

- компилират, допълват и редактират предоставената им информация в стил и вид, подходящ за изпълнението на комуникационните цели на АМ.

- могат да обобщават информация от няколко различни източника като дават приоритет на един или повече от тях, съгласно целевата структура на изготвяната информация.
- се съобразяват с основните насоки на комуникационната стратегия на АМ, с указанията на ръководството и с предоставяната до този момент информация.

Чл. 13. (1) Служителите на ОВО могат по своя инициатива да искат информация от структурните звена на АМ по определени теми, които считат за публично интересни и подходящи за оповестяване.

(2) 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 ОВО предлагат на ръководството идеи за съдържанието и формата на оповестяване на информацията, като при одобрение на идеята информацията се съгласува съгласно утвърдената процедура.

Чл. 14. (1) Служителите на ОВО съгласуват изготвяната от тях информация по реда изброяване и в отделни случаи едновременно с:

- компетентните звена (съгласуване на оперативно ниво);
- началника на ОВО или определен от него служител;
- висшестоящите ръководители за съответния ресор;
- други институции или организации, които имат отношение към случая в рамките на утвърдената практика и в съответствие със степента на участието им;
- Министерството на финансите;
- директора на АМ или определен от него ръководител за финално одобрение;
- органите на прокуратурата чрез служител за връзки с обществеността в прокуратурата, наблюдаващ прокурор, разследващ митнически инспектор или по друг, утвърден за съответната прокуратура ред, при образувано досъдебно производство.

(2) При спорове относно формулировката и съдържанието на информациите, решаваща роля имат висшестоящите ръководители.

Чл. 15. При разпространение на публична информация служителите на ОВО са отговорни за:

- правилното публикуване на информацията в комуникационните канали на АМ (интернет страница, социални мрежи) ;
- за коректното изпращане на информацията до медиите или други получатели.

Чл. 16. (1) Служителите на ОВО не носят отговорност за:

- грешно, непълно или неточно подадена информация от отговорните служители и звена в АМ;

- последствия, настъпили от комуникация с медии или друга публична изява на служители на АМ, за която ОВО не е бил предварително информиран и за която не имал възможност да предостави професионално становище;
- действията на трети лица, служители на други институции или представители на различни организации, с които е осъществена комуникация в процеса на подготовка на публична информация.
- начина, по който представителите на медиите или други външни лица интерпретират разпространената от АМ информация.

(3) Липсата на отговорност спрямо поведението на трети лица не освобождава служителите от ОВО от задължението да предприемат действия, за да ограничат евентуални вредни последици.

IX. ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТА И РАБОТНО ВРЕМЕ

НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В ОВО

Чл. 17. В работата си служителите на ОВО се ръководят от:

- длъжностните си характеристики;
- определените им със заповед отговорности на териториален принцип по териториални дирекции и учреждения;
- работните им планове за осъществяване на дейностите по връзки с обществеността.

Чл.18. (1) Служителите на ОВО осъществяват комуникацията с медиите в рамките на работния ден, а при необходимост – и в извънработно време.

(2) Дейностите, които се налага да се извършат в определен ден и час извън рамките на работното време, се извършват при спазване на действащите правила за работното време.

Чл. 19. (1) Служителите на ОВО изпълняват задълженията си:

- на определеното им работно място;
- на терен или на друго различно място, когато възложените задачи изискват това.

(2) Когато служителите изпълняват задълженията си на различно от обичайното си работно място през по-голямата част от работния ден, служителят докладва писмено за извършената работа:

- на прекия си ръководител, ако извършената работа е в рамките на работното време;
- до главния секретар, ако работата е извършена в извънработно време.

(3) В случай, че изпълняват задълженията си на терен или на друго различно от обичайното работно място в условията на командироване, служителите на ОВО следват действащите правила за командироване в страната и чужбина.

Х. КАНАЛИ ЗА КОМУНИКАЦИИ С МЕДИИТЕ

Чл. 20. 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.

Чл. 21. Комуникацията на АМ 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 информирание 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, както и видео материал. Когато спецификата на информацията предполага или изисква това, илюстративният материал може да бъде графика, органограма, таблица и др.

Прессъобщението се разпраща чрез електронната 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 утвърдена бланка с логото на АМ. 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. Изключение се прави по проекти, за които Агенцията има сключени медийни партньорства с една или повече медии, на база на които медийните партньори могат да получат изпреварващо или ексклузивно информация.

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 ОВО преди изпращане към висшестоящ орган или съгласуване с други институции.

2. Информации, публикувани като новини на официалната интернет страница на АМ

С цел информиране на обществеността, всички прессъобщения, разпространявани от АМ, 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 АМ 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 АМ се счита за акт на информиране на обществеността.

Според техническите възможности, информацията, публикувана като новина в официалната страница на АМ 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, илюстративният 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 писмено (по електронна поща) или устно (по телефон или при лична среща), като се спазват принципите за поверителност на информацията и процедурите за съгласуване, описани в раздел VIII 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. Репортажи и предавания с участието на служители на АМ

Говорителят на АМ, както и всеки друг митнически служител с ръководни или експертни функции, който е определен от ръководството на АМ, може да участва в репортажи и предавания на живо в медии или на запис в съответствие с процедурите за съгласуване.

Служителите на ОВО предлагат на директора или упълномощено от него лице служител, който да участва в репортажа или предаването, в съответствие с тематиката, след съгласуване с ресорния директор на дирекция или териториална дирекция.

При обективна възможност служители на ОВО присъстват лично на репортажа или предаването, в които участва митнически служител. Ако на медийната изява не може да присъства служител на ОВО, то служителят дава препоръки и указания дистанционно, както и осигурява всички възможни условия за гладкото протичане на изявата.

Служители на ОВО подпомагат информационно и организационно подготовката на служител на АМ за участие в репортаж или предаване, съобразно конкретните формат и медия.

Служители на ОВО подпомагат информационно и организационно репортажи и предавания, свързани с работата на митническата администрация, без личното участие на митнически служител. При обективна невъзможност да се включат други служители или по преценка на ръководството, служител на ОВО може да участва като представител на АМ.

5. Интервюта със служители на АМ

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 раздели VI и VIII.

Заявлението за интервю се подава писмено (по електронна поща) в свободен текст или устно по телефон от съответната медия до ОВО. Ако в заявлението не е посочен предпочитан от медията събеседник, служители на ОВО предлагат служител, който да даде интервюто в съответствие с тематиката и след съгласуване с ресорния директор на дирекция или териториална дирекция. За всяко интервю на митнически служител се получава разрешение от ръководството на АМ, което взема окончателното решение кой служител да представи.

В заявлението/искането 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, непосочени предварително въпроси.

Без значение дали интервюто е на живо или на запис, служителят, който дава интервюто, е отговорен за коректността на предоставената от него информация, както и доколко тя кореспондира с предварително утвърдените насоки. Служителят, дал интервюто, или служителят за връзки с обществеността не носят отговорност за интерпретациите и коментарите на журналиста/медията или монтажът/редакцията на материала.

Служители на ОВО подпомагат информационно и организационно подготовката на служител на АМ за участие в интервю, съобразно медията и формата. При обективна възможност, служител на ОВО присъства лично на интервюто. При обективна невъзможност да се включат други служители на митническата администрация, служител на ОВО може да даде интервю.

6. Публични събития на АМ, на които са поканени представители на медиите

Представители на медии могат да бъдат канени на публични събития, организирани от АМ по различни значими поводи.

Решението за покана към медиите на публично събитие е на ръководството на АМ и за него се уведомява ОВО.

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

Когато на публичното събитие, организирано от АМ, 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 АМ 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 ОВО 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. ОВО 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 АМ и/или на външна организация. При възможност служители на ОВО подготвят за представителите на медиите, поканени на публичното събитие, печатни или онлайн 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 АМ, като мястото на публикуването им се посочва в последващо събитието прессъобщение.

След края на публично събитие, организирано от АМ, на което са били поканени представители на медиите, ОВО 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 АМ са гости на публично събитие на друга институция и/или организация (публична изява), те дават изявления пред медиите съгласно реда посочен в раздел VI. Ако анализът на ОВО сочи голяма вероятност от медиен интерес към представителя на АМ на събитието, е желателно там да присъства и служител на ОВО, ако това е обективно възможно.

7. Пресконференции, брифинги и изявления

Ръководството на АМ, 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 ОВО се определя и конкретният 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 ОВО 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 ОВО 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 АМ, както и чрез съобщение по електронна поща и/или чрез телефонно обаждане.

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

ОВО 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 ОВО 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 ОВО може да води пресконференцията или брифинга, като има задължението протичането да е според предварително установения формат.

След края на пресконференцията или брифинга, ОВО 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 АМ 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 ОВО.

8. Социални мрежи

ОВО създава профили на АМ в социални мрежи въз основа на:

- докладна записка за необходимостта, ползите и евентуалните рискове от създаването на такъв профил, и след
- изрична писмена заповед на директора на АМ.

Служителите на ОВО създават съдържание, подходящо за конкретната социална мрежа, насочено към нейната специфични ползватели, но и отговарящо на облика на АМ като институция.

Служители на ОВО, на които е възложено изграждането и управлението на съответния профил в социална мрежа, носят отговорност за публикациите в рамките на тяхната компетентност. ОВО не носи отговорност за интерпретацията на публикуваното съдържание от медиите и от други потребители на социалните мрежи, както и не носи отговорност за съдържание, касаещо АМ, публикувано в социалните мрежи от други източници.

Отделни звена или служители в Агенция „Митници“ нямат право да създават публични профили, общности и групи, представящи като цяло АМ, 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 с ръководството на АМ чрез ОВО. В случай, че такива публични профили, общности или групи бъдат разрешени, администраторите им следва да се съобразяват с общите правила за публична комуникация.

XI. ЗАЯВЛЕНИЯ ПО ЗАКОНА ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 22. (1) Заявления за достъп до обществена информация, се разглеждат по реда и условията за предоставяне на достъп до обществена информация, регламентирани в Закона за достъп до обществена информация. Решенията за предоставяне или за отказ от предоставяне на достъп до обществена информация, постановени по заявления, подадени от медии или журналисти, както и такива, за които може да се направи обективно предположение, че ще бъдат разгласени публично, се съгласуват с ОВО.

(2) Преценката за това какви решения и на какъв етап следва да се съгласуват с ОВО, прави водещото процеса звено, като отчита необходимото време за запознаване с материалите, възможността за нанасяне на корекции и възможността ОВО да препоръча изискването на допълнителна информация.

XII. МОНИТОРИНГ И АРХИВ

Чл. 23. (1) С цел анализ и оценка на комуникацията с медиите, като част от комуникационата политика на АМ, ОВО самостоятелно или чрез външна услуга изготвя ежедневен 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 АМ.

(2) ОВО периодично прави анализ на публикациите с цел оптимизиране на медийна стратегия. Анализът е част от тримесечния отчет на ОВО.

(3) Ежедневно в реално време и по подходящ начин (чрез общи групи в избрано чат-приложение) служителите на ОВО препращат публикувани в медиите новини, репортажи и други информации до ръководството на АМ. Препращаната информация цели информираност на ръководството и обхваща публикации, в които пряко се споменава АМ, нейната дейност, сферите на отговорност на АМ, публикации за МФ и по теми от сферата на икономиката, финансите и борбата с престъпността, които имат отношение към работата на АМ.

(4) Веднъж дневно служител от ОВО разпраща обобщен медиамониторинг до ръководството и ключови експерти на АМ.

(5) 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 с търговска цел.

(6) ОВО прави архив на медиамониторинга, който съхранява минимум една година.

ХІІІ. СПИСАНИЕ „МИТНИЧЕСКА ХРОНИКА“

Чл. 23. (1) За целите на комуникационната си политика АМ издава в електронен вид и по изключение на физически носител списание „Митническа хроника“.

(2) Списанието е насочено както към вътрешни, така и към външни публики – икономически оператори, студенти и преподаватели в областта на митническата дейност, други институции, широка общественост.

(3) По отношение на списанието важат всички описани в настоящите правила цели, задачи, принципи, процедури за съгласуване и ограничения, валидни за комуникацията с останалите медии.

ХІV. ЛОГО И ВИЗУАЛНА ИДЕНТИЧНОСТ НА АГЕНЦИЯ „МИТНИЦИ“

Чл. 24. (1) Агенция „Митници“ има свое запазено лого, което следва да се използва от звената за идентифициране на администрацията и нейните служители.

(2) Векторното лого на АМ се съхранява от ОВО. Отделът е длъжен да оказва съдействие и да дава препоръки към другите звена за използването на логото.

(3) При използването на логото следва да се съблюдават цветовете му, както и да не се допуска деформиране на формата и пропорциите му. Допустимо, съгласувано с ОВО, е да се разработят варианти на логото на АМ спрямо определени насоки от дейността.

(4) При разработването на сайтове, табели, интериори и други, следва в рамките на възможното да се съобразява визуалната идентичност на АМ.

(5) Отделните звена могат да използват и други отличителни знаци, които ги характеризират като екип, но в публичната комуникация логото и официалната визия на АМ следва да доминира над специфичните знаци.

XV. ИСТОРИЯ НА ИЗМЕНЕНИЯТА

Вид на корекцията: създаване на документа

Корекцията е нанесена от: Вяра Генова – Рудолф

№ на версия: 1.6

Дата: 13.05.2025