



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

# ИНТЕГРИРАН НАРЪЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЕ

БДС EN ISO 9001:2008

БДС EN ISO/IEC 27001:2014

Утвърдил,

\_\_\_\_\_  
РУМЯНА МИХАЙЛОВА  
Изпълнителен Директор

Дата на влизане в сила: 09.08.2014 г.

Този ИНТЕГРИРАН НАРЪЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЕ е собственост на ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“ към МИНИСТЪРА НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА, която единствено може да го разпространява и разрешава цялостното или частичното му копиране

Версия 05/Изм. 0 /28.05.2015

Интегриран наръчник по управление

Стр. 1/109

Конфиденциално  За служебно ползване  Общодостъпно

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз

**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

## СЪДЪРЖАНИЕ

### 1. ОБЕКТ И ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

#### 1.1 Общи положения

#### 1.2 Област на приложение. Кратко представяне. Структура.

### 2. ПОЗОВАВАНЕ

#### 2.1 Използвани стандарти

#### 2.2 Използвани документи и нормативна база

### 3. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

#### 3.1 Термини и определения

### 4. ИНТЕГРИРАНА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО И ИНФОРМ. СИГУРНОСТ

#### 4.1 Общи изисквания

#### 4.2 Изисквания към документацията

##### 4.2.1 Изисквания към документацията. Структура на документацията

##### 4.2.2 Наръчник по управление

##### 4.2.3 Управление на документите

##### 4.2.4 Управление на записите

### 5. ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО

#### 5.1 Ангажираност на ръководството

#### 5.2 Насоченост към потребителите на административни услуги и другите заинтересувани страни

##### 5.2.1. Определяне на заинтересуваните страни

##### 5.2.2 Определяне на изискванията на заинтересуваните страни

#### 5.3 Политика по качеството и информационната сигурност

#### 5.4 Планиране

##### 5.4.1. Цели по управление

##### 5.4.2. Планиране на Интегрираната система за управление

#### 5.5 Отговорности, права и вътрешна комуникация

##### 5.5.1 Отговорности и пълномощия

##### 5.5.2 Упълномощен представител на ръководството

##### 5.5.3 Вътрешна комуникация

#### 5.6 Преглед от ръководството

##### 5.6.1 Общи положения

##### 5.6.2 Входни елементи за Прегледа от Ръководството

##### 5.6.3 Изходни елементи за Прегледа от Ръководството

### 6. УПРАВЛЕНИЕ НА РЕСУРСИТЕ

#### 6.1 Планиране и осигуряване на ресурсите

#### 6.2 Човешки ресурси

##### 6.2.1 Общи положения

##### 6.2.2 Компетентност, осъзнаване и обучение

#### 6.3 Инфраструктура

#### 6.4 Работна среда

### 7. КОНТРОЛНА ДЕЙНОСТ И АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Версия 05/Изм. 0 /28.05.2015

Интегриран наръчник по управление

Стр. 2/109

Конфиденциално  За служебно ползване  Общодостъпно

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз

**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

- 7.1 Планиране на контролната дейност и административното обслужване
  - 7.2 Процеси, свързани с потребителите на административни услуги и с другите заинтересувани страни
    - 7.2.1 Определяне на изискванията към административните услуги
    - 7.2.2 Преглед на изискванията към предоставяните административни услуги
    - 7.2.3 Обмен на информация с групите потребители на административни услуги
    - 7.2.4 Получаване и обработване на искания-сигнали от граждани, юридически лица или организации
  - 7.3 Проектиране и разработване
  - 7.4 Закупуване
    - 7.4.1 Процес на закупуване
    - 7.4.2 Проверка на закупения продукт
  - 7.5 Осъществяване на контролната дейност и предоставяне на административни услуги
    - 7.5.1 Процеси, свързани с контролната дейност и предоставянето на административни услуги
    - 7.5.2. Валидиране на процесите
    - 7.5.3 Идентификация и проследимост
    - 7.5.4 Собственост на клиента и предпазване на продукта
  - 7.6 Управление на средствата за измерване
    - 7.6.1 Общи положения
    - 7.6.2 Закупуване, калибриране и съхранение на СИ
  - 8. ИЗМЕРВАНЕ, АНАЛИЗ И ПОДОБРЯВАНЕ
    - 8.1 Основни положения
    - 8.2 Наблюдение и измерване
      - 8.2.1 Удовлетворяване на потребителите на административни услуги
      - 8.2.2 Вътрешен одит
      - 8.2.3 Наблюдение и измерване на процесите
      - 8.2.4 Наблюдение и измерване на контролната дейност и административното обслужване
    - 8.3 Управление на несъответстващ продукт при контролната дейност и предоставяне на административна услуга
    - 8.4 Анализ на данните
    - 8.5 Подобряване
      - 8.5.1 Непрекъснато подобряване
      - 8.5.2 Коригиращи действия
      - 8.5.3 Превантивни действия
  - 9. УПРАВЛЕНИЕ НА ИНФОРМАЦИОННАТА СИГУРНОСТ
    - 9.1. Принципи и обхват на ИС
    - 9.2. Политика
    - 9.3. Роли и отговорности
    - 9.4. Оценка на риска
    - 9.5. Внедряване и действие на СУИС
    - 9.6. Наблюдение и преглед на СУИС
    - 9.7. Поддържане и усъвършенстване на СУИС
    - 9.8. Изисквания към документацията, част ИС
  - 10. ПРИЛОЖЕНИЯ
- Организационна структура

Версия 05/Изм. 0 /28.05.2015

Интегриран наръчник по управление

Стр. 3/109

Конфиденциално  За служебно ползване  Общодостъпно

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз

**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

## 1. ОБЕКТ И ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

### 1.1 Общи положения

Въвеждането на Интегрирана система за управление (ИСУ) на качеството и информационната сигурност в дейността на Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ (ИА ГИТ), наричана по-нататък Агенцията е стратегическо решение, взето от ръководството през 2010 г. и представлява ново стъпало в организационното и функционалното развитие на Агенцията.

Следвайки последователно стратегията за непрекъснато усъвършенстване на интегрираната система за управление на качеството и сигурността на информацията и съобразявайки се с все по-широкото приложение на информационните технологии в сферата на администрацията, ИА „Главна инспекция по труда“ обръща особено внимание на въпросите, свързани със сигурността на информацията.

Ръководството на ИА „Главна инспекция по труда“ работи за запазване и развитие на традиционно високо качество и достъпност на извършваните административни услуги, при осигуряване на подходящи условия на труд и опазване на околната среда. Изхождайки от убеждението, че просперитета и бъдещето на Агенцията зависят от доверието и удовлетвореността на обществото от нейната дейност, ръководството на ИА „Главна инспекция по труда“ си дава сметка, че в съвременния динамичен свят Агенцията, трябва да разполага с достоверна и своевременна информация и да успява успешно да защити своята чувствителна и критична информация. Управлението на информацията и информационните активи е от особена важност, както за нормалното обезпечаване на дейността на Агенцията, така и за опазване на личните данни.

Развитието на ИТ инфраструктурата и мрежата прави необходимо целия персонал на ИА „Главна инспекция по труда“ да разбере рисковете, свързани с използването на информационните технологии и да осъществяват своята дейност по такъв начин, че техните информационни активи и мрежата да са адекватно защитени срещу заплахи за сигурността.

Този наръчник, като основен документ от системата, отразява цялостната дейност на Агенцията, определя жизнения цикъл и изискванията към процесите, чрез които организацията съществува, повишава своята ефективност и се усъвършенства. Основното му предназначение е да документира системата за управление на процесите, оказващи влияние върху качеството на контролната дейност и



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

административното обслужване, които Агенцията осъществява, в съответствие с изискванията на стандарт ISO 9001:2008 и е в основата за управление на информационната сигурност на ИА „Главна инспекция по труда“ в съответствие с изискванията на стандарт ISO/IEC 27001:2013.

Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ е въвела система за управление на качеството и информационната сигурност, за да:

- приложи изискванията на стандарта в собствената си дейност, като с това удовлетвори по-пълно изискванията на своите потребители и трети страни;
- осигури, че предоставяният продукт трайно ще отговаря на изискванията на потребителите, на нормативните изисквания и на политиката на Агенцията;
- организира, управлява и измерва по-точно процесите, специфични за нейната дейност;
- ползва резултатите от измерването за подобряване на ефикасността си;
- оцени риска и предприеме мерки за управлението му;
- гарантира адекватни и пропорционални мерки за сигурност, които защитават информационните активи.

Системата отразява спецификата на дейността на Агенцията като се основава на конкретните потребности на потребителите на административни услуги, изпълняваните задачи, процесите и организационната структурата на ИА ГИТ.

## 1.2 Област на приложение. Кратко представяне. Структура.

Изискванията на стандартите ISO 9001:2008 и ISO/IEC 27001:2013, както и този наръчник се прилагат по отношение на контролната дейност на ИА ГИТ и свързаните с тази дейност процеси, структурни звена и служители.

### Кратко представяне

Представяне на ИА „Главна инспекция по труда“ може да бъде намерено на електронния сайт <http://www.gli.government.bg/>

### Организационна структура

Агенцията се ръководи и представлява от Изпълнителен Директор. Административното ръководство се осъществява от Главен Секретар, който се назначава от Изпълнителния Директор.

Организационната структура е утвърдена в Устройствен правилник на ИА „Главна инспекция по труда“.

Версия 05/Изм. 0 /28.05.2015

Интегриран наръчник по управление

Стр. 5/109

Конфиденциално  За служебно ползване  Общодостъпно

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз

**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

## 2. ПОЗОВАВАНЕ

### 2.1. Използвани стандарти

При разработването на интегрираната системата за управление на качеството и информационната сигурност и в този наръчник са използвани следните стандарти:

- EN ISO 9001:2008 Системи за управление на качеството. Изисквания.
- EN ISO 9000:2011 Системи за управление на качеството. Основни положения и речник.
- EN ISO 9004:2009 Системи за управление на качеството. Указания за подобряване на дейността.
- БДС ISO/TR 10013:2005 Указания за разработването на документацията на система за управление на качеството.
- ISO/IEC 27001:2013 Информационни технологии. Методи за сигурност. Системи за управление на сигурността на информацията. Изисквания.
- ISO/IEC 27002:2013 Информационни технологии. Методи за сигурност. Кодекс за добра практика за управление на сигурността на информацията.
- ISO/IEC 27000:2014 Информационни технологии. Методи за сигурност. Системи за управление на сигурността на информацията – Общ преглед и речник.
- ISO/IEC 27003:2010 Информационни технологии. Методи за сигурност. Ръководство за внедряване на система за управление на сигурността на информацията.
- ISO/IEC 27004:2009 Информационни технологии. Методи за сигурност. Управление на сигурността на информацията. Измерване.
- ISO/IEC 27005:2012, Информационни технологии. Методи за сигурност. Управление на риска за сигурността на информацията.
- ISO/IEC 27007:2011, Информационни технологии. Методи за сигурност. Указания за одит на системи за управление на сигурността на информацията.
- ISO/IEC 27035:2011, Information technology — Security techniques — Information security incident management



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

## 2.2. Използвани документи и нормативна база

При осъществяване на своята дейност Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ функционира чрез:

- утвърдени от Изпълнителния директор **вътрешни документи и вътрешни административни актове** – указания, методики и др. (Вж. ФК 4.2.1 Регистър на вътрешните документи) и
- получени от трети (външни за организацията) страни, **външни документи**, включително и нормативни документи, оказващи съществена роля върху процесите, протичащи в Агенцията (Вж. Процедура ПК 4.2.1 Управление на документите).



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

### 3. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термините и определенията в настоящия наръчник съответстват на термините и определенията, включени в БДС EN ISO 9000:2007, БДС EN ISO 27000:2014 и в другите стандарти, посочени в т. 2.1.

#### 3.1 Термини и определения

##### 3.1.1 Термини, свързани с качество

- ✓ **Изискване** - потребност или очакване, което е заявено, обичайно предполагаемо или задължително.
- ✓ **Качество** – степента, до която съвкупност от присъщи характеристики изпълняват изисквания;
- ✓ **Удовлетвореност на потребителя на административни услуги** - мнението на потребителя за степента, до която административното обслужване в Агенцията е отговорило на потребностите и очакванията му.
- ✓ **Интегрирана система за управление** – система за насочване на оперативното управление на една Организация по отношение осигуряване на устойчиво и подобряващо се качество и безопасност за потребителя при производството/предоставянето на продукти/услуги и влиянието на дейността върху информационната сигурност за заинтересованите страни;
- ✓ **Политика по управление** – общи намерения и насоки на организацията, свързани с ефективността и ефикасността на дейностите на Организацията при спазване на изискванията за информационна сигурност, официално изразени от висшето ръководство.
- ✓ **Цели по управление** - нещо, към което се стремим или трябва да бъде постигнато, свързано с изпълнението на обявена Политика по качество и информационна сигурност. На оперативно равнище целите по управление са изразени количествено.
- ✓ **Подобряване на качеството** - част от управлението на качеството, насочена към повишаване на ефективността и ефикасността.
- ✓ **Планиране** – част от управлението на организацията, насочена към определяне на целите по управление и на необходимите оперативни процеси и съответните ресурси за постигане на тези цели;





Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

- ✓ **Непрекъснато подобряване** – повтаряща се дейност за повишаване на способността за изпълнение на изискванията.
- ✓ **Ефективност** - мярка на обхвата, до който планираните дейности са реализирани и планираните резултати са постигнати.
- ✓ **Ефикасност** – съотношение между използвани ресурси и постигнати резултати.

### 3.1.2 Термини, свързани с Организация

- ✓ **Организация** - група от хора и съоръжения с определено подреждане на отговорности, пълномощия и отношения. Една организация може да бъде регистрирано дружество с капитал, публично-правна или частно-правна структура.
- ✓ **Организационна структура** - определено подреждане по йерархични нива на компетентности и взаимовръзки в Агенцията.
- ✓ **Ръководство** - лице или група лица, които насочват и управляват организацията.
- ✓ **Доставчик** - организация или лице, което предоставя материални и/или нематериални продукт/услуга.
- ✓ **Партньор/Трета заинтересувана страна** - организация или лице, което не е потребител на услугите, с което Агенцията поддържа отношения във връзка с общи цели, или с което има общност на процесите, или което е заинтересувано от дейностите и продуктите на Агенцията.
- ✓ **Инфраструктура** - съвкупност от постоянни съоръжения и оборудване, необходими за функциониране на Агенцията.
- ✓ **Работна среда** - съвкупност от условия, при които се извършва определена дейност. Условията могат да бъдат физически, социални, психологически фактори и такива на околната среда.
- ✓ **Потребител на административна услуга** – физическо или юридическо лице, на което се предоставя административна услуга.
- ✓ **Контекст на организацията** - съвкупност от обстоятелства, при които става нещо в организацията, и които му придават определен смисъл.

### 3.1.3 Термини, свързани с процес/продукт/услуга

- ✓ **Процес** - съвкупност от взаимосвързани или взаимодействащи си дейности, които превръщат входните елементи в изходни елементи.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

- ✓ **Административен процес** - издаването, оспорването и изпълнението на административните актове, както и оспорването по съдебен ред на подзаконовни нормативни актове; разглеждането и решаването на сигналите и предложенията на гражданите и организациите; производството за обезщетение за вреди от незаконни актове, действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица; разглеждането на искания да се задължи административен орган да извърши или да се въздържа от определено действие; изпълнението на административните и на съдебните актове по административни дела.
- ✓ **Административна процедура** - определен начин за изпълнение на дейност или процес. Процедурите могат да бъдат документирани в документите на СУК или в приложимите към дейността на съответната администрация нормативни актове.
- ✓ **Обща процедура** – процедура, задължителна според стандарта ISO 9001:2008
- ✓ **Специфична процедура** – процедура, отнасяща се до конкретни действия или процеси в ИА ГИТ .
- ✓ **Административна услуга** – издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение или се признава или отрича съществуването на права или задължения; извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице; консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административно-правен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга; извършване на експертизи, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължение на администрацията като държавен орган.
- ✓ **Вътрешна административна услуга** – услуга, която един административен орган предоставя на друг за осъществяване на неговите правомощия.
- ✓ **Административно обслужване** – всяка дейност по извършване на административни услуги от органите на изпълнителната власт или други държавни органи в предвидените в закона случаи, както и дейността по извършване на административни услуги от организации, овластени за това със закон.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

- ✓ **Административна прозрачност** - управление и администрация, достъпни за външно наблюдение и контрол.

### 3.1.4 Термини, свързани с характеристики

- ✓ **Проследимост** - възможността да се проследи историята, приложението или местонахождението на това, което се разглежда.
- ✓ **Характеристика** – отличително свойство;

### 3.1.5 Термини, свързани със съответствието

- ✓ **(Не)съответствие** – (не)изпълнение на изискване.
- ✓ **Превантивно действие** - действие, предприето за отстраняване на причина за потенциално несъответствие или друга нежелана ситуация.
- ✓ **Коригиращо действие** - действие, предприето за отстраняване на причина за открито несъответствие или друга нежелана ситуация.
- ✓ **Корекция** – действие, предприето за отстраняване на констатирано несъответствие. Корекция може да включва поправка, доработка или прекласиране.

### 3.1.6 Термини, свързани с документираната информация

- ✓ **Документ** - носител на информация, който е издаден по нормативно установения ред. Носителят може да бъде хартиен носител, дискета, USB памет, фотография или еталонен образец или комбинация от тях. Комплектът от документи, например спецификации и/или записи, се нарича "документация".
- ✓ **Вътрешни документи** - документи, издадени от Агенцията.
- ✓ **Външни документи** - документи, издадени от други организации.
- ✓ **Запис** - документ, съдържащ достигнати резултати или представящ доказателства за извършени дейности. Записите се използват за предоставяне на доказателства за функциониране на процесите, проверка на същите, превантивни и коригиращи действия.
- ✓ **Интегриран наръчник по управление** - документ, съдържащ препоръки или указания и определящ Системата за управление на една Организация.
- ✓ **Инструкция** - документ, съдържащ указания.
- ✓ **Контролиран документ** – документ, който се управлява в съответствие с процедура ПК 4.2.1 “Управление на документите”.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

- ✓ **Информация** – данни със значение.

### 3.1.7 Термини, свързани с изследване/наблюдение

- ✓ **Проверка (верификация)** – методична процедура, провеждана през определен период от време с цел потвърждаване чрез представяне на обективно доказателство на това, че са изпълнени изискванията за специфична предвидена употреба или приложение и установяване съответствието с определени изисквания. Проверката може да включва преглед на документи, проверка на работните места, извършване на измервания, интервюта с работодатели и/или служители и др.
- ✓ **Контрол** - оценяване на съответствието чрез наблюдение и оценяване, придружени, ако е необходимо, от измерване.
- ✓ **Входящ контрол** - дейности по проверка, удостоверяващи съответствието на закупения продукт с определените изискванията към него.
- ✓ **Инспектиране** – дейност, осъществявана от контролните органи на ИА ГИТ по установяване и налагане на съответствие между изискванията на законодателството и прилагането му в предприятията, обектите и местата, където се осъществява трудова дейност или се провежда обучение.
- ✓ **Преглед** - дейност, предприета за осигуряване на пригодността, адекватността, ефикасността и ефективността на администрацията за достигане на целите по качество.
- ✓ **Обективно доказателство** - данни, потвърждаващи съществуването или достоверността на нещо.

### 3.1.8 Термини, свързани с одит/верификация

- ✓ **Одит** - системен, независим и документиран процес за получаване на доказателства от одита и за обективното им оценяване, за да се определи степента, до която са удовлетворени критериите на одита.
- ✓ **Екип на одита** - един или повече одитори, провеждащи одит, един от които е определен за водещ. Екипът на одита може да включва външни одитори, одитори, които се обучават и технически експерти.
- ✓ **Одитор** - лице, квалифицирано и компетентно да провежда одити.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

- ✓ **Критерии на одита** – съвкупност от правила, процедури или изисквания, използвани като указание.
- ✓ **Доказателства от одита** – записи, излагане на факти или друга информация, която е свързана с критериите на одита и която може да бъде проверена.

### 3.1.9 Термини, свързани с осигуряване на качеството при процесите на измерване

- ✓ **Измерване** - определяне на една или повече характеристики съгласно процедура.
- ✓ **Измервателно средство** - уред за измерване, софтуер, еталон, стандартен образец или спомагателна апаратура или комбинация от тях, необходими за осъществяване на измервателен процес.
- ✓ **Процес на измерване** – съвкупност от действия за определяне стойността на дадена величина.
- ✓ **Метрологично потвърждаване** – съвкупност от необходими дейности, за да се осигури, че измервателното оборудване съответства на изискванията за неговата предвидена употреба.
- ✓ **Акредитирана лаборатория** – такава, която притежава сертификат за акредитация от Българската служба по акредитация /БСА/ и отговаря на изискванията на БДС EN ISO/IEC 17025.

### 3.1.10 Термини, свързани с информационна сигурност

- ✓ **Система** - съвкупност от взаимосвързани или взаимодействащи елементи.
- ✓ **Интранет** - вътрешна за Агенцията компютърна мрежа, създадена по технологията на Интернет, но с ограничен достъп отвън.
- ✓ **Актив** - всяко нещо, което има стойност за организацията.
- ✓ **Наличност** - свойството за достъпност и използваемост на информацията при заявка от упълномощен субект.
- ✓ **Поверителност** - свойството информацията да не се предоставя или разкрива пред неупълномощени лица, служители или процеси.
- ✓ **Сигурност на информацията** - запазване на поверителност, цялостност и наличност на информацията; могат също така да бъдат включени и други характеристики като автентичност, отчетност, неотхвърляне и надеждност.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

- ✓ **Събитие, свързано със сигурността на информацията** - идентифицирана поява на състояние в система, услуга или мрежа, показваща възможно нарушаване на политиката по сигурност на информацията, пробив на защити или неизвестна до момента ситуация, засягаща сигурността.
- ✓ **Заплаха** - потенциална причина за нежелан инцидент, която може да увреди отделна система или организацията като цяло.
- ✓ **Уязвимост** - слабост на актив или група активи, която може да бъде използвана от една или повече заплахи.
- ✓ **Инцидент, свързан със сигурността на информацията** - единично събитие или поредица от нежелани и неочаквани събития, свързани със сигурността на информацията, които има голяма вероятност да навредят на дейността и да застрашат сигурността на информацията.
- ✓ **Система за управление на сигурността на информацията (СУИС)** - онази част от общата система за управление, основана на подхода за риска, свързан с организацията, за изграждане, внедряване, функциониране, наблюдение, преглед, поддържане и подобряване на сигурността на информацията. Системата за управление включва организационната структура, политиката, дейностите по планирането, отговорностите, практиките, процедурите, процесите и ресурсите.
- ✓ **Цялостност** - свойството за опазване на целостта и пълнотата (комплектността) на активи.
- ✓ **Риск** - комбинация от вероятност и честота на поява на дадено събитие.
- ✓ **Остатъчен риск** - рискът, който остава след въздействието върху риска.
- ✓ **Приемане на риска** - решение да се приеме рискът.
- ✓ **Анализ на риска** - систематично използване на информация с цел да се идентифицират източниците и да се прецени рискът.
- ✓ **Преценяване на риска** - цялостен процес на анализ и оценяване на риска.
- ✓ **Оценяване на риска** - процес на сравняване на оценения риск с дадени критерии за риск, за да се определи неговата значимост.
- ✓ **Управление на риска** - координирани действия за насочване и контролиране на организацията по отношение на риска.
- ✓ **Въздействие върху риска** - процес за подбор и прилагане на мерки с цел изменение на риска.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

- ✓ **Декларация за приложимост** - документ, описващ целите по контрола и механизмите за контрол, които се отнасят и са приложими към СУИС на организацията.
- ✓ **Оторизация** - даване на права, упълномощаване, разрешаване.
- ✓ **Средства за обработка на информация** - всяка система, инфраструктура или услуга за обработка на информация или помещенията, където те се намират.

### ИЗПОЛЗВАНИ СЪКРАЩЕНИЯ:

**ИС** - Информационна сигурност

**ОА** - Отговорник на актив (Собственик)

**СУК** - Система за Управление на Качеството

**СУИС** - Система за Управление на Информационната Сигурност

**ИСУ** – Интегрирана система за управление на качеството и информационната сигурност

**ИНУ** – Интегриран наръчник по управление

**ПК** – Процедура по качество

**ПС** – Процедура по управление на информационната сигурност

**ПИС** – Политика по информационна сигурност

**РИС** – Работна инструкция по информационна сигурност

**ПР** - Представител на ръководството за ИСУ

**МСИС** – Мениджърски съвет по информационна сигурност

**ПМСИС** – Председател на Мениджърския съвет по информационна сигурност

**МИС** - Мениджър по информационна сигурност

В текста по-долу и в цялата документация на СУИС понятията “Политика за информационна сигурност” и “Политика на СУИС” се използват като синоними.

В текста по-долу и в цялата документация на СУИС се използва за краткост понятието “Мениджър по ИС” или само съкращението „МИС”.

Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ се изписва накратко ИА „Главна инспекция по труда” или ИА ГИТ, като в настоящия документ и в цялата документация за краткост се използва и понятието „Агенцията” („инспекцията”).



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

#### 4. ИНТЕГРИРАНА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО И ИНФОРМАЦИОННАТА СИГУРНОСТ

##### 4.1. Контекст на организацията. Общи изисквания

В Агенцията е разработена, документирана и внедрена Интегрирана система за управление (ИСУ), целяща да докаже способността на Организацията постоянно да доставя продукти и услуги, съответстващи на изискванията на клиентите и на приложимите изисквания на външните нормативни документи. С поддържането и непрекъснатото подобряване на внедрената Интегрирана система за управление, ИА „Главна инспекция по труда“ цели да увеличи удовлетвореността на своите клиенти от предлаганите продукти и услуги и да гарантира сигурността на информацията.

В процеса на разработване, документиране, внедряване, поддържане и непрекъснато подобряване на Интегрираната система за управление на качеството и информационната сигурност, в съответствие с БДС EN ISO 9001:2008 и БДС ISO/IEC 27001:2014.

Агенцията:

- е идентифицирала специфичните за дейността си процеси, необходими на Интегрираната система за управление, определила е тяхната последователност и взаимодействието помежду им;
- е определила необходимите критерии и методи, за да осигури ефективно функциониране и управление и ефикасността на тези процеси, включително и процесите, които се провеждат от доставчици и подизпълнители, доколкото такива съществуват;
- осигурява ресурси за протичането на процесите и информация, необходими за функциониране, за тяхното наблюдение и измерване;
- наблюдава, измерва и анализира процесите;





Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

- планира, внедрява и извършва необходимите действия за постигане на планираните резултати и за непрекъснатото им подобряване;
- осигурила е висока степен на административна прозрачност в своята дейност.

#### 4.1.1 Разбиране на организацията и нейния контекст

Организацията трябва да определи външните и вътрешните въпроси, които са свързани с нейната цел и които влияят на нейната способност да постигне желаните резултат(и) от системата за управление на сигурността на информацията.

**ЗАБЕЛЕЖКА:** Определянето на тези въпроси се отнася за установяване на външния и вътрешния контекст на организацията, разгледани в 5.3 на ISO 31000:2009 [5].

#### 5.3 Определяне на положението

##### 5.3 Създаване на контекста

###### 5.3.1 Общи положения

Чрез създаване на ситуация (контекста), организацията формулира своите цели, идентифицира външни и вътрешни параметри, за да се вземат под внимание при управлението на риска, и определя критериите за обхват и рискови за оставащия процес. Тъй като много от тези настройки са подобни на тези, които считат за развитието на управлението на риска на инфраструктурата предвид при проектирането на рамка за управление на риска (вж. 4.3.1), в този случай, за създаване на ситуация (контекст) за процеса на управление на риска следва да се счита за по-подробно, особено когато се отнасят до прилагането на специфичен процес за управление на риска.

###### 5.3.2 Създаване на външния контекст (външната ситуация)

Външната ситуация (Външният контекст) - е външната среда, в която организацията се стреми да постигне целите си.

Разбирането на външната ситуация (контекст) е важно да се гарантира, че целите и интересите на външни заинтересовани страни, се отчитат при разработването на критерии за риска. Тя се основава на положението (контекста) на цялата организация, но не с конкретни подробности за правни и регулаторни изисквания, възприетията на заинтересованите страни и други аспекти на рисковете, специфични за обхвата на процеса на управление на риска.

Външният контекст може да включва, но не се ограничава до:

а) социална и културна, политическа, правна, регулаторна, финансова, технологична, икономическа, екологична и конкурентна среда на международно, национално, регионално или местно ниво;



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

- б) основните движещи сили и тенденции, които имат влияние върху целите на организацията;
- в) взаимоотношенията с външни заинтересовани страни, техните ценности и възприятия.

### 5.3.3 Създаване на вътрешния контекст

Вътрешното положение (Вътрешният контекст) - е вътрешна среда, в която организацията се стреми да постигне целите си.

Процесът на управление на риска трябва да бъде приведен в съответствие с културата, процесите, структурата и стратегията на организацията. Вътрешното положение (контекст) - е всичко друго, в рамките на организацията, което може да повлияе на начина, по който организацията ще осъществява управлението на риска. Вътрешно положение (контекст) трябва да определи, че:

- а) управление на риска се извършва в контекста на целите на организацията;
- б) целите и критериите на определен проект, процес или дейност, следва да се разглеждат в светлината на целите на организацията като цяло;
- в) някои организации е трудно да се признае възможността за постигане на стратегическата си, проект или търговски цели, и това се отразява
- в) някои организации не успяват да разберат възможностите за постигане на техните стратегически, проект или бизнес цели, и това се отразява на текущи задължения, възможности, доверие и стойност \* на организацията.

\* В контекста на корпоративното и финансово управление на риска за даден срок е най-подходяща концепцията за "стойност".

Необходимо е да се разбере вътрешния контекст. Това може да включва, но не се ограничава до:

- Управление, организационна структура, роли и отговорности;
- Политика, цели и стратегии, необходими за постигане на тези цели;
- Потенциалът, разбиран като ресурси и знания (например, капитали, време, хора, процеси, системи и технологии);
- Информационни системи, информационни потоци и процесите на вземане на решения (официални и неофициални);
- Връзки (взаимоотношения) с вътрешни заинтересовани страни, техните ценности и възприятия;
- Културата на организацията;



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

- Стандарти, насоки и модели, приети от организацията;

- Формата и съдържанието на договорните отношения.

5.3.4 Установяване на контекста на процеса на управление на риска – тази част може директно да бъде препратена към т. 9.4 от ИНУ или да бъдат описани онези неща, които ги няма в тази точка и тогава да бъде записано, че останалото е в т. 9.4.

Трябва да си поставяме цели, стратегии, обхвата и параметрите на организацията или в тези части, където се прилага процес за управление на риска. Управление на риска трябва да се извършва с пълно внимание на необходимостта да се оправдае, използвани при неговото изпълнение.

Целите, стратегиите, обхвата и параметрите на дейността на организацията, или тези части на организацията, в която се прилага процеса на управление на риска, следва да бъдат установени. Управлението на риска следва да се извършва с пълно внимание на необходимостта да се оправдаят средствата (ресурсите), използвани при осъществяване на управлението на риска. Също така трябва да се идентифицират необходимите ресурси, отговорностите и правата, както и на водената документация.

Ситуацията (контекста) на процеса на управление на риска варира в зависимост от нуждите на организацията. Това може да включва, но не се ограничава до:

- Определяне на целите и задачите на дейностите за управлението на риска;

- Някои отговорности в процеса на управление на риска и като част от този процес;

- Определяне на обхвата и дълбочината и обхвата на дейностите по управление на риска, които трябва да бъдат изпълнени, включително конкретно (специфично) включване и изключване;

- Определяне на дейности, процеси, функции, проекти, продукти, услуги или активи по отношение на времето и мястото;

- Определяне на взаимоотношенията (връзките) между конкретен проект, процес или дейност и други проекти, процеси или дейности на организацията;

- Определянето на методи за оценка на риска;

- Определянето на метод за оценка на работата и ефективността на управлението на риска;

- Определянето и обозначаването (идентифициране и определяне) на решенията, които трябва да бъдат взети;

– Идентифициране, определяне на обхвата или рамкиране на необходимите проучвания, техния обхват и цели, както и средствата, необходими за такива изследвания.

Вниманието на тези и други значими фактори следва да гарантират, че подходът на управление на риска, е съобразен с обстоятелствата, организацията и на рисковете за постигането на нейните цели.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

### 5.3.5 определяне на критериите за риск

Организацията трябва да определи критериите, които трябва да бъдат използвани, за да се оцени значимостта на риска. Критериите трябва да отразяват ценностите, целите и ресурсите на организацията. Някои критерии могат да се базират, или възникват от правни и регулаторни изисквания и други изисквания, които е поела организацията. Критериите за риск следва да бъдат в съответствие с политиката за управление на риска на организацията (вж. 4.3.2) трябва да бъдат определени в началото на процеса на управление на риска и трябва непрекъснато да се разглеждат.

При определяне на критерии за рискови фактори, които трябва да бъдат разгледани, следва да включват следното:

- Естеството и вида на причините и последствията, които могат да възникнат, и как трябва да бъдат измерени;

- Как да се определи вероятността;

- Времовата рамка (и) на вероятността и / или последица (ите);

- Как да се определи нивото на риска;

- Становищата на заинтересованите страни;

- Нивото, при което рискът е приемлив или допустим;

- Дали да се вземат предвид множество рискове, и ако е така, как и кои следва да се считат комбинации.

### 4.1.2 Разбиране на нуждите и очакванията на заинтересуваните страни

ИА „Главна инспекция по труда“ е определила като заинтересувани страни, които имат отношение към системата за управление на сигурността на информацията:

- Министерски съвет;
- Министерство на труда и социалната политика;
- Министерствата и другите държавни институции;
- Търговските дружества, регистрирани по Търговския закон и Законът за кооперациите, създадени в съответствие със Законът за задълженията и договорите;
- Синдикатите;
- Представителните работодателски организации;
- Бранишовите организации;



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

- *Неправителствени организации;*
- *Международни организации, партньори на ИА ГИТ;*
- *Подизпълнители, предоставящи услуги.*

*ИА ГИТ разбира своите ангажименти във връзка с изпълнение на законовите и нормативни изисквания и договорни задължения по отношение опазването на чувствителната и критична информация и изискванията на всички заинтересувани страни по отношение на сигурността на информацията.*

### Последователност и взаимодействие на процесите

Идентифицираните процеси, необходими за Интегрираната система за управление и приложими в ИА ГИТ са процеси по осъществяване на контролна дейност и предоставяне на услуги в следния обхват:

- 1. Осъществяване контрол по спазване изискванията на законодателството в областта на трудовите отношения, здравословните и безопасни условия на труд и насърчаване на заетостта във всички предприятия и места, където се осъществява трудова дейност, законодателството, свързано с изпълнението на държавна служба, правата и задълженията на страните по служебно правоотношение.**
- 2. Предоставяне на консултации на работодатели, длъжностни лица, работници и служители и граждани по прилагане на законодателството в областта на трудовите отношения, здравословните и безопасни условия на труд, насърчаването на заетостта и отношенията между държавата и държавния служител.**
- 3. Процесуално представителство по административно наказателните дела, осъществявано пред съдилищата, прокуратурата и пред частни съдебни изпълнители във връзка с изпълнителни производства за събиране на вземания. Тези процеси са насочени към удовлетворяване на нуждите и изискванията на потребителите на административни услуги.**

### Процеси



Европейски съюз

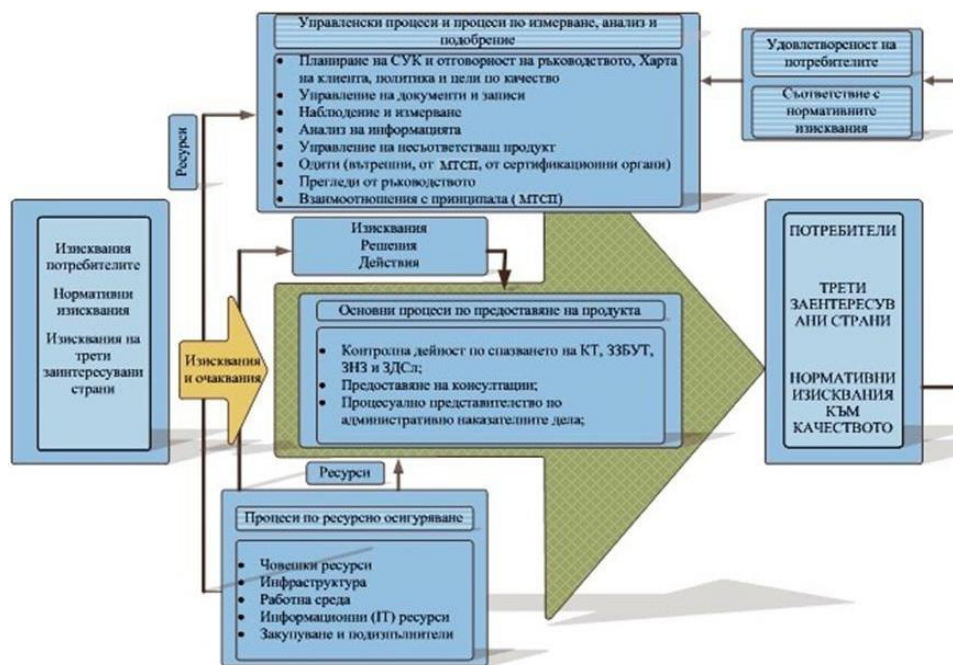


Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“



Процесите, идентифицирани и управлявани от ИА ГИТ, са определени в горната диаграма и са разпределени в 4 групи:

- Управленски процеси;
- Процеси по ресурсно осигуряване;
- Процеси по предоставянето на продукта и
- Процеси по измерване, анализ на данните и подобрене на ИСУ.

Спомагателните процеси осигуряват необходими условия и ресурси за планираното протичане на основните процеси.

Управленските процеси, чрез които се осъществява цялостния механизъм на управление на Агенцията, определят протичането на останалите процеси като осигуряват практическата реализация на Политиката и целите на ИА „Главна инспекция по труда“.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

### Идентификация на процесите

За по-ефикасно и ефективно постигане на поставените цели и в съответствие с изискванията на стандартите ISO 9001:2008 и ISO/IEC 27001:2013, в Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ е изградена процесноориентирана Интегрирана система за управление.

Процесите в ИСУ са дефинирани като дейности, използващи ресурси и управлявани по начин, който трансформира входящите елементи в изходни резултати при контролирани условия, като се спазват принципите на законност, откритост и достъпност, ефективност, лоялност, честност, обективност и безпристрастност, стабилитет, политическа неутралност и йерархична подчиненост, защита на обществения интерес, отговорност и отчетност.

Процесният подход, прилаган при разработването, внедряването и подобряването на ефективността на ИСУ в ИА ГИТ, играе важна роля за ефективното функциониране на Агенцията и за увеличаване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в изпълнение на техните изисквания.

Процесният подход осигурява идентификацията и взаимодействията на процесите в Агенцията, тяхното управление, текущия контрол, връзките между отделните процеси, както и взаимодействието между под-процесите в рамките на един процес.

### Архитектура на процесите

- Агенцията е идентифицирала характерните за дейността си процеси, протичащи с оглед нейното ефективно функциониране. Процесите са изяснени и отразени в този наръчник, при следване последователността и систематичното им място, съобразно клаузите на стандарта ISO 9001:2008, а в тях са интегрирани процесите на ISO/IEC 27001:2013 (Вж Диаграма Процеси, по-горе).

### Приложение

Описаните в системата процеси обхващат всички звена на системата, съответно всички служители и дейности на Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

#### 4.1.3 Обхват на интегрираната система за управление

При определяне на обхвата на Интегрираната система за управление на качеството и информационната сигурност ИА „ГИТ“ е определила границите и приложимостта, като са отчетени външните и вътрешните обстоятелства от т. 4.1, изискванията на съответните заинтересовани страни и дейността и услугите, интерфейсите и зависимостите между дейностите, извършвани от Агенцията и тези, които се изпълняват от други организации.

Интегрираната система за управление на качеството и информационната сигурност е със следния обхват:

**„Осъществяване на контролна дейност и административно обслужване относно спазване на законодателството в областта на труда, заетостта и държавната служба“**

#### Исключения

Интегрираната система за управление на ИА ГИТ не предвижда изключения от международния стандарт ISO/IEC 27001:2013.

Системата прави изключения по клауза 7.3 от стандарта ISO 9001:2008 „Проектиране и разработване на нов продукт“.

#### Отношения с подизпълнители

В случаи на възлагане на процеси или части от такива за реализирането на проекти или други услуги, когато се използват подизпълнители, самостоятелно или в съвместни екипи, процесите и дейността на подизпълнителите/ екипите се управлява съобразно разработената и внедрена ИСУ в ИА ГИТ като се прилага действащото законодателство по отношение на избор на изпълнителите. В заданията и





Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

договорите с подизпълнителите Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ задължително дефинира:

- входните и изходните елементи на взаимоотношенията по подизпълнението и неговия продукт;
- отговорности, средства и ред за комуникация с подизпълнителите;
- начините на контрол и отчитане на дейностите на подизпълнителите;
- дефиниции за несъответстващ продукт в дейността на подизпълнителите и коригирането на такъв;
- ред за регулиране на спорове.

(Вж и Вътрешни правила за реда и организацията на възлагане на обществени поръчки в ИА ГИТ).

## 4.2 Изисквания към документацията

### 4.2.1 Общи положения

Политиката по управление е разработена съгласно изискванията на БДС EN ISO 9001:2008, БДС ISO/IEC 27001:2014, нормативните актове, и дейността на Организацията.

Политиката по управление включва конкретни и измерими цели и задачи на Организацията. Политиката и целите по управление са разработени, утвърдени и разгласени от ръководството на ИА „Главна инспекция по труда“.

Документацията на СУИС включва записи от решенията на ръководството, осигурява обратна проследимост на извършените действия до решенията на ръководството и политиките и осигурява възпроизводимост на записаните резултати.

Нагледно се показва взаимовръзката от избраните механизми за контрол обратно до резултатите от процесите на преценяване и въздействие върху риска и впоследствие обратно към политиката и целите по СУИС.

Във **ФС 18.1.1 Регистър на нормативните актове, свързани със СУИС** са посочени приложимите изисквания на нормативните актове в областта на информационната сигурност, както и изискванията на Организацията.



Европейски съюз



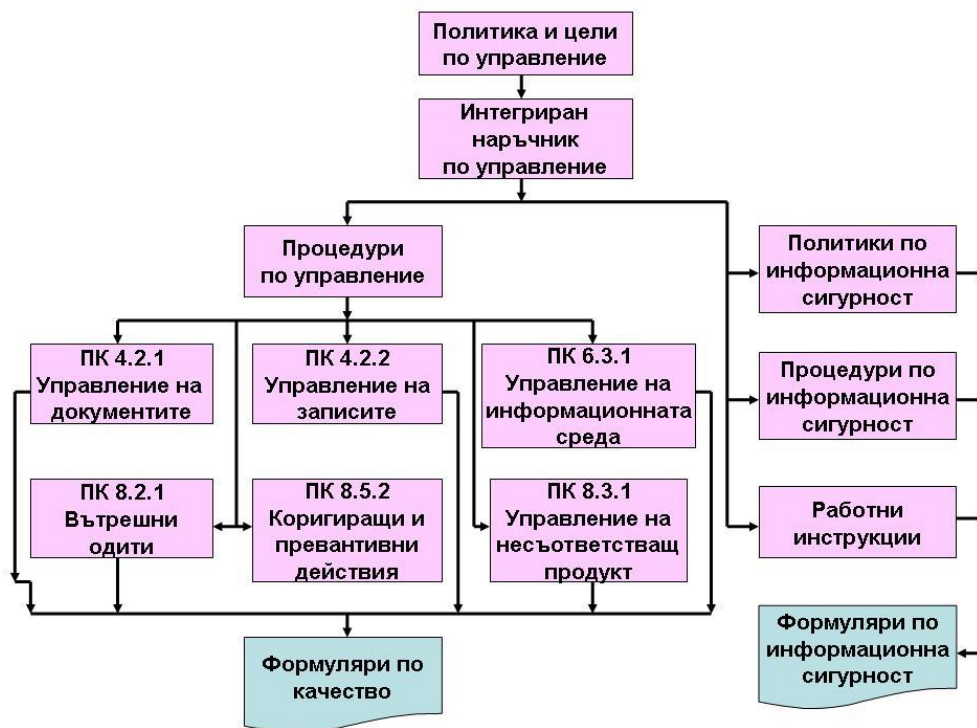
Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

**Структура на документите на Интегрираната система за управление**



**4.2.1 Изисквания към документацията. Структура на документацията.**

Документацията на Интегрираната система за управление на Агенцията включва:

- **Политика по качеството и информационната сигурност;**
- **Цели по управление;**
- **Интегриран наръчник за управление;**
- **Процедури, изисквани от стандарта, включени в Наръчника за управление, както следва:**
  - Процедура ПК 4.2.1 Управление на документите
  - Процедура ПК 4.2.2 Управление на Записите
  - Процедура ПК 6.3.1 Управление на информационната среда
  - Процедура ПК 8.2.1 Вътрешни одити
  - Процедура ПК 8.3.1 Управление на несъответстващ продукт
  - Процедура ПК 8.5.1 Коригиращи и превантивни действия



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

- **Политики, процедури и работни инструкции по информационна сигурност**, описани във **ФК 4.2.4** Регистър на политики, процедури и работни инструкции по информационна сигурност;
- **Работни процедури, управляващи отделните дейности на ИА ГИТ**, описани във **ФК 4.2.3** Регистър на работните процедури;
- **Документи, необходими за обслужване на ИСУ**
  - **Формуляри, работни инструкции, методики, вътрешни нормативни актове, дневници и регистри, указани във ФК 4.2.1** Регистър на вътрешните документи;
  - **Външни документи, управлявани по реда на Процедура ПК 4.2.1** Управление на документите.

Всички документи, обслужващи дейностите на ИА ГИТ, се създават, контролират и управляват в съответствие с

- **Процедура ПК 4.2.1** Управление на документите
- **Процедура за изготвяне и утвърждаване на вътрешни документи: правила, правилници, инструкции**
- **Процедура за вътрешен оборот на електронни документи и документи на хартиен носител**
- **Процедура за изготвяне на план за дейността на ИА ГИТ**
- **Процедура за изготвяне на доклад за дейността на ИА ГИТ**
- **Процедура за актуализиране на информационното съдържание на интернет-страницата на ИА ГИТ**
- **Процедура за издаване, удължаване срока на валидност и прекратяване на удостоверения за квалифициран електронен подпис**

Във **ФК 4.2.1** Регистър на вътрешните документи са описани всички документи на системата.

Видът и обхватът на документите на Интегрираната система за управление са съобразени с процесите, извършвани в Агенцията.

#### 4.2.2 Интегриран наръчник по управление

Версия 05/Изм. 0 /28.05.2015

Интегриран наръчник по управление

Стр. 27/109

Конфиденциално  За служебно ползване  Общодостъпно

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз

**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Интегрираният наръчник по управление на Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ е основният документ на внедрената система по управление. Той интегрира имплицитно или чрез препратки абсолютно всички останали документи - външни и вътрешни, произлизащи от всички йерархични нива на цялостната документация. Той представя Политиката по управление и основните правила за изпълнение на дейностите по управление на качеството и информационната сигурност, в съответствие с изискванията на БДС EN ISO 9001:2008, БДС ISO/IEC 27001:2014 и нормативните документи.

Интегрираният наръчник по управление дефинира мерките, които са предприети от Агенцията за постигане, осигуряване, управление и подобряване на качеството и информационната сигурност на предоставяните услуги, и по-конкретно:

- политиката, общите и конкретните цели по управление;
- организацията на управление и отговорностите на ръководството и служителите;
- обхвата на Интегрираната система за управление включително и взаимоотношенията с доставчиците и подизпълнителите и обосновано оправдание за направено изключение /където е приложимо/;
- препратки към документирани процедури, политики и инструкции, където е необходимо;
- последователността и взаимодействието (взаимовръзките) между процесите, включени в системата и протичащи в Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“;
- изключения по клаузи от стандарта ISO 9001:2008;
- областта на приложение на интегрираната система за управление;
- документиранияте процедури, политики, документи и записи, чрез които системата за управление функционира;
- Идентификация и оценка на активи, уязвимости, заплахи и на тяхна основа избор на метод и оценка на риска по отношение на информационната сигурност;
- Декларация за приемане на остатъчен риск по отношение на информационната сигурност.

Всички процеси, процедури, политики и записи са отразени в наръчника при следване на логиката на номериране на клаузите от стандарта ISO 9001:2008. Тяхното словесно описание или позоваване чрез препратки чрез алгоритмични диаграми е направено в съответната глава от наръчника, съобразно



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“  
логиката и подредбата на клаузите на стандарта. Текстовете, свързани с информационната сигурност са интегрирани в наръчника в съответствие с Приложение С (информационно) от ISO/IEC 27001:2013.

#### 4.2.3 Управление на документите

В Агенцията са възприети определени принципи и правила за управление на документите на СУК, гарантиращи тяхната валидност и съответствие с изискванията на стандартите ISO 9001:2008 и ISO/IEC 27001:2013.

Тези правила са описани подробно в документирания Процедура **ПК 4.2.1 Управление на документите**. В този наръчник, когато е необходимо, към нея се правят препратки.

#### 4.2.4 Управление на записите

Служителите от съответните нива на Агенцията създават и съхраняват записи, за да:

- Удовлетворят изискванията на законодателството, където това е задължително
- Удовлетворят изискванията на този наръчник и на стандартите ISO 9001:2008 и ISO/IEC 27001:2013.

В Агенцията е създадена Процедура **ПК 4.2.2 Управление на записите**, регламентираща жизнения цикъл на различните видове записи. В този наръчник, когато е необходимо, към нея се правят препратки.

Документи от ИСУ, свързани с процеса:

**ПК 4.2.1 Управление на документите**

**ПК 4.2.2 Управление на записите**



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

## 5. ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО

### 5.1 Ангажираност на Ръководството

Агенцията се ръководи и представлява от Изпълнителен Директор. Административното ръководство се осъществява от Главен Секретар, който се назначава от Изпълнителния Директор.

Ръководството на Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ демонстрира своята ангажираност и активно участие при поддържането и развитието на Интегрираната система за управление и нейното непрекъснато подобряване като се стреми да удовлетворява изискванията на гражданите, на представителите на бизнеса и другите заинтересувани страни в рамките на нормативната база и собствената си политика. Това се постига чрез следните действия:

- определяне, разработване, внедряване и поддържане на визията, мисията и Политиката по качество информационна сигурност в съответствие с целите на Агенцията (Вж **Стратегически план на ИА ГИТ**)
- определяне и осигуряване на условия за постигане на основните цели по управление и планове по сигурността, постоянно информиране и обучение на служителите относно изискванията на ИСУ, значимостта на удовлетворяване на изискванията на клиентите и важността от спазване и прилагане на политиката по сигурност на информацията и нормативните изисквания, създаване на доверие в персонала и осигуряване на неговата допълнителна квалификация и мотивация
- обработване на обратната информация относно ефективността и ефикасността на ИСУ;
- подобряване на основните и спомагателните процеси, влияещи върху ефективността и ефикасността;
- провеждане на Прегледи от Ръководството за ефективността и ефикасността на ИСУ и доказване чрез измерими показатели поддържането на процеса на непрекъснато подобряване;
- осигуряване и поддържане на необходимите инфраструктура, работна среда и ресурси за функциониране, наблюдение, преглед, поддържане и подобряване на Интегрираната система за управление;
- определяне на ролите и отговорностите, свързани с Интегрираната система за управление;
- определяне на критерии за приемане на риска и приемливо ниво на риска;
- провеждане на вътрешни одити на Интегрираната система за управление.

Версия 05/Изм. 0 /28.05.2015

Интегриран наръчник по управление

Стр. 30/109

Конфиденциално  За служебно ползване  Общодостъпно

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз

**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Функциите на Упълномощен представител на ръководството (УПР) по Системата за управление на качеството са поети от лицата, определени от Изпълнителния директор със заповед.

Ръководството следи за спазването на реда и етиката в Агенцията, изразяваща се в поддържане на трудова дисциплина, колегиалност, толерантност, опазване на поверителна служебна информация и коректно отношение спрямо потребителите на административни услуги (граждани, фирми и организации), доставчиците и другите заинтересуваните страни.

Ръководството извършва периодичен контрол, анализ на резултатите и непрекъснатото усъвършенстване на СУК чрез:

- осигуряване на прозрачност на административната дейност
- провеждане на Вътрешни одити
- провеждане на Прегледи на ръководството.

Ръководството на Агенцията е създадо:

**Мениджърски съвет по информационната сигурност**, съставът на които е определен със заповед на Изпълнителния директор.

**Мениджърският съвет** по информационна сигурност осигурява функциониране, поддържане и подобряване на ИСУ, част Информационна сигурност.

Отговорностите, пълномощията и редът за провеждане на заседания на **Мениджърския съвет** са разписани в Правилник за дейността на Мениджърски съвет по информационна сигурност в ИА „Главна инспекция по труда“.

#### **Форум по информационна сигурност на регионална дирекция**

В регионалните дирекции на Агенцията по преценка на съответния директор, се създава като консултативен орган Форум по информационна сигурност, който подпомага управленската дейност на директора на териториалната дирекция. В състава на Форума по информационна сигурност влизат отговорни длъжностни лица и експерти в Дирекцията. Съветът решава текущи проблеми, свежда информацията до всички служители на дирекцията, съставя стратегически и оперативни планове за работа и осъществява контрол върху изпълнението на взетите решения.

Ефикасността на ИСУ на Агенцията е обект на непрекъснат анализ и подобряване, за да се поддържа съответствие с изискванията на БДС EN ISO 9001:2008 и БДС ISO/IEC 27001:2014. Тези процеси се



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

осъществяват чрез осигуряване и поддържане на текущ контрол на административната дейност. За тази цел ръководството на ИА „Главна инспекция по труда“ провежда Прегледи от ръководството, съгласно раздел 5, т. 5.6 от настоящия Интегриран наръчник по управление, Вътрешни одити, съгласно процедура „Вътрешни одити“, поддържане на обратна връзка с клиентите и други заинтересовани страни, както и предприемане на коригиращи и превантивни действия съгласно процедура ПК 8.5.1 „Коригиращи и превантивни действия“.

За определяне реда и честотата на провеждане на Прегледи на ръководството отговаря УПР. Резултатите от проведените Вътрешни одити и Прегледи на ръководството се разглеждат на срещи, където се вземат решения за предприемане на коригиращи/превантивни действия при установяване на несъответствия, както и за реализиране на утвърдените предложения за внасяне на подобрения.

Резултатите от проведени заседания и решенията за предприемане на съответните действия се съобщават на заинтересуваните длъжностни лица срещу подпис или по факс/електронната поща.

## 5.2 Насоченост към потребителите на административни услуги и другите заинтересувани страни

### 5.2.1. Определяне на заинтересуваните страни

Агенцията идентифицира потребителите на административни услуги и другите заинтересувани страни и определя техните потребности и очаквания. Доказателства за изпълнението им се получават чрез поддържаните за целта записи.

**Заинтересувани страни са:**

- 1. Потребителите на административни услуги – граждани, физически и юридически лица, регистрирани по Търговския закон; юридически лица, регистрирани по Закона за юридическите лица с нестопанска цел; органите на централната власт, на местната власт и местното самоуправление. Комуникацията, осъществявана чрез медийни събития се регламентира от **Процедура за организиране на медийни изяви.** Информацията, разпространявана чрез интернет сайта на Агенцията, както и комуникацията с потребителите се осъществява по реда на **Процедура за актуализиране на информационното съдържание на интернет-страницата на ИА ГИТ.****





Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

2. **Партньорите** - централните органи на изпълнителната власт в Република България (министерства, агенции, комисии и др.), регионалните структури на централните органи на изпълнителната власт, местните власти и местното самоуправление, работодателски и синдикални организации, неправителствени организации, сродни организации от други държави и др.
3. **Доставчиците** – когато при изпълнението на някоя от дейностите възникне необходимост от закупуване на стоки или услуги, или подизпълнители, Агенцията определя доставчика или подизпълнителя по реда на ЗОП и Вътрешните правила, като отговорността за провеждането на процедурите е разпределена както следва:
  - дефиниране на необходимост – от Директори на дирекции, УПР, Главен секретар или Изпълнителен директор
  - одобряване на необходимостта от закупуване – от Изпълнителен директор
  - изготвяне на документацията за възлагане на обществена поръчка съгласно Вътрешните правила и длъжностните характеристики
  - оценка на офертите – от комисия, назначена със заповед на Изпълнителен директор
  - сключване на договор от Изпълнителен директор
  - мониторинг на изпълнението на договора – от съответния ползвател на съответната услуга или стока. Подборът и контролът върху доставчиците е описан в т. 7.4 от настоящия Наръчник.
4. **Персоналът на Агенцията**, включващ държавни служители и служители на трудов договор. Служителите се подбират въз основа на изискванията се за съответната длъжност образование, квалификация, умения и опит. В т.6.2 от този Наръчник са регламентирани всички въпроси, свързани с подбора и назначаването на персонала, както и проучване и задоволяване на неговите изисквания.
5. **Сродни организации от други държави и международни организации**  
Взаимодействието се осъществява в съответствие с:
  - **Процедура Участие на ИА ГИТ в осъществявания информационен обмен между инспекциите по труда в държавите-членки на ЕС и страните от ЕФТА чрез Сайта за обмен на знания /KSS/ на Комитета на старшите инспектори по труда /SLIC/**

Версия 05/Изм. 0 /28.05.2015

Интегриран наръчник по управление

Стр. 33/109

Конфиденциално  За служебно ползване  Общодостъпно

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз

**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

- Процедура за изготвяне, съгласуване и сключване на споразумение за сътрудничество в международната дейност
- Процедура Организиране на семинари, конференции и обучения в страната, с участието на чуждестранни експерти в изпълнение на подписаните двустранни и многостранни споразумения за сътрудничество
- Процедура Организиране на представителни мероприятия в страната с международно участие
- Осъществяване на административно сътрудничество по чл.4 от Директива 96/71/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 16.12.1996г. относно командироването на работници в рамките на предоставянето на услуги.

### 5.2.2 Определяне на изискванията на потребителите и на заинтересуваните страни

Основни методи и средства за получаване на информация (входни данни) с цел задоволяване изискванията, желанията, както и заявените и предполагаеми очаквания на потребителите на административни услуги и на третите страни са:

- осъществяване на контакти със заинтересуваните страни и поддържане на обратна връзка с тях, анализ на анкетни карти, на постъпили жалби от физически и юридически лица във връзка с предоставяне на услугите, наблюдения за корупция с цел установяване равнището на качеството на предлаганите административни услуги и антикорупционни практики. За целта са поставени специални кутии за оплаквания и жалби на достъпно място за ползване от потребителите на административни услуги във всички сгради на Агенцията
- проверки и анализ на резултатите от спазването на процедурите по Закона за обществените поръчки
- проверки и анализ на резултатите по спазване на Кодекса на труда, Закона за здравословни и безопасни условия на труд, Закона за класифицираната информация, Закона за достъп до обществената информация, Закона за насърчване на заетостта и Закона за държавния служител
- извършване на вътрешни проверки по жалби, сигнали за нарушения, корупция и предприемане на мерки за тяхното отстраняване и предотвратяване.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Получената информация от горепосочените вътрешни и външни източници се обобщава в периодичните отчети на Агенцията. В съответствие с установените резултати Ръководството взема решения за предприемане на съответните действия за постигане на удовлетвореност на потребителите и третите заинтересувани страни, подобряване на ефективността и ефикасността на процесите и на Системата за управление на качеството в Агенцията.

Ръководството осъзнава, че успехът на Агенцията зависи от приемането и удовлетворяването на потребностите и очакванията на потребителите на административни услуги и другите заинтересувани страни. Тези потребности и очаквания се въвеждат от Ръководството като изисквания към ИА ГИТ.

От особено значение за Организацията е да отговори на изискванията на **потребителите на административни услуги**, да запази и повиши тяхното доверие и удовлетвореност.

Идентифицирането на очакванията на **потребители на административни услуги** се основава на базата на систематично управление на връзките с клиента, изследване и разбиране на нуждите на **потребителите на административни услуги** и техните очаквания, регулаторните и законови изисквания, формулиране на специфични или очаквани изисквания за нашите услуги, с оглед на надеждността, наличността и обслужването.

### 5.3 Политика по качество и информационна сигурност

Ръководството на ИА „Главна инспекция по труда“ е разработило своята Политика по качество и информационна сигурност като средство за управление с цел подобряване на вече постигнатите резултати в областта на административното обслужване. Политиката по качество и информационна сигурност е равнозначна, неизменна част от цялостната политика и стратегия на Агенцията.

При определянето на своята политика, Ръководството на ИА ГИТ е взело предвид следното:

- Степента и вида на бъдещите подобрения, необходими за успеха на ИА ГИТ
- Очакваната или желана степен на удовлетвореност на потребителите и трети заинтересувани страни
- По-нататъшното професионално развитие на служителите в Агенцията
- Потребностите и очакванията на другите заинтересувани страни относно управлението и функционирането на Агенцията, включително и за административна прозрачност
- Необходимите ресурси.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

- Потенциалния принос на доставчици и партньори;
- Наблюдение и подобряване на механизмите за контрол, с цел постигане на необходимото ниво на информационна сигурност.

#### Политиката по качество и информационна сигурност:

- е разработена да бъде съвместима с визията и стратегията на ръководството за бъдещето на ИА ГИТ и в съответствие с нормативните изисквания по отношение на предоставянето на качествени услуги, като е разгледана за продължително съответствие и със стратегията на Ръководството за бъдещето на Агенцията;
- дава насоки за формулиране на конкретни цели за съответните функции и нива в Агенцията;
- е ясно формулирана, разгласена, разбрана и прилагана на всички нива в Агенцията и осъзната от всички служители чрез използваните методи за вътрешна комуникация с тях;
- представя отговорността на Ръководството относно осигуряване, поддържане и подобряване на качество на административното обслужване, качеството на изпълнение на основните дейности по реализиране на контролната дейност и осигуряване на необходимите ресурси в посока постигане на поставените цели при спазване на принципа на усъвършенстване и осигуряване на необходимите ресурси;
- включва постоянно подобряване по отношение изпълнението на изискванията и очакванията на потребителите на административни услуги и на другите заинтересувани страни на базата на въвеждане на нови технологии и методи за управление и осъществяване на контролната дейност;
- представя отговорността на ръководството свързана с изискванията и очакванията на заинтересованите страни по отношение на управлението на информационната сигурност.

Политиката по качеството и информационната сигурност съответства на предмета на дейност, визията, мисията на Агенцията и включва измеримите и достижими цели и задачи, които ИА ГИТ си е поставила във връзка с удовлетворяване изискванията и очакванията на обществото и потребителите на услуги и начините за удовлетворяване на техните потребности.

Неразделна част от Политиката по качеството и информационната сигурност е **Хартата на клиента**. Тя е разработена от Ръководството на ИА ГИТ с цел да се подобри ефективността и ефикасността на предоставяните административни услуги и осъществяване на контролната дейност от Агенцията и да се

Версия 05/Изм. 0 /28.05.2015

Интегриран наръчник по управление

Стр. 36/109

Конфиденциално  За служебно ползване  Общодостъпно

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз

**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

повиши качеството на обслужване. **Хартата на клиента** цели улесняване на достъпа до информация за предлаганите услуги от Агенцията и осъществяването на справедливо, безпристрастно, прозрачно и достъпно административно обслужване на потребителите на административните услуги.

Основен момент в Политиката на СУИС е създаването на Система за управление на информационна сигурност (СУИС), която да изпълнява изискванията на ISO/IEC 27001:2013 за създаване, внедряване, функциониране, наблюдение, преглед, поддържане и подобряване на документирана СУИС с оглед на общия риск, свързан с дейността на Агенцията. На тази основа и с тази цел са формулирани всички аспекти в ИА „Главна инспекция по труда“ по отношение на сигурността на информацията. Тези аспекти се разглеждат в зависимост от особеностите в дейността на Агенцията, нейното местоположение, използваните технологии и информационни активи, действащото законодателство, културната и социална среда.

Аспектите на информационната сигурност обхващат:

- Дейността на ръководството по отношение на определянето на основните насоки и политиката за управление на информационната сигурност, които да са в съответствие с изискванията на действащото законодателство, както и специфичните изисквания за осъществяване на дейността на Агенцията;
- Организационните въпроси на ИС, включително въпросите, засягащи достъпа на трети лица;
- Управлението на активите, включително класифицирането на информацията;
- Сигурността на персонала – преди наемане, по време на работа в организацията и след напускане;
- Физическата сигурност и безопасното използване на оборудването;
- Управлението на комуникациите;
- Контрола на достъпа до информационните системи и масиви;
- Придобиването и поддържането на информационни системи и масиви;
- Управлението на инциденти по информационната сигурност;
- Осигуряването на непрекъснатост на дейността на Агенцията, с особено внимание към процесите по взаимодействие с други контролни органи и държавни институции;



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

- Осигуряването на съответствие със законовите изисквания, с техническите изисквания към оборудването, както и с приложимите стандарти и добри практики.

Обхватът на СУИС е дефиниран в Политиката по качеството и информационната сигурност и подробно е описан във **ФС 8.1.1 Опис на активите, ФС 4.3.2 Декларация за приложимост и ФС 4.3.1 Обхват на СУИС**, както за цялата Агенция, така и поотделно за всяка дирекция, според изискванията на клаузи 4.2.1a и 4.3.1b на Стандарт ISO/IEC 27001:2013.

Политиката на СУИС е създадена в съответствие с изискванията на клаузи 4.2.1b, 4.3.1a и контрола А.5.1.1 на Приложение А от Международен стандарта ISO/IEC 27001:2013.

### Насоченост

Политиката по качеството и информационната сигурност се отнася и се разгласява до всички звена и служители. Всеки служител може по всяко време да прочете Политиката по качеството и информационната сигурност на Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ на адрес <http://www.gli.government.bg/>. С оглед нейното обществено значение Политиката по качеството и информационната сигурност е публикувана на Интернет страницата на Агенцията по решение на Изпълнителния директор.

## 5.4 Планиране

### 5.4.1. Цели по управление

Поставените в Агенцията цели съответстват на нормативните и административни изисквания към процесите и дейностите, изискванията на крайните потребители и обществото. Целите по управление са измерими и са в съответствие с Политиката по качеството и информационната сигурност, функциите и нивата в Агенцията.

Цели по качество и информационна сигурност се планират, изготвят и публикуват на интернет страницата на ИА ГИТ всяка година. Целите на ИА ГИТ присъстват и в Годишните планове за дейността, както и в някои от заповедите и решенията на висшето ръководство. Целите разполагат с дефиниция за измеримост, време, отговорност за изпълнение, разпределение по функции и нива.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Висшето ръководство е осигурило целите по качеството, включително и тези, необходими за удовлетворяване на изискванията за продукта, да са определени за съответните функции и нива в организацията. Целите по качеството са измерими и съответстват на политиката по качеството и информационната сигурност. Конкретните задачи по постигане на количествено измерими резултати, съответстват на основните цели по управление на Агенцията. След съгласуване с ресорните ръководители целите по управление се утвърждават от Изпълнителния директор/Директор на Дирекция. Отчетът на изпълнението на целите по управление се попълва в същата форма и се съгласува с ресорните ръководители.

**Целите по управление** са поставени от Ръководството в съответствие с функциите и административните звена в Агенцията.

При определянето и актуализирането на тези цели, Ръководството е взело предвид следното:

- осигуряването на административна прозрачност при обслужването на настоящите и бъдещите потребители на административни услуги
- съответните констатации от прегледи на Ръководството
- постигнатите резултати от процесите
- съответното ниво на удовлетвореност на потребителите и заинтересуваните страни
- резултати от самооценки, вътрешни одити и одити от сертификационни органи
- възможностите за подобрения на СУК.

Планирането на целите по качеството се осъществява на базата на получената информация от:

- контрол и анализ на процесите в общата и в специализираната администрация в Агенцията и обратна връзка с потребителите на административни услуги и другите заинтересувани страни
- резултатите от вътрешните одити
- информация за минал период за дейността на Агенцията
- резултатите от проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и заинтересувани страни
- проучване на изискванията за предлаганите административни услуги
- нови законови и нормативни актове, имащи отношение към дейностите.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Планиране на целите е обвързано с оценка на възможностите за развитие чрез подобряване на условията за осъществяване на процесите и дейностите в Агенцията. То обхваща:

- дефиниране на отделни мерки
- определяне на отговорните длъжностни лица за тяхното изпълнение
- планиране на сроковете
- предоставяне на необходимите ресурси
- определяне на критерии за постигане на резултатите.

### Цели на сигурността за информацията

Ръководството на ИА „Главна инспекция по труда“ си поставя следните **общи цели** по отношение на информационната сигурност:

- осигуряване на **съответствие с приложимото законодателство** и договорните изисквания
- осигуряване на **непрекъснатост на процесите** при запазване на **цялостност** (вярност и пълнота) и **достъпност** (само от упълномощени лица) **на информацията**, по време на нейното съхранение, обработка и предаване на други заинтересовани страни;
- **минимизиране на рисковете за сигурността на информацията**, причиняващи загуби или вреди на Агенцията, нейните клиенти, партньори и други заинтересовани страни;
- **минимизиране на степента на загуби или вреди**, причинени при пробиви в информационната сигурност;
- **осигуряване на необходимите ресурси** за поддържане на СУИС и непрекъснатото ѝ подобряване и повишаване нейната ефективност;
- **информираност на служителите за техните отговорности и задължения** по отношение на информационната сигурност.

Ръководството на ИА „Главна инспекция по труда“ осъзнава, че постигането на тези общи цели произтича от постигането на всички цели, дефинирани за категориите на Приложение А на Международен стандарт ISO/IEC 27001:2013 (цели по контрола), които са включени в документ **ФС**

### 4.3.2 Декларация за приложимост.

Версия 05/Изм. 0 /28.05.2015

Интегриран наръчник по управление

Стр. 40/109

Конфиденциално  За служебно ползване  Общодостъпно

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз

**Инвестира във вашето бъдеще!**





Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Така определени, конкретните и измерими цели по качеството на Агенцията са включени в Стратегията за развитие на ИА ГИТ, Политиката на МТСП, както и годишните планове и програми.

Контролът, прегледът и оценката на постигнатите резултати от изпълнението на общите цели и преразглеждане/актуализиране на Политиката по качеството и информационната сигурност като цяло, с оглед да се осигури нейната непрекъсната ефективност, се извършва чрез:

- Преглед на ръководството
- Одити
- Коригиращи действия
- Превантивни действия
- Обратна връзка с потребителите на административни услуги и другите заинтересувани страни.

Преглед и анализ на постигнатите резултати от поставените стратегически и конкретни цели се прави в **Доклад за дейността на агенцията**, който се изготвя ежегодно и се приема от Министъра на труда и социалната политика.

Планирането и отчитането на дейностите се осъществява в съответствие с **Процедура за изготвяне на план за дейността на ИА ГИТ** и **Процедура за изготвяне на доклад за дейността на ИА ГИТ**.

Ръководството на Агенцията оценява постигането на целите и при необходимост ги актуализира или определя нови цели.

#### 5.4.2. Планиране на Интегрираната система за управление

Разработената и внедрена в ИА ГИТ Интегрирана система за управление е планирана по начин, който да осигурява оперативното управление на Агенцията за постигане на нейните цели и да отговаря на всички изисквания на международните стандарти EN ISO 9001:2008, ISO/IEC 27001:2013 и на нормативните актове.

Входните критерии при планирането се определят от Ръководството, което осъществява текущ и последващ контрол и оценка за изпълнение.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Планирането на Интегрираната система за управление се осъществява на базата на системен и процесен подход. Дейностите по планиране се извършват съгласно изискванията на Процедурите по управление, Политиките по информационна сигурност и нормативните изисквания.

При определени случаи (изпълнение на специфични договори и/или продължителни процеси със сложни връзки и взаимодействие, или дейности, чието изпълнение изисква допълнителни ресурси и указания за спазване на ИСУ), по решение на ръководство се разработват планове по управление, съгласно процедура **ПК 4.2.1 Управление на документите**.

На заседанията на Висшето ръководство на ИА ГИТ се разглеждат, дискутират и анализират основните индикатори за оценка на ефективността на ИСУ и възможностите за подобрене. Изследват се показателите относно степента на удовлетвореност на потребителите на административни услуги и на заинтересуваните страни, постигнатите резултати от планиране на дейността и процесите чрез обработка на данните от различни източници, като постъпили запитвания, предложения и жалби.

С цел осигуряване на актуалност на целите на ИСУ, всички национални законови и регулативни изисквания и изменения към тях, отнасящи се до извършване на дейностите в Агенцията се следят редовно от всички служители чрез правно-информационна система, с цел предоставяне на актуална информация относно настъпилите изменения и допълнения в тях.

## 5.5 Отговорности, права и вътрешна комуникация

### 5.5.1 Отговорности и пълномощия

#### Отговорности и права на служителите

Държавните служители и лицата, работещи по трудово правоотношение в Агенцията, изпълняват възложените им задачи съобразно Длъжностните си характеристики. Те са разработени съгласно действащата нормативна база за държавните служители и служителите на трудов договор и включват пълномощията, задълженията и отговорностите за съответната длъжност. Характеристиките се утвърждават от Главния секретар. При промяна на характера на работата, отговорностите или по предложение на Ръководството те се актуализират. Тези изменения се утвърждават от Главния секретар.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

С подписа върху Длъжностната си характеристика, всеки служител удостоверява, че е запознат с нейното съдържание, осъзнава и приема предоставените му права и задължения. Изпълнението на определените служебни задачи се проверява от преките ръководители, за да се следи за точността и качеството на изпълнение.

Функциите, отговорностите, правомощията и задълженията на длъжностните лица в Агенцията са дефинирани и са описани, освен в Длъжностните характеристики, и в Интегрирания наръчник по управление, Процедурите, Политиките и вътрешните нормативни актове.

По този начин ръководството гарантира, че служителите осъзнават и спазват принадлежащите им права и задължения, и следи за постигнатите резултати в съответствие с поставените изисквания. Разясняването на отговорностите се извършва от горе на долу по йерархията на Агенцията. Контрол по изпълнението на определените задачи се осъществява от ръководството на Агенцията, за да се следи за ефективността на протичащите процеси.

#### **Отговорности и пълномощия на Висшето ръководство**

Изпълнителният директор е едноличен орган на изпълнителната власт, който ръководи и представлява Изпълнителна Агенция „Главна инспекция по труда“. Той се подпомага от Главния секретар и Директорите на дирекции, които на своите заседания:

- разглеждат планирането и изпълнението на плановете за дейността на ИА ГИТ
- разглеждат въвеждането на нови дейности за подобряване на процесите в общата и специализираната администрация, които се предлагат за одобрение от Изпълнителния Директор
- разглеждат предложения за частично изменение и допълнение на Наръчника и Процедурите по качеството
- обсъждат действието на ИСУ, разглеждат се и се приемат предложения и решения за нейното усъвършенстване
- разглеждат възникналите проблеми по отношение спазването на изискванията на документите от ИСУ и се предлагат необходимите коригиращи и превантивни действия
- обсъждат резултатите от проведения Преглед на ИСУ и се осъществява оперативен контрол за изпълнението на решенията



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

- разглеждат резултатите от проведените одити на ИСУ и се одобряват предприетите коригиращи и набелязват превантивни действия
- анализират ефективността от изпълнението на коригиращите и превантивни действия и подобрения.

Взетите на заседанията решения се вписват в **Протокол от преглед от ръководството**, а контролът по тяхното изпълнение се извършва от Упълномощения представител на ръководството, освен ако не е посочено друго длъжностно лице.

### 5.5.2 Упълномощен представител на ръководството

Изпълнителният директор на ИА ГИТ е определил Упълномощен представител на ръководството (УПР) по качеството, който:

- осъществява оперативен контрол по функционирането на системата за съответствието й на ISO 9001:2008
- провежда мерки за поддържане и развитие на ИСУ с оглед на нейната ефективност, ефикасност и съответствие със стандарта ISO 9001:2008
- регистрира и съхранява оригиналите и документите, отнасящи се до системата по управление
- осъществява контактите със сертификационните органи
- организира провеждането на прегледите на Ръководството
- организира, координира, контролира дейностите по планирането и провеждането на вътрешните одити по качеството
- участва в организирането и провеждането на ежегодния преглед на системата за управление на качеството
- периодично докладва на ръководство за действието на системата и дава предложения за нейното подобряване
- приема предложения за изменения на системата по качеството от звена и служители на Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ и прави съответните предложения пред



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

ръководството, координира дейността по усъвършенстване на системата

- документираща и съхранява всички изводи, препоръки и решения от извършени прегледи на Ръководството и осъществява контрола по изпълнение на взетите решения и периодично информира Изпълнителния директор за хода на тяхното изпълнение
- комуникира и разпространява на всички равнища в рамките на Агенцията необходимостта от познаване и разбиране изискванията на потребителите на административни услуги и други заинтересувани страни и следи за степента на осъзнаване и следване на тази идея от служителите
- отговаря и се занимава с комуникацията и връзките с външните за Агенцията заинтересувани страни (Министерство на труда и социалната политика, други Министерства и Изпълнителни агенции, имащи отношение към дейностите на Агенцията, браншови организации и др.)
- организира и участва в обучението на служителите в Агенцията по въпроси, свързани с ИСУ.

### 5.5.3 Вътрешна комуникация

В Агенцията са създадени ефективни процеси за обмен на информация и се извършва необходимия обмен на информация относно ефикасността на Интегрираната система за управление.

Ръководството отговаря за разпространението и обмена на информация в Агенцията. По този начин се стимулира постоянно подобряване на качествено управление на процесите по осигуряване на управлението.

Процесите на вътрешен обмен на информация включват:

- свеждане на Целите по управление до всички нива в Агенцията;
- разпространение и разясняване на изискванията на заинтересованите страни с цел тяхното разбиране и осъзнаване в Агенцията;
- дейността на Мениджърския съвет по информационна сигурност;
- обмен на информация между различните йерархични нива на Агенцията свързана с поддържане и подобряване на Интегрираната система за управление.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Установени методи за вътрешна комуникация са предоставяне от Ръководството на служителите на копия от Длъжностните характеристики, разясняване на Устройствения правилник на Агенцията и на други административни документи.

Взаимният контрол, обратна връзка, проследимост за спазване на правата и задълженията на служителите и оценка на тяхната работа, се осъществява в оперативен порядък чрез провеждане на оперативни заседания в съответните дирекции и заседания на Висшето ръководство. Също така това се осъществява и чрез изготвянето на доклади от служителите на Агенцията, както и чрез ежегодно провежданото оценяване на служителите в Агенцията.

Обменът на информация по въпросите на ИСУ се прави и с разпространението на **Протокол Преглед от ръководството**, когато са обсъждани въпроси за функционирането на ИСУ. По този начин се осигурява и процеса на повишаване на квалификацията на служителите и се генерират предложенията за усъвършенстване на ИСУ.

Предложения, доклади, молби и др. подобни постъпват от служителите към преките им ръководители, които се предават нагоре по йерархията в зависимост от характера и значимостта на проблема.

Информация относно внесени изменения, засягащи персонала, както и нареждания за изпълнение на определени специфични задачи от служителите се оповестяват чрез заповеди и решения на Изпълнителния директор или Главния секретар на Агенцията. По този начин се постига прозрачност и проследимост при изпълнението на ИСУ.

Вътрешният обмен на информация е описан в Интегрирания наръчник по управление, Процедурите, Политиките и вътрешните нормативни актове на Агенцията.

## 5.6 Преглед от ръководството

### 5.6.1 Общи положения

Прегледът от ръководството е дейност, която се предприема за осигуряване на пригодността, адекватността, ефективността и ефикасността на Интегрираната система за управление на качеството и информационната сигурност и определяне на насоките и конкретните мерки за нейното усъвършенстване за постигане целите на Агенцията. Прегледите на ръководството обхващат процесите в цялата Агенция и служат за основа при обмен на нови идеи с открити дискусии и оценка на контролираните от Ръководството данни.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Преглед от Ръководството се провежда ежегодно, за да осигури непрекъснатата актуалност, адекватност и ефикасност на Интегрираната система за управление на качеството и информационната сигурност. Прегледа има за цел да оцени възможностите за подобряване и необходимостта от промени, както на системата като цяло, така също и на политиката и целите по управление. Прегледа от ръководството се провежда на основание заповед на Изпълнителния директор, по предварително подготвена програма, при обсъждане и приемане на **Доклад за дейността на агенцията**. В случаите, когато се установи необходимост от съкращаване на интервала от време за провеждане на Преглед от Ръководството, предложението се внася за разглеждане на заседание на Висшето ръководство. Периодичността на провеждане се определя и актуализира на основание резултатите от проведените предходни прегледи от Ръководството, Вътрешните одити по СУК, както и по предложение на Изпълнителния директор.

За резултатите от Прегледа от ръководството се попълва **Протокол Преглед от ръководството**.

Несъответствията, установени при Прегледа от ръководството се регистрират в **Протокол за несъответствие**, като в него се набелязват коригиращи и превантивни действия, както и отговорниците и сроковете за изпълнението им. Изпълнението на тези действия се следи в самия протокол и при неспазване на срока, несъответствието се записва във **ФК 8.3.1 Регистъра на несъответствията** и там се следи текущия му статус.

Документираната входяща информация при Прегледа на ръководството, записите и копия на изходящата информация се съхраняват от УПР.

### 5.6.2 Входни елементи за Прегледа от Ръководството

Входните данни за Прегледа от ръководството за оценяване на ефективността и ефикасността на ИСУ отчитат изискванията на потребителите на административни услуги и другите заинтересувани страни и включват следното:

- състояние и резултати от изпълнение на целите по осигуряване на качеството и информационната сигурност и дейностите за подобрения
- проследяване изпълнението на задачите от предходните Прегледи на ръководството
- промени, които биха повлияли на ИСУ
- разглеждане, одобрение и въвеждане на одобрени и систематизирани препоръки за подобрение
- резултати от одити на ИСУ и самооценки в Агенцията



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

- обратна връзка и данни за удовлетвореността на потребителите на административни услуги и заинтересуваните страни (посочени в т.5.2.1 от настоящия Наръчник)
- оценка на доставчиците и подизпълнителите
- препоръки и нови възможности за подобрения
- управление на несъответствията на предоставяните административни услуги и процесите
- данни за процесите и степента на съответствие между очакваните резултати и изпълнените цели
- състояние на коригиращите и превантивни действия
- състояние на дейностите за стратегическо партньорство
- други фактори, които биха могли да повлияят върху дейността на Агенцията, например финансови, социални и съответни изменения на нормативни разпоредби или международни ангажименти.
- функционирането на процесите и съответствието на услугите;
- методи, продукти или процедури, които могат да бъдат използвани в организацията за подобряване на ефикасността и изпълнението на ИСУ;
- уязвими места или заплахи, които са били неправилно третирани при предишно преценяване на риска;
- резултати от измерване на ефективността.

### 5.6.3 Изходни елементи за Прегледа от Ръководството

Изходната информация от Прегледите от ръководството включва решения и планирани задачи, свързани с:

- подобряване ефективността на процесите, свързани с дейността на Агенцията
- подобрене ефективността на ИСУ и нейните процеси
- внасяне на подобрения в начините за изпълнение на основните и спомагателни процеси и дейности, както и желаните от потребителите резултати за постигане на ефективност
- анализ на потребностите от ресурси и методите за тяхното осигуряване
- актуализиране на целите по качеството
- оценка на съответствието на структурата и ресурсите на Агенцията.





Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

- актуализиране на плановете за оценка и въздействие върху риска;
- промени в механизмите за управление засягащи сигурността на информацията;
- подобряване на измерването на механизмите за управление на ИСУ.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

## 6. УПРАВЛЕНИЕ НА РЕСУРСИТЕ

### 6.1 Планиране и осигуряване на ресурсите

За поддържане на Интегрираната система за управление на и за нейното непрекъснато подобряване, Ръководството на Агенцията планира и своевременно се стреми да осигури достатъчно и подходящи ресурси, по-важни от които са:

- осигуряване на човешки ресурси, осигуряващи изпълнението на дейностите
- подбор на квалифициран персонал и осигуряването на допълнително обучение, квалификация и преквалификация при необходимост
- осигуряване на необходимите материални, информационни и финансови ресурси и тяхното ефективно и ефикасно управление
- осигуряване на подходяща инфраструктура и нейното оптимизиране в съответствие с дейностите в Агенцията
- осигуряване на функционална работна среда, отговаряща на нормативните изисквания
- подбор на доставчиците и поддържане на ясни и коректни взаимоотношения с тях
- създаване, внедряване, функциониране, наблюдение, преглед, поддържане и подобряване на СУИС;
- гарантиране, че процедурите по сигурността на информацията са в съответствие с изискванията за дейностите;
- идентифициране и съблюдаване на изискванията на нормативните актове и договорните задължения по отношение на сигурността;
- поддържане на адекватна сигурност чрез правилно прилагане на всички внедрени механизми за контрол.

Ръководството на Агенцията идентифицира нуждите от ресурси и ги осигурява в подходящ срок, предварително ги планира и определя техните качества и специфика с цел:

- изпълняване на основните процеси в Агенцията
- подобряване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги
- подобряване на изпълнението на изискванията на другите заинтересувани страни
- прилагане и подобряване ефективността на Системата за управление на качеството.

Версия 05/Изм. 0 /28.05.2015

Интегриран наръчник по управление

Стр. 50/109

Конфиденциално  За служебно ползване  Общодостъпно

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз

**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Планирането на ресурсите се осъществява на базата на утвърдения Годишен бюджет на Агенцията. Текущото осигуряване на човешките и материални ресурси, необходими за работата на администрацията през годината, се извършва планово, на базата на планираните задачи за изпълнение и анализа от изминалите периоди.

Анализът за необходимостта от ресурси за осигуряване на дейността на Агенцията и вземането на решения се прави на заседание на Висшето ръководство. Изпълнителният директор на ИА ГИТ одобрява планираните ресурси, необходими за осъществяване на основните дейности от администрацията и носи отговорност за тяхното разходване.

Идентифицирането на необходимостта от набавяне на ресурси към определен момент се извършва в оперативен порядък, като решението за закупуването им се взема от Ръководството на Агенцията.

Процесите, свързани с доставянето на ресурси за целите на Агенцията, са описани в Раздел 7, т.7.4 от настоящия Наръчник по качество.

## 6.2 Човешки ресурси

### 6.2.1 Общи положения

Дейността на Агенцията се осъществява от държавни служители и от лица, работещи по трудово правоотношение.

Редът за назначение и статутът на държавните служители се определя от **Закона за държавния служител (ЗДСл) и Закона за администрацията**, а на служителите по трудов договор – от **Кодекса на труда (КТ) и от утвърдената структура в Устройствения правилник на Агенцията**.

Нови служители се назначават след идентифициране на необходимостта от допълнителни човешки ресурси и в съответствие с утвърдената численост на ИА ГИТ.

Подборът и назначението на нови държавни служители се осъществява на база изискванията на **Наредбата за провеждане на конкурсите за държавни служители** и съобразно **Класификатора на длъжностите в администрацията** – чрез провеждане на конкурс за проверка на професионалната компетентност, опит и умение, като кандидатите трябва да отговорят на минималните изисквания за съответната длъжност.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

При постъпването на работа на служител в Агенцията, в зависимост от изискванията на съответната длъжност – назначаване по служебно или трудово правоотношение, Изпълнителният директор издава заповед, в съответствие със ЗДСл или се сключва договор по КТ.

Новопостъпилите служители задължително се запознават срещу подпис от тяхна страна с разпоредбите на Устройствения правилник на ИА ГИТ и действащите вътрешни правила на агенцията.

При постъпване или при промяна на длъжността, на всеки служител се предоставят 2 копия на длъжностната му характеристика. След като се запознае с нея, служителът се подписва и на двата екземпляра, като с това удостоверява, че приема и поема всички права и задължения, които са посочени в нея. Единият екземпляр на длъжностната характеристика остава за служител, а другият се класира и съхранява в личното му досие от служител в Дирекция „Управление на човешките ресурси“.

Изискване към всеки щатен служител е да спазва конфиденциалност за поверителната дейност на Агенцията и да не уронва авторитета ѝ.

Служителите, чиято работа оказва влияние върху качеството на услугите, предлагани от Агенцията, са с подходящо образование, професионално обучение, умения и опит.

Служителите, които имат отговорности за извършване на дейностите по управление на информационната сигурност са определени на базата на тяхната компетентност. В Агенцията е внедрена **ПИС 6.1.1 Политика за информационна сигурност, свързана с персонала**, чрез която се гарантира наемането на компетентни специалисти.

Необходимата компетентност, пълномощия и отговорности на служителите в Агенцията се определят в Длъжностните характеристики.

Отговорностите, правата, задълженията и изискванията към длъжностните лица в Агенцията са регламентирани в длъжностните характеристики, документите на ИСУ и други.

## 6.2.2 Компетентност, осъзнаване и обучение

След постъпване на работа всеки служител подлежи на обучение за развитие на знанията и уменията му и за повишаване качеството на административното обслужване в ИА ГИТ.

Обучението на служителите от ИА „Главна инспекция по труда“ е от изключителна важност за качеството на проверките и предоставяните административни услуги от Агенцията. Министерство на труда и социалната политика разполага с много добре развита база за обучение - Центъра на развитие на



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

човешките ресурси и регионални инициативи, които организира много обучения, насочени към второстепенните разпоредители с бюджетни средства. ЦРЧРРИ издава каталог с организиранияте обучения и ИА „Главна инспекция по труда“ се възползва от всички организирани обучения от тях, насочени към ИА ГИТ. Също така Институтът по публична администрация издава каталог с обученията за календарната година, който се предоставя на всеки служител, с цел повишаване на професионалната квалификация.

Всеки един служител изготвя индивидуален план за обучение през календарната година.

ИА „Главна инспекция по труда“ организира и собствени обучения на новопостъпилите инспектори, и надграждащи обучения за действащи инспектори при които лекторите са служители на Агенцията.

Политиката на Ръководството на Агенцията по обучение на персонала е насочена към непрекъснатото повишаване на изискванията, за да се развият нови способности у служителите, което на свой ред да подпомага стратегията за непрекъснато подобрене на качеството на дейността на ИА ГИТ.

Всички служители в Агенцията са осведомени от Ръководството за важността и отговорността на извършваните от тях дейности, както и приноса на всеки за тяхното осъществяване.

На задължително обучение подлежат постъпилите за първи път на държавна служба, както и назначените за първи път на ръководна длъжност държавни служители. Служителите от Дирекция „Управление на човешки ресурси“ подготвят справка за новоназначените лица в едномесечен срок от встъпването им в длъжност.

Специализираното обучение се организира на база подадени заявки от служителите отразени в личния план за обучение на служителите, съгласувани от Директорите на дирекции и утвърдени от Главния секретар / Изпълнителния директор.

След обобщението на постъпилите одобрени предложения, Дирекция „Управление на човешки ресурси“ изготвя **Годишен план за обучение**, който се предоставя за утвърждаване от Изпълнителния директор.

В Агенцията се провежда и обучение (инструктажи) по безопасност и здраве при работа на всички новопостъпили служители. То се провежда съгласно изискванията на нормативните документи, действащи в Р България и се извършва от отговорника по ЗБУТ. След преминаване на това обучение, то се регистрира в Книгата за инструктаж по безопасност и здраве при работа.

Ръководството в оперативен порядък идентифицира необходимостта от провеждане на допълнително обучение и преквалификация на служители и е поело отговорността по осъществяването на тези процеси.

Версия 05/Изм. 0 /28.05.2015

Интегриран наръчник по управление

Стр. 53/109

Конфиденциално  За служебно ползване  Общодостъпно

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз

**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

За проследяване на развитието, уменията и компетентността на служителите се съхраняват всички записи от преминалото обучение.

Агенцията гарантира, че ангажираният персонал осъзнава смисъла и важността на своите дейности по отношение на сигурността на информацията и знае как да допринесе за постигането на целите по информационна сигурност.

### Оценка на работата и мотивация

Оценка на ефективността и ефикасността, с цел осъзнаване на смисъла и важността на дейностите на всеки служител за постигане на основните цели по управление на Агенцията и на извършваните дейности от служителите се извършва в съответствие с **Наредба за условията и реда за оценяване изпълнението на служителите в държавната администрация (НУРОИСДА)**, като за всеки служител преките ръководители попълват **Формуляри за оценка на изпълнението на длъжността**. Критериите за оценка на резултатите от работата на служителите са дефинирани в нормативните актове и се основават на принципа на активно планиране на дейността чрез Работни планове – част от формулярите за оценка на изпълнението на длъжността, наблюдение и оценка на съответствието в тяхното изпълнение през годишният период. При несъгласие с поставената му оценка всеки служител може да попълни **Формуляр за възражение срещу годишна оценка на изпълнението на длъжността**.

Когато държавният служител придобие право на повишаване в ранг по реда на чл. 26 или 27 на НУРОИСДА, Дирекция „Управление на човешките ресурси“, изготвя заповед за повишаване в ранг и представя тези документи на органа по назначаването в двумесечен срок.

Определяне на нивото на административно обслужване на физически и юридически лица и степента на удовлетвореност се прави и чрез **Анкета за обратна връзка от потребителите на административни услуги**.

Мотивацията на персонала е свързана с неговия ангажимент и съпричастност към извършваната работа, придобиване на допълнителни знания, умения, опит, възможностите за изказване на мнения и предложения за подобряване на процесите в Агенцията, както и осигурената функционална работна среда и удобства.

Ръководството извършва периодично преглед и актуализация на средствата за мотивиране на персонала.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Управлението на човешките ресурси в ИА ГИТ се осъществява в съответствие със следните процедури:

- Процедура за възникване на служебно правоотношение
- Процедура за прекратяване на служебно правоотношение
- Процедура повишаване в ранг на служителите от ИА ГИТ
- Процедура за изготвяне на годишен план за обучение на служителите от ИА „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“
- Процедура за провеждане на конкурси за назначаване на държавни служители
- Процедура за възникване на трудово правоотношение
- Процедура за прекратяване на трудово правоотношение
- Процедура за създаване, промяна и утвърждаване на длъжностно щатно разписание
- Процедура по повишаване в длъжност /провеждане на конкурентен подбор/ в ИА ГИТ
- Процедура по търсене на дисциплинарна отговорност, определяне и налагане на дисциплинарни наказания по Закона за държавния служител в ИА ГИТ
- Процедура Докладване на сигнали за корупция
- Процедура за командироване на служител в задгранична командировка
- Процедура за командироване на изпълнителния директор в задгранична командировка.
- ПИС 6.1.1 Политика за информационна сигурност, свързана с персонала

### 6.2.3 Сигурност на персонала

Водено от принципа, че хората са най-важното звено на СУИС, ръководството на ИА „Главна инспекция по труда“ отделя сериозно внимание на човешките ресурси. Тази дейност започва още с подбора на персонал. Особено внимание се обръща на надеждността на лицата – тяхната неподатливост на натиск, стабилни морално волеви качества и добра професионална подготовка, включително и опит с проблеми на информационната сигурност. Лицата, заемащи отговорни постове или боравещи с чувствителна информация, подлежат на допълнително и по-подробно проучване, а при необходимост и от проверки на място и период на изпитване.

При постъпване на работа всеки от служителите трябва да се запознае със своята длъжностна характеристика, да се запознае със Интегрираната система за управление (ИНУ), която включва Система за управление на качеството (СУК) и Система за управление на информационната сигурност (СУИС) и



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

подпише съответна декларация, с което да удостовери, че е запознат освен с всичко друго и със своите задължения по отношение изискванията за сигурност с общите изисквания на СУИС и последствията при неспазване на тези изисквания.

Ръководството на ИА „Главна инспекция по труда“ приема като основно свое задължение да осигурява непрекъснато обучение на целия персонал по въпросите на информационната сигурност. Повишаването на разбирането за сигурност включва осведоменост, компетентност, опит, дисциплина и специално обучение и се разглежда като важен контролен механизъм за постигане на необходимото ново за информационна сигурност.

За служителите, имащи специални отговорности по отношение на важни за сигурността на информацията активи или заемащи отговорни ръководни длъжности в това отношение, се предвижда периодично обучение с цел повишаване на квалификацията и опресняване на знанията.

Обучението по въпросите на информационната сигурност е непрекъснат и планиран процес, който се осъществява наред с общия план за обучение на персонала.

При преместване или напускане на работа се предприемат всички мерки за предотвратяване последващ неправомерен достъп от страна на същото или друго лице или разкриване на поверителна информация, посредством изнемване на всички активи и преносими информационни носители, изтриване на стари, неизползваеми вече пароли и оторизации, издаване на нови такива при преместване.

Всеки юридически субект, чиито служители работят или пребивават на територията на ИА „Главна инспекция по труда“ по силата на договорни отношения, е длъжен да спазва изискванията по отношение на ИС. Това се осигурява с подписване на Договор, в който трябва да има подходящи двустранни задължения и декларации, с цел доказване познаване и приемане на тези изисквания и познаване последствията от тяхното неспазване. На база на този Договор е възможно евентуално последващо търсене на отговорност и съдебно производство.

### 6.3 Инфраструктура

Изпълнителната агенция „Главна инспекция по труда“ разполага със сграда и работни помещения, разположени в централната част на град София и във всички областни градове. Административните помещения са оборудвани с компютърни системи, сървър и необходимия софтуер, специализирано и високо технологично оборудване съобразени с нуждите на Агенцията. ИА ГИТ разполага със служебни





Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

автомобили за своята основна дейност. Ръководството е осигурило на персонала необходимите средства за комуникации и информираност - телефони, компютри, факс, които се предоставят и поддържат с договори с външни организации.

За правилната експлоатация и поддържане в изправност на техническото оборудване отговарят работещите с тях служители на Агенцията. При установяване на проблем се уведомява Ръководството за предприемане на мерки по неговото отстраняване и предотвратяване на повторното му възникване.

За осигуряване изправността на използваното оборудване и безопасността на работа, се ползват услугите на специализирани доставчици за абонаментна поддръжка.

Осигурени са необходимите санитарни условия съгласно нормативните документи за условията на труд. Всеки служител отговаря и спазва правилата за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд. Ръководството отговаря за осигуряване и поддържане на безопасни условия на труд и наемане на външни организации за извършване на ремонтна дейност при необходимост, при спазване на законовите изисквания за подбор. Връзката между отделните структурни единици е посочена в Организационната структура на ИА ГИТ. Взаимоотношенията между служителите са показани в Организационната структура, Длъжностните характеристики, както и в Устройствения Правилник на агенцията.

Ръководството на Агенцията осигурява необходимите за дейността ѝ материали, консумативи и помагала, както и хардуерните и софтуерни продукти и стопански инвентар. Набавянето на консумативи, необходими за правилното протичане на процесите в Организацията се осъществява съгласно т.7.4. от настоящия **Интегриран наръчник по управление.**

За постигане на целите, посочени в **Политиката по качеството и информационната сигурност** и създаване на подходящи условия за нормалното протичане на процесите и функциониране на Системата за управление на качеството, са осигурени условия за организиране и провеждане на нормален работен и административен цикъл с потребителите на административните услуги, партньорите, доставчиците и др. Информационната среда (софтуери, бази данни) е основен елемент от инфраструктурата на Агенцията. Управлението на информационната среда се осъществява в съответствие с указанията от ИТ администратора по отношение на всяко внедряване, контрол, промени и версии в съответствие с **Процедура ПК 6.3.1 Управление на информационната среда, Процедура по осигуряване на мрежова и информационна сигурност на ИА ГИТ, Процедура за издаване, удължаване срока на валидност и прекратяване на удостоверения за универсален електронен подпис.**



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Поддръжката на Интранет и Интернет се осъществяват от Дирекция АОИТ.

Поддръжката на сайта се осъществява по ред, определен чрез заповед на Изпълнителния директор и **Процедура за актуализиране на информационното съдържание на интернет-страницата на ИА ГИТ.**

**Документи от ИСУ, свързани с процеса:**

**ПК 6.3.1 Управление на информационната среда**

#### **6.4 Работна среда**

Ръководството на Агенцията приема, че чрез създаване на подходяща работна среда като комбинация от фактори, тя има положително въздействие върху мотивацията, удовлетвореността и резултатите от работата на персонала.

Ръководството е създадо необходимите работни условия за извършване на ефективна и ефикасна дейност на организацията. Работната среда е адекватна на процесите за осъществяване на административна дейност в съответствие с изискванията и потребностите както на потребителите на административни услуги, така и на служителите и е в съответствие с нормативните изисквания.

Във всички административни помещения се поддържат необходимите ред, чистота и микроклимат съгласно хигиенните изисквания за протичане на работните процеси в тях.

Осигурени са безопасни условия на труд, пожарна и аварийна безопасност.

Отговорникът за противопожарната и аварийна безопасност провежда първоначален инструктаж на всеки нов служител, който се подписва в Книга за инструктаж на работниците и служителите по безопасност, хигиена на труда и противопожарна охрана.

За поддържане реда, чистотата и хигиената в административните помещения се грижи доставчик, с който има сключен договор за почистване на помещенията за дирекциите и отделите в цялата страна.

Целият персонал на Агенцията носи отговорност за спазване на специфичните изисквания по безопасност, хигиена на труда, сигурност и противопожарна охрана.

Осигуряването на адекватна работна среда се осъществява в съответствие със ЗЗБУТ.

В тази връзка се предприемат следните мерки:



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

- извършва се оценка на риска по работни места от Служба по трудова медицина с цел предотвратяване на риска за здравето и живота на персонала;
- осигурени са необходимите лични предпазни средства за работа на служителите;
- в работните помещения се поддържа необходимата температура и влажност на въздуха, съгласно нормативните изисквания;
- в помещенията, където се обработва или съхранява информация, се поддържат необходимите параметри на средата за правилното и безаварийно функциониране на оборудването и запазване цялостта, достъпността и конфиденциалността на информацията.

Достъпът до работните помещения е регламентиран в **ПИС 6.1.1 Политика за информационна сигурност, свързана с персонала** и **ПИС 11.1.1 Политика за управление на физическата сигурност на информацията**.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

## 7. КОНТРОЛНА ДЕЙНОСТ И АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

### 7.1 Планиране на контролната дейност и административното обслужване

Планирането осигурява необходимата информация за определяне приоритетите в инспекционната дейност на агенцията в краткосрочен, средносрочен и дългосрочен период. На база на информацията за процесите, които протичат в организацията във връзка с планиране на дейността се извършва анализ на състоянието на действащата система спрямо изискванията на нормативната база. Анализът на процесите във връзка с планиране на дейността на ИА ГИТ дава информация относно процесите „такива каквито са“ и общия създаден ред.

#### Нормативна основа

- Устройствен правилник на ИА ГИТ
- Процедура за изготвяне на план за дейността на ИА ГИТ – съобразява се със законовите, подзаконовите нормативни актове и устройствения правилник на агенцията, регламентиращи нейните функции и дейности, както и с препоръките на ЕС и МОТ.

#### Видове планове

- План за работа на ИА ГИТ – годишен и стратегически
- План за работа на дирекциите в агенцията – годишни
- План за работа на отделите в агенцията – годишни
- План за работа на инспекторите по труда – годишни
- План за работа на Д ИТ – месечни
- Оперативни планове за работа на инспекторите по труда – месечни.

Планирането на дейностите се осъществява в съответствие с **Процедура за изготвяне на План за дейността на ИА ГИТ и**

**Приложение 1:** Таблица за разпределението на проверките по спазване на трудовото законодателство, ЗНЗ и ЗДСл;

**Приложение 2:** График за извършване на проверки в рискови производства и дейности;

**Приложение 3:** Справка за броя на предприятията с влошен трудов травматизъм.

Версия 05/Изм. 0 /28.05.2015

Интегриран наръчник по управление

Стр. 60/109

Конфиденциално  За служебно ползване  Общодостъпно

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз

**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

При планиране на необходимите ресурси за успешното протичане на процесите в Агенцията, Ръководството стриктно се придържа към Система за финансово управление и контрол /СФУК/, както и отчита и влизащите в сила през плановия период изменения в приложимото законодателство.

При планирането се определят още:

- анализ на процесите;
- оценка на риска;
- коригиращи и превантивни действия;
- управление на измененията на процесите и услугите;
- необходимите записи като обективно доказателство за извършените процеси.

Изходните данни от процесите, утвърдени съгласно изискванията на входните им данни, отговарят на исканията на заинтересуваните страни, както и на законовите изисквания. За целите на проверката резултатите се документират и оценяват на база изискванията към входните данни и критериите за приемане. Тази оценка определя необходимите коригиращи и превантивни действия или възможните подобрения на ефективността и ефикасността на процесите.

Поради процесно ориентирания модел на ИСУ, входните данни на процесите са определени и документирани в нормативните документи.

Изходните данни от процесите представляват документирана степен на удовлетворение на потребителите на административни услуги и са утвърдени съгласно изискванията към входните данни на процесите. Резултатите се оценяват на база изискванията към входните данни и критериите за приемане, като основните критерии за приемане се определят изцяло от потребителите на административни услуги. Потвърждаването на процеса се извършва през подходящи интервали, за да се осигури навременна реакция на измененията, повлияли на процеса. Всички промени в процеса, влияещи върху характеристиките на услугата, се записват и съобщават, за да се поддържа съответствието на продукта и да се предостави информация, необходима за коригиращите действия или подобряване на работата на Агенцията.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Измененията, влияещи върху информационната сигурност се комуникират от ръководството по начина, определен в т. 9 от ИНУ, като основна роля в това отношение играят отговорниците на активи, отговорниците на системи и проекти, заедно с Отговорник по информационна сигурност.

Оценяването на риска се извършва, за да се оценят вероятността и влиянието на евентуални пропуски и грешки в процесите. Резултатите от него се използват за определяне и предприемане на превантивни действия за намаляване на определени рискове.

При планиране на дейностите по управление на информационната сигурност, ръководството взема предвид резултатите от оценката на риска, определените приоритети за краткосрочен и дългосрочен период, разработените програми и планира необходимите средства за постигане на Политиката и целите по управление. Вземат се предвид извършената оценка на риска за активите, нейни актуализации и набелязаната стратегия на превантивност при намаляване и ограничаване на риска по отношение на информационната сигурност и съобразно резултатите съгласно методите описани в т. 9 от ИНУ.

## **7.2 Процеси, свързани с потребителите на административни услуги и с другите заинтересувани страни**

### **7.2.1 Определяне на изискванията към административните услуги**

Конкретните административни услуги, предоставяни от ИА ГИТ и необходимите документите за тяхното извършване, се определят от приложимите за дейността на Агенцията нормативни актове и са изброени в Списъка на административните услуги на Интернет сайта на Агенцията. Тази дейност е съобразена и с общите изисквания на Административно-процесуалния кодекс и специалните норми на КТ, ЗДСл и ЗНЗ.

Специфичните изисквания на потребителите на предлаганите от Агенцията административни услуги се проучват, анализират и документират по определен ред чрез:

- изучаване потребностите на групите потребители
- получените жалби и молби от потребителите



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

- получаване на данни от участие в семинари, конференции и др. с участие на групи потребители
- анализ на общественото мнение и на медийното отразяване
- сравняване на постигнатите резултати по определени показатели в сравнение с минали периоди
- поддържане на обратна връзка с групите потребители
- преглед на извършените административни услуги
- преглед на постъпилите искания, запитвания, предложения и похвали.

Ръководството на ИА ГИТ определя взаимно приемливи процеси на ефективен и ефикасен обмен на информация с потребителите и другите заинтересовани страни. Агенцията е въвела и поддържа такива процеси, за да осигури адекватно разбиране на нуждите и очакванията на своите потребители, на другите заинтересовани страни и за превръщането им в изисквания към Агенцията.

### 7.2.2 Преглед на изискванията към предоставяните административни услуги

Основните процеси, отговорностите и средствата за извършване на преглед на изискванията към предоставянето на услугите от Агенцията към потребителите, са регламентирани в **Административно-процесуалния кодекс, КТ, ЗДСл и ЗНЗ**. В тях са регламентирани и определени функционалните задължения на длъжностните лица по отношение на прегледа на изискванията към административните услуги и тяхното изпълнение.

### 7.2.3 Обмен на информация с групите потребители на административни услуги

Комуникацията с потребителите на административни услуги е непрекъснат процес, основаващ се на основното задължение на администрацията да предоставя административни услуги и да поддържа постоянен пряк контакт с потребителите им.

Отношенията между потребителите на услуги и Агенцията се регламентират чрез законово установените форми на диалог. Комуникациите и постоянната връзка с групите потребители на Агенцията се осъществяват и поддържат от Ръководството на Агенцията.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

За изграждането на пълноценни двустранни взаимоотношения, администрацията и Ръководството комуникират с групите потребители на административни услуги чрез широк спектър от инструменти:

- Редовно предоставяне на информация на средствата за масова информация за текущата дейност на Агенцията, за промените в дейността и за планираните промени
- Лично участие на Изпълнителния директор и на другите ръководители на Агенцията в обществени и публични мероприятия от обществения живот, осигуряващи широки контакти с гражданите и бизнеса (физическите и юридическите лица)
- Организиране и провеждане на работни срещи, консултативни съвети с неправителствен сектор, дискусии, обсъждания и др.
- Интернет сайта на Агенцията и публикуваните електронни адреси за комуникация с потребителите на услуги
- Отворени телефонни линии за връзка с потребители и трети страни с ИА ГИТ и Д ИТ
- Кутиите за анкетни карти във всяка Д ИТ и централна администрация към тях.

Пълна и точна информация за предоставяните услуги от ИА ГИТ може да се получи от:

- Интернет страницата на ИА ГИТ, където в рубриката **Административно обслужване** е даден изчерпателен списък и подробна информация за видовете административни услуги, които се извършват в Агенцията; процедурите и сроковете за изпълнение на тези услуги; нормативната база, от която произтичат; изискванията към подаваните документи, както и да се изтеглят и разпечатат примерните форми на молбите и заявленията; разясняват се накратко основните права на потребителите, които различните им закони предоставят и се посочва как да защитят своите права. Дадени са и телефоните за контакти и получаване на информация от всички Д ИТ.
- Информационните табла във всички сгради на Агенцията, на които има актуална информация, необходима на потребителите, както и разпечатани примерни формуляри за заявяване на посочените услуги.

#### 7.2.4 Получаване и обработване на искания-сигнали от граждани, юридически лица или организации





Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Осъществява се в съответствие с Процедура за разглеждане и решаване на постъпили сигнали по чл. 107 и следващи от АПК от инспектори в дирекция „Правно осигуряване на инспекционната дейност“, отдел „Контрол на инспекционната дейност“.

### 7.3 Проектиране и разработване

Поради липса на процеси по разработване на нов продукт системата за управление на качеството, респективно – този наръчник – правят изключение по клауза 7.3 от стандарта ISO 9001:2008.

### 7.4 Закупуване

#### 7.4.1 Процес на закупуване

Процесът по закупуване обхваща всички дейности по планиране, определяне на критерии, избор на доставчик, договаряне, доставяне и входяща проверка на необходимите за Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ материални и нематериални ресурси.

Агенцията е идентифицирала няколко основни видове доставки:

- на офис оборудване и консумативи
- на информационни и други интелектуални продукти
- на средства за транспорт
- на средства за измерване и контрол
- на текуща поддръжка и други услуги.

Дейностите по закупуване се извършват от Агенцията, като се прилагат изискванията на Закона за обществените поръчки. Стриктно се спазват и утвърдените със заповед на Изпълнителния директор на Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ **Вътрешни правила за реда и организацията на възлагане на обществени поръчки и Процедура за изготвяне и подписване на договори, по които ИА ГИТ е страна.**

Агенцията разглежда доставчика като организация или физическо лице, които предоставят продукти или услуги, осигуряващи ефективната и ефикасна реализация на дейностите ѝ. При възлагането на



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

обществена поръчка се определят условията за участие (критериите за подбор) и съответно - документите, които се изискват за изпълнението на тези условия, в съответствие със стойността, сложността и обема на поръчката. Критериите за подбор, посочени в документацията, целят да се гарантира, че избраният доставчик разполага с необходимите финансови и технически възможности за качествено изпълнение на поръчката, като те са обективни, недискриминационни и еднакви за всички участници в процедурата.

Оценката на офертите и изборът на изпълнител на поръчката (доставчик на стоки/ услуги) се основава на предварително определен в документацията за участие критерий, като в случаите, когато избраният критерий е „икономически най-изгодна оферта“ в документацията са предвидени и показателите за комплексна оценка (с тяхната относителна тежест или подреждането им по важност).

Основните групи ДМА и ДНА, необходими за изпълнението на дейностите и процесите в ИА ГИТ, са компютърни и софтуерни системи, средства за транспорт и измерване, офис обзавеждане и консумативи. Ползваните от Агенцията услуги и нематериални активи от външни доставчици включват специализиран софтуер и други програмни продукти, свързани с осигуряването на качествена реализация на дейностите, консултантски и други експертни услуги, услуги по почистване.

Нуждата от закупуване се определя от Ръководството на Агенцията и се документира по реда на ЗОП.

#### 7.4.2 Проверка на закупения продукт

Всички продукти се закупуват срещу издадена фактура от доставчика. След тяхното получаване се изготвя складова разписка, която се завежда в счетоводна електронна програма.

Когато продуктът се доставя на място на територията на ИА ГИТ се осъществява преглед, проверка и тестване по възможност в присъствието на представител на доставчика и представител на ИА ГИТ и при несъответствие в доставката, грешката се установява веднага. Това позволява навременно откриване на дефекти (когато това е възможно) и предприемане на съответните мерки (рекламация, връщане или отстраняване на дефекта). Когато продуктът е закупен от мястото на предлагане, а несъответствието се установи впоследствие, Ръководството прави рекламация към доставчика.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Установяването на съответствието на доставените продукти се извършва и чрез сравняване с фактурите, придружаващи продукта и издадени от доставчика. На тази основа се уреждат евентуалните рекламации към доставчика.

## 7.5 Осъществяване на контролната дейност и предоставяне на административни услуги

### 7.5.1 Процеси, свързани с контролната дейност и предоставянето на административни услуги

Подробно описание на процесите може да бъде намерено в:

- Процедура споразумение в административно - наказателното производство
- Процедура за разглеждане и решаване на постъпили сигнали по чл.107 и следващи от АПК от инспектори в дирекция „Правно осигуряване на инспекционната дейност“ отдел „Контрол на инспекционната дейност“
- Процедура за изготвяне на методически указания (методически и информационни помагала)
- Процедура по прилагане на принудителни административни мерки
- Процедура по разглеждане на оспорени по административен ред индивидуални административни актове
- Процедура за инспектиране
- Процедура за издаване на разрешения за извършване на промишлени изпитания на новоразработени взривни материали, уреди и съоръжения, предназначени за взривната техника и технология
- Процедура за издаване на разрешения за допускане до употреба на новоразработени взривни материали, уреди и съоръжения, предназначени за взривната техника и технология
- Процедура за издаване на разрешения на юридически и физически лица за проектиране на специални взривни работи на територията на Република България
- Процедура за издаване на разрешения за придобиване на право за организиране и провеждане от юридически и физически лица на курсове за правоспособност за работа с взривни материали
- Процедура Административно обслужване на граждани, физически и юридически лица

Версия 05/Изм. 0 /28.05.2015

Интегриран наръчник по управление

Стр. 67/109

Конфиденциално  За служебно ползване  Общодостъпно

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз

**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

- Процедура Приемане на ежегодни декларации и уведомления за здравословни и безопасни условия на труд в предприятията от всички икономически дейности.

### 7.5.2. Валидиране на процесите

Валидирането на процесите се осъществява – за различните процеси и дейности – в хода на административното производство, по реда на АПК, ЗАНН и специалните нормативни актове, регламентиращи дейностите.

### 7.5.3 Идентификация и проследимост

Ръководството на Агенцията извършва идентификация на:

- групите потребители на услуги, други заинтересувани страни, партньори и доставчици
- основните и спомагателни направления/дейности/процеси
- материалните ресурси
- същността и дейностите по реализиране на служебни проверките
- документите и записите по ИСУ, като редът за достъп, завеждане, разпространяване, съхранение, архивиране и унищожаване се описва в процедурите **ПК 4.2.1 Управление на документите** и **ПК 4.2.2 Управление на записите**
- Заявленията (в свободна форма или на формулярите, предложени от Агенцията) с искане за административна услуга.

Справки в ДОКМАН могат да се правят по всички параметри на регистрираните в нея документи (регистрационен номер, кореспондентски номер, кореспондент, съдържание, дата на регистриране, дата на резолиране, резолирал, съдържание на резолюцията, изпълнител, срок за изпълнение, вид документ, съставител, подписал и т.н). Движението на документите може да се извършва както от служителите в деловодството, така и от останалите служители, имащи достъп до ДОКМАН.

Подобрение на процеса на идентификация и проследимост се извършва по предложения на Ръководството, служителите или потребителите. Тези процеси се внасят за обсъждане на заседание на Висшето ръководство.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Всички материали и оборудване, доставяни в Агенцията, се придружават с необходимите документи от доставчика, удостоверяваща идентификацията им.

#### 7.5.4 Собственост на клиента и предназначение на продукта

Собственост на потребителите на административни услуги (клиентите) на Агенцията са документите, предоставени й от тях и/или предназначени за тях.

Продукт от административната дейност на Агенцията са резултатите от извършените проверки и инспекции, административни услуги или дейности, утвърдени в Устройствения правилник на Агенцията. Оригиналите от служебните преписки се съхраняват и архивират на хартиен носител от служителите на ИА ГИТ по определения ред, подробно разписан във **Вътрешните правила за технологията и организацията на документооборота** в Изпълнителна Агенция „ГИТ“ и Процедурата **ПК 4.2.1 Управление на документите**, като се гарантира спазване на конфиденциалност и лоялност от Агенцията по отношение на информацията, засягаща потребителите.

Сигурността, съхранението и защитата на собствеността на потребителите на административни услуги в електронен вид се осигурява чрез периодичното й архивиране на дублиращи магнитни носители от определените за това служители.

За защита на личните данни на потребителите на административни услуги се прилагат разпоредбите на Закона за защита на личните данни. За запазване на служебната тайна, опазване на правата на гражданите, както и на търговската тайна са отговорни всички служители, имащи достъп до лични данни, търговска информация или друга собственост на проверяваните или на потребителите на услуги. В случаите, когато преписките представляват класифицирана информация по смисъла на законното определение, то те се завеждат съгласно Закона за защита на класифицираната информация и Правилника за прилагането му.

При повреждане на служебна преписка, Ръководството гарантира, че засегнатите потребители на административни услуги на Агенцията ще бъдат уведомени за това от служителите, приели съответните документи. На тези потребители ще бъде оказано пълно съдействие от персонала на Агенцията за отстраняване на проблемите със съответната преписка.

Използването и достъпа до информация се регламентира от ЗДСл, ЗКИ, ЗДОИ и Вътрешните правила.

#### 7.6 Управление на средствата за измерване

Версия 05/Изм. 0 /28.05.2015

Интегриран наръчник по управление

Стр. 69/109

Конфиденциално  За служебно ползване  Общодостъпно

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз

**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

### 7.6.1 Общи положения

Средствата за измерване, използвани от ИА ГИТ се използват при контролната дейност и са собственост на Агенцията. Ръководството на Агенцията е определило отговорник за средствата за измерване, налични в съответната Д ИТ, който води досиета на всички налични средства за измерване с инструкции за работа, свидетелство за проверка или калибриране, протоколи за извършени ремонти и др. Той регистрира предоставените средства за измерване в **Регистър на средствата за измерване**.

Внедрените софтуерни продукти в Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“, описани във **ФК**

**6.3.1 Регистър на софтуерните продукти** също подлежат на проверка /верификация и поддръжка/, която е предвидена в Договорите с фирмите, разработили и внедрили съответната софтуерна програма. Разработена е и внедрена Процедура **ПК 6.3.1 Управление на информационната среда**, която регламентира предназначението на софтуерната и хардуерната среда в Агенцията, както и отговорниците за управлението и поддръжката ѝ.

### 7.6.2 Закупуване, калибриране и съхранение на СИ

Закупуването на Средствата за измерване става в съответствие с т.7.4 от настоящия Наръчник. Закупените средства за измерване се разпределят по решение на Ръководството на Агенцията. След получаването им, съответният отговорник ги вписва в Регистъра.

Техническите средства за измерване се закупуват при възможност с валиден калибрационен сертификат. Свидетелствата за калибрирането или проверката се съхраняват от отговорник за средствата за измерване.

Средствата за измерване, които са преминали успешно проверката във външни лаборатории, се маркират със стикер съгласно правилата, определени от Закона за измерванията и наредбите към него. Неизправните средства за измерване или тези, на които е изтекъл срокът за калибровка се маркират с червен стикер, на който се записва вида на несъответствието или повредата и се съхраняват отделно от изправните. Те подлежат на проверка (калибровка) или на ремонт и последваща проверка или калибровка от акредитирана лаборатория.

При транспортирането на средствата за измерване до обектите на контрол и на самите обекти се предприемат грижи за тяхното опазване, съхранение и правилно използване. При работата със средствата за измерване отговорност за тях носят лицата, които ги ползват.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

За правилното съхранение на средствата за измерване носят отговорност служителите, които ги използват. Контролът за това се извършва от съответния отговорник.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

## 8. ИЗМЕРВАНЕ, АНАЛИЗ И ПОДОБРЯВАНЕ

### 8.1. Основни положения

Процесите по наблюдение, измерване и анализ на предоставените административни услуги на потребителите и на реализираните служебни преписки се осъществяват чрез взаимния контрол и оценка между служителите на Агенцията на различните нива – специалист, експерти, директори на дирекции, както и на анализа на информацията, удостоверяваща степента на удовлетвореност на групите потребители.

За наблюдение, измерване, анализ и подобрене на Интегрираната система за управление се прилагат следните методи за оценка на резултатите и постигнатото съответствие с изискванията за продукта, изискванията на потребителите и другите заинтересувани страни за съответствието на Интегрираната система за управление с изискванията на международните стандарти и за подобряване на ефикасността на системата:

- Ръководството води статистика за изпълнение на плановете и отчитане каква част от заведените преписки и планираните проверки са приключени в определения срок
- Ръководството анализира данните, получени от проучването на удовлетвореността на групите потребители и на тази основа прави оценка на резултатите към определен момент
- Ръководството проучва, отчита и анализира състоянието на административните услуги в агенцията, както и координацията на администрацията с другите централни, местни и общински власти
- Обсъждат се и данните от постъпилите оплаквания и жалби на потребителите на административни услуги
- Измерване на целите по управление чрез количествени показатели за проследяване степента на постигане на целите, залегнали в Политиката по управление на ИА ГИТ;
- Ръководството и Упълномощеният представител на ръководството постоянно следят за спазване изискванията на Интегрираната система за управление, обсъждат и вземат решения за внасяне на подобрения, свързани с ефикасността на Интегрираната система за управление чрез редовното провеждане на заседания на ръководството, Вътрешни одити





Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

и Прегледи от ръководството. Доказателство за изпълнение на поставените цели са водените записи от тези мероприятия и оценка на постигнатите резултати.

- Данни за степента на изпълнение и опазване на сигурността на информацията.

Предложения по отношение на качеството на административното обслужване и административната прозрачност, срок на изпълнение на проверките и преписките и възможностите за тяхното подобряване в съответствие с изискванията на нормативната база и потребителите се внасят за обсъждане на заседания на ръководството. На тези заседания се обсъждат начините за протичане на основните процеси, условията на работна среда, оценка на работа на служителите и методите за тяхната мотивация, възможностите за внасяне на подобрения.

## 8.2 Наблюдение и измерване

### 8.2.1 Удовлетворяване на потребителите на административни услуги

Наблюдението и измерването на информацията, свързана със степента на удовлетвореност на потребителите на административни услуги се осъществява на основата на преглед и оценка от Ръководството на данните от **Анкетите за обратна връзка от потребителите на административни услуги**. Информацията относно удовлетвореността на потребителите на административни услуги се установява и по време на срещи с тях и отразяваните записи. Анкетите за обратна връзка се обобщават от определен от УПР служител на агенцията.

Ръководството на Агенцията отчита и анализира постъпилите мнения и предложения по отношение на начина на работа и отношението на служителите към групите потребители.

Агенцията използва горепосочените методи за комуникация и обратна връзка и резултатите, записани в съответните документи като база за наблюдение и измерване на заявените и предполагаеми очаквания, мнението и предпочитанията на потребителите. Тези въпроси се обсъждат при провеждане на срещи с тях като целта е постигане на удовлетвореност на заинтересуваните страни, сътрудничество за постигане на взаимни ползи и оптимизиране на процесите.

Получената информация се обсъжда на заседания на ръководството и на нейна основа се вземат решения за предприемане на коригиращи или превантивни действия и подобрения. Ръководството взема тези решения в съответствие с установената степен на удовлетвореност на потребителите.

Версия 05/Изм. 0 /28.05.2015

Интегриран наръчник по управление

Стр. 73/109

Конфиденциално  За служебно ползване  Общодостъпно

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз

**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

С цел анализиране на състоянието и нуждите от административни услуги, Ръководството на Агенцията отчита и степента на изпълнение на поставените цели пред държавната администрация, мерки и действия в областта на противодействието и превенцията на корупцията.

### 8.2.2 Вътрешен одит

Вътрешните одити се провеждат, за да предоставят доказателства по отношение на съответствие с планираното и степента, в която системата функционира ефикасно.

Планирането на одитите се основава на:

- информация от предходни одити
- степен на важност на одитираните процеси
- подбор на одиторите с оглед осигуряване на обективност и безпристрастност.

Отговорност за процеса на вътрешен одит в Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ носят Упълномощеният представител на ръководството /УПР/ и Директорите на регионалните дирекции.

Процесът е регламентиран чрез Процедура **ПК 8.2.1 Вътрешни одити**.

**Документи от ИСУ, свързани с процеса:**

#### ПК 8.2.1 Вътрешни одити

### 8.2.3 Наблюдение и измерване на процесите

Наблюдението и измерването на процесите в ИА „Главна инспекция по труда“ и отчитане на планираните цели се извършва въз основа на събраната информация от източниците в т. 8.2.1 Удовлетворяване на клиента. При установяване на отклонения в процесите се предприемат коригиращи и/или превантивни действия.

Методите за наблюдение на процесите са определени от ръководството и са разписани във вътрешни документи, Интегрирания наръчник по управление, Процедурите, Политиките, вътрешните нормативни документи, отразяващи изискванията на стандарти и други нормативни документи.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

На заседания на ръководството се обсъждат и вземат решения относно ефективността на протичане на основните и спомагателните процеси в Агенцията спрямо заложените критерии и методи за ефективно функциониране и управление на процесите, както следва:

Критерии:

- Успешна комуникация с потребителите на административни услуги
- Експедитивност
- Компетентност
- Професионализъм
- Приключване на процесите с изходни резултати
- Оптимални управленски решения
- Мотивация на персонала
- Спазване на нормативно определените срокове
- Удовлетвореност на потребителите на административни услуги
- Осигуряване на административна прозрачност
- Брой на установените несъответствия при одитите на ИСУ
- Оценка на потребителите за качеството на предлаганото административно обслужване
- Координация и взаимодействие между административните структури в Агенцията и с административни структури извън нея
- Постигане на планираните резултати
- Направени подобрения в процесите
- Лична отговорност на изпълнителя.

Методи:

- Аргументиран и търпелив диалог с потребителите
- Определяне на точни приоритети при изпълнение на задачите
- Използване на валидни външни документи
- Оперативно наблюдение на процеса от неговия ръководител



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

- Осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги
- Утвърждаване на изходните резултати от процесите
- Осигуряване на необходимата професионална квалификация и информираност на служителите на Агенцията
- Ефективно планиране и навременно осигуряване на необходимите ресурси
- Обективна оценка на изпълнение на задачите
- Поддържане на ефективна комуникация между ръководството, персонала и отделните служители.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Ефективността на дейностите се измерва чрез индикатори, както следва:

## ИНДИКАТОРИ ЗА ОЦЕНКА

### ЕФЕКТИВНОСТТА ОТ ДЕЙНОСТТА НА ИА ГИТ

1. Изпълнение на годишния план на ИА ГИТ, в т.ч.:
  - Брой проверени предприятия
  - Относителен дял на проверките, свързани с възникване на трудовото правоотношение, заплащане на труда и работно време
  - Брой на предприятията, обхванати за първи път от контролна дейност
  - Брой на проведените обучения.
2. Състояние на предприятията по осигуряване на ЗБУТ, в т.ч.:
  - Брой на проверените предприятия с изпълнени основни изисквания по ЗБУТ
  - Брой на проверените предприятия с изготвена оценка на риска
  - Брой на проверените предприятия с приети мерки за отстраняване и минимизиране на риска
  - Брой на работещите при условия на труд, неотговарящи на хигиенните норми и изисквания.
3. Спазване на трудовото законодателство, на ЗНЗ и ЗДСл:
  - Брой на проверените предприятия, които не са изпълнили дадените им задължителни предписания
  - Брой на проверените предприятия с неизпълнени мерки за предотвратяване, намаляване и ограничаване на риска
  - Брой на констатираните нарушения по ЗЗБУТ и КТ.
4. Влезли в сила необжалвани наказателни постановления.
5. Сума на глобите от влезли в сила Наказателни постановления.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

## ИНДИКАТОРИ ЗА ОЦЕНКА

### ЕФЕКТИВНОСТТА ОТ ДЕЙНОСТТА НА Д ИТ

1. Изпълнение на годишния план на Д ИТ, в т.ч.:
  - Брой проверени предприятия
  - Обхват на обектите за контрол
  - Относителен дял на осъществения последващ контрол.
2. Ефективност при планиране на проверките в конкретните предприятия.
3. Продължителност на извършваните проверки /в зависимост от сложността и риска, броят на работещите, отдалеченост от офиса и др./
4. Ефективност на честотата на проверките в рисковите производства и дейности.
5. Степен на постигнати очаквани резултати, в т.ч.:
  - Подобряване състоянието на проверените предприятия по ЗБУТ, в т.ч. увеличаване относителния дял на предприятията с изготвена оценка на риска, с изпълнени основни изисквания по ЗБУТ, с приети мерки за отстраняване и минимизиране на риска
  - Сключени писмени трудови договори след намесата на Д ИТ спрямо констатираните случаи на работа без трудови договори
  - Брой работещи преминали от непълно на пълно работно време след намесата на ДИТ
  - Сума на изплатените забавени трудови вознаграждения след намесата на Д ИТ спрямо сумата на констатираните забавени и неизплатени трудови вознаграждения на работещите
  - Намаляване броят на нарушенията
  - Намаляване броя на трудовите злоупотреки и др.
6. Притежавана компетентност на инспекторите в Д ИТ за извършване на проверки в определените им икономически дейности.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

При установяване на отклонения в постигнатите резултати от осъществяване на процесите спрямо планираните, се обсъждат необходимите мерки, които следва да се предприемат с цел разрешаване на възникналия проблем и елиминиране на причините за повторното му възникване.

Контрол и оценка върху изпълнение на решенията се осъществява ежемесечно на заседанията на ръководството, на което се докладва за изпълнението на взетите решения от предходните заседания, записани в **Протокола от преглед от ръководството**.

В оперативен порядък се прави проверка за съответствие по отношение на постигнатите резултати с планираните срокове за реализация, на качеството и прозрачността на административната дейност. Ръководството следи за изпълнението на задълженията на служителите в съответствие с поставените изисквания за качество и срокове по служебните преписки, поддържане и съхранение на Документите на ИСУ, спазване на Заповедите на Изпълнителния директор, както и за поддържане на ефикасна работна среда и изпълнение на отговорностите, правата и задълженията, отразени в Длъжностните характеристики и Устройствения правилник на Агенцията.

Ръководството на Агенцията осъществява контрол и измерване на протичането на процесите по изпълнение на служебни преписки чрез постоянно наблюдение ефективността на работата на служителите. Отчита се успеваемостта от планираните цели с постигнатите резултати при реализиране на служебна преписка, приносът на всеки при тяхното изпълнение, планираните и изразходваните за тези цели ресурси към определен момент, както и необходимостта от нови ресурси и възможността за набавянето им. Технически контролът по изпълнение на служебни преписки (контрол за изпълнение на сроковете) е възможен чрез **софтуерна система за деловодство ДОКМАН**, а се осъществява от определените във **Вътрешните правила за технологията и организацията на документооборота** в ИА „Главна инспекция по труда“ длъжностни лица и определените информационни нива за тях.

Крайният контрол на документите се осъществява от Главния секретар или по негово разпореждане от ресорния Директор на дирекция. Предвиждането им по предназначение се осъществява след подписването им от Изпълнителния директор или упълномощено от него лице.

Резултатите от наблюденията и измерванията се използват при управлението и оптимизиране на процесите, осъществявани в Агенцията.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

#### 8.2.4 Наблюдение и измерване на контролната дейност и административното обслужване

Методите за наблюдение и измерване качеството на документите, включени в служебната преписка в съответствие с входните изисквания, както и етапите за контролиране се определят от Ръководството на Агенцията.

Информацията относно събиране, обработка на данните и установените резултати се осъществява от Ръководството и служителите, като документите и записите се съхраняват по определения от Ръководството ред от всеки служител, съгласно процедурите **ПК 4.2.1 Управление на документите и ПК 4.2.2 Управление на записите.**

За оценка на резултатите и постигане на съответствие с входните изисквания към съдържанието и качеството на служебна преписка се прави справка с изискванията на законовите и подзаконовите нормативни актове. Тя се осигурява от Дирекция АОИТ.

Контролът по отношение на сроковете на изготвяне и изпълнение на служебните преписки се извършва от Ръководството на Агенцията в йерархичен порядък, като нивата на достъп са регламентирани в електронната система за деловодство и чрез посочените в точка 8.1. от настоящия Наръчник методи, като резултатите се обсъждат на заседание на Съвета на Директорите.

Процесът на движение на служебните преписки се следи чрез **софтуерна система за деловодство ДОКМАН** по йерархията от законово определеното длъжностно лице, чрез прекия му ръководител до Главния секретар.

Другите дейности на ИА ГИТ се отразяват и се проследяват чрез електронните:

- бази данни за административно - наказателната дейност.

#### 8.3 Управление на несъответстващ продукт при контролната дейност и предоставяне на административна услуга

Управление на несъответстваща административна услуга/служебна преписка/процес се осъществява съгласно Процедура **ПК 8.3.1 Управление на несъответстващ продукт** в дейността на Агенцията, **Процедура Докладване на сигнали за корупция и Инструкция за реда за обмен на информация и взаимодействие в ИА ГИТ за превенция и противодействие на корупцията.**





Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

**Документи от СУК, свързани с процеса:**

### **ПК 8.3.1 Управление на несъответстващ продукт**

#### **8.4 Анализ на данните**

Анализът на данните, получени от различните измервания и източници, има за цел да покаже доколко ефикасна е Интегрираната система за управление и да оцени възможностите за нейното подобряване.

Анализът на данните дава информация за:

- удовлетвореността на клиента (виж т. 8.2.1);
- съответствието с изискванията за услугата (виж т. 8.2.4);
- характеристиките и тенденциите за развитие на процесите и услугите (виж т. 8.2.3 и т. 8.2.4);
- доставчиците (виж т. 7.4);
- резултатите от Вътрешни одити;
- резултатите от Прегледи от ръководството.

Анализът на данните, получени от различните измервания и източници, с оглед вземане на ефективни и адекватни решения, се осъществява чрез оценка на постигнатите резултати, като тези въпроси се обсъждат и анализират от Ръководството на Агенцията.

За целта Ръководството използва **Анкета за обратна връзка с потребителите на административни услуги**, на базата на които ще извършват конкретни анализи и оценка на постигнатите резултати от поставените цели. Записите от проведените анкети се отразяват в **Анализа от обратната връзка с потребителите на административни услуги**.

Ръководството планира в близко бъдеще да се внедрят статистически методи за оценка на постигнатите резултати и степента на удовлетвореност на заинтересуваните страни. На тази основа ще се правят точни анализи и прогнози, с цел предприемане на адекватни коригиращи и превантивни действия, и внасяне на подобрения.

Входните данни за статистическата обработка се основават на получените искания за административна услуга, данни от конкретни измервания, постъпили оплаквания, резултатите от Анкетните карти, по заложените критерии за оценка.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Броя на осъществените проверки и обработените служебни преписки и другите дейности, свързани с потребителите на услуги и партньорите на Агенцията се отразяват в **Отчетния доклад за работата на администрацията**, който се обсъжда от ръководството.

Ръководството анализира данните, получени от обратната връзка с потребителите, броя и сроковете на осъществените проверки и приключените служебни преписки и изпълнението на планираните за периода дейности.

На базата на направените анализи се определят основните причини за съществуващите и потенциални проблеми. От Ръководството на ИА ГИТ се предприемат необходимите за тяхното разрешаване коригиращи и превантивни действия съгласно Процедурата **ПК 8.5.1 Коригиращи и превантивни действия**.

Резултатите от анализите се използват от Ръководството с цел да се определи:

- степента на удовлетвореност на групите потребители
- оценка на адекватността на администрацията спрямо процесите на преустройство и модернизирание на административното обслужване
- оценка на степента на подготовка на служителите
- съответствието с входните изисквания към служебните преписки и процесите
- характеристиките и развитието на процесите по организиране и реализиране на служебните преписки
- поддържане на ползотворни взаимоотношения с потребители, партньори и другите заинтересувани страни за провеждане на най-правилна държавна политика и практика в специфичния обхват на дейност на ИА ГИТ.

На заседания на Ръководството се разглеждат данните от направените наблюдения и измервания за определен период от време. Идентифицират се съществуващите и потенциални проблеми и се предлагат необходимите коригиращи/превантивни действия.

## 8.5 Подобряване

### 8.5.1 Непрекъснато подобряване



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Ръководството на Изпълнителната агенция „ГИТ“ непрекъснато се стреми към подобряване на ефективността и ефикасността на процесите в Агенцията.

За тази цел на заседанията на ръководството се обсъждат идеи и предложения, свързани с подобряване на административната дейност и на другите спомагателни дейности, както и на по-добро планиране и използване на необходимите ресурси с цел осъществяването на ефективна и ефикасна работа и постигането на добри резултати. При обсъждането се установява тяхната целесъобразност, законосъобразност и възможността за тяхното изпълнение.

Ръководството на Агенцията се стреми към подобряване ефикасността на Интегрираната система за управление на качеството и сигурността на информацията чрез:

- формулираната, прилагана и разгласена от Ръководството на ИА ГИТ **Политика по качеството и информационната сигурност**
- изпълнение на поставените цели по управление
- изпълнение на целите по сигурност на информацията, резултатите от проверки, анализ на наблюдаваните събития
- резултатите от проведените Вътрешни одити по качеството
- използване на информацията от обратната връзка с потребителите на административни услуги
- изпълнение на решенията на Ръководството
- предложените и предприети коригиращи и превантивни действия
- проведените Прегледи на ръководството в Агенцията.

Процесите по подобряване се планират, осъществяват, проверяват и актуализират от Ръководството на Агенцията, като това се извършва на база оценка на ефективността на организирания процес и работата на служителите.

Ръководството осигурява предварително одобрение, разпределяне по приоритети, планиране, финансиране и управление на измененията в извършването на административна дейност. Тези процеси се изпълняват с цел постигане на високи резултати в посока правилно идентифициране, предвиждане и надминаване на заявени и предполагаеми изисквания, очаквания и желания на Потребителите и другите заинтересувани страни.

## Поддържане и усъвършенстване на СУИС

Версия 05/Изм. 0 /28.05.2015

Интегриран наръчник по управление

Стр. 83/109

Конфиденциално  За служебно ползване  Общодостъпно

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз

**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Поддържането и усъвършенстването на ИСУ част СУИС, се осъществява в следните направления:

- идентифициране на областите за възможно подобряване;
- решение за изпълнение на подобренията;
- прилагане на набелязаните подобрения на ИСУ;
- предприемане на коригиращи и превантивни действия;
- прилагане на собствения опит и опита на други организации по отношение на ИС;
- обсъждане на действията и резултатите и съгласуването им със заинтересованите страни;
- гарантиране, че с осъществените подобрения се постигат набелязаните цели;
- измерване въздействието им върху Агенцията.

### Контрол на промените

Един от основните принципи, върху които се изгражда дейността на СУИС е непрекъснатото подобряване. Прилаганият принцип, известен под съкращението PDCA (Цикъл на Деминг), изисква изрично наличието на обратна връзка. Това предполага, че всяко едно действие в СУИС се подлага на наблюдение и проверки, последвани от анализ на събраните резултати и вземане на решение за нови действия, с цел подобряване. Цикълът се гарантира от изпълнението на плановете за периодични одити по процедура **ПК 8.2.1 Вътрешни одити**, от прилагането на процедури **ПС 16.1.1 Управление на инцидентите по информационната сигурност**, **ПС 10.10.2 Наблюдение на използването на системата**, **ПК 8.5.1 Коригиращи и превантивни действия**.

Всеки служител на ИА „Главна инспекция по труда“ може да прави предложения за подобрения на СУИС и трябва да проявява бдителност и инициатива за откриване и докладване на инциденти по ИС.

Всички изменения в СУИС се осъществяват според **ПС 14.2.2 Управление на измененията**.

Промени в настоящата процедура могат да се извършат при констатиране на:

- Промени в средата, в която функционира Агенцията;
- Промени в приоритетите, предмета на дейност, местоположението на Агенцията;
- Промени в законодателството;
- Промени в резултат на развитие на информационните технологии;
- Резултати от одити и прегледи от ръководството.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Споменатите по-горе промени трябва да водят до значителни промени в аспектите на информационната сигурност. Предложение за промени могат да се правят от всеки служител на Агенцията. Предложенията се съгласуват от Мениджъра по ИС, при необходимост се обсъждат с компетентни специалисти и се представят за утвърждаване от Изпълнителния директор.

### 8.5.2 Коригиращи действия

Коригиращите действия се предприемат с цел отстраняване на причините за несъответствия с изискванията на СУК и СУИС, за да се предотврати повторната поява на несъответствие. Коригиращите действия са насочени към причината на проблема или несъответствието.

При установяване на някакво несъответствие, служителите на Агенцията попълват **ФК 8.5.1 Карта за изменение**, която съдържа предложение за коригиращо/превантивно действие, където описват забелязаното от тях несъответствие и го предават в електронен вид или на хартиен носител на УПР.

Дейностите по регистриране и предприемане на коригиращите действия, както и последващите проверки на тези действия са описани в процедурата **ПК 8.5.1 Коригиращи и превантивни действия**.

### 8.5.3 Превантивни действия

Превантивните действия се предприемат с цел да се отстранят причините за възможна поява на несъответствие. Превантивните действия са насочени към отстраняване на тези причини.

При установяване на някакъв проблем, потенциален източник на несъответствие, служителите на Агенцията попълват **ФК 8.5.1 Карта за изменение**, която съдържа предложение за коригиращо/превантивно действие, където описват забелязания от тях потенциален проблем и го предават в електронен вид или на хартиен носител на УПР.

Дейностите по регистриране и предприемане на превантивните действия, както и последващите проверки на тези действия са описани в процедура **ПК 8.5.1 Коригиращи и превантивни действия, Инструкция за реда за обмен на информация и взаимодействие в ИА ГИТ за превенция и противодействие на корупцията и Процедура Докладване на сигнали за корупция**.

Документи от ИСУ, свързани с процеса:

#### ПК 8.5.1 Коригиращи и превантивни действия

Версия 05/Изм. 0 /28.05.2015

Интегриран наръчник по управление

Стр. 85/109

Конфиденциално  За служебно ползване  Общодостъпно

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз

**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

## 9. УПРАВЛЕНИЕ НА ИНФОРМАЦИОННАТА СИГУРНОСТ

### 9.1. Принципи и обхват на информационната сигурност

Ръководството на ИА „Главна инспекция по труда“ прилага следните основни принципи по отношение на информационната сигурност:

- Решаваща роля на ръководството. Ръководството на ИА „Главна инспекция по труда“ отговаря в най-голяма степен за състоянието на ИС в организацията и съзнателно я поема. Ролята на ръководството е решаваща за постигането целите на СУИС.
- ИС засяга всички. Всеки член от колектива на организацията е свързан пряко или косвено с аспектите на ИС и има отговорности и задължения в тази насока;
- Разделяне на права и задължения. Този принцип се прилага във всички случаи, когато е необходимо да се гарантира невъзможност от злоупотреба с права;
- Процесен подход. Управляваните събития се разглеждат като процеси или подпроцеси;
- Системен подход. Нищо, което се прави по отношение на информационната сигурност, не е самоцелно и изолирано. Всички аспекти на ИС са взаимосвързани и са част от общата политика на Агенцията;
- Основаване върху анализа на риска. Управлението на ИС е поставено на обективна основа. Анализ на риска се основава на метод, генериращ надеждни и повторими резултати;
- Целесъобразност. Изразходването на ресурси винаги подлежи на обосновка. Не се допуска разходите за защита да са повече от стойността на защитавания актив
- Достъп на принципа „Необходимост да се знае“. Всеки има достъп само до информация, която е необходима за изпълнение на служебните му задължения;
- Ограничителен принцип „Каквото не е изрично разрешено, е забранено“ за избягване на нарушения, предимно по отношение разкриването на поверителна информация. Принципът изисква при съмнение за правилност на определено действие, да се извършва предварителна проверка с цел недопускане на възникването на инцидент.
- Непрекъснато подобряване. Във всички части на СУИС се прилага принципа PDCA;



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Информационната сигурност е неделима част от ИСУ. Обхватът на СУИС е дефиниран в Политиката по качеството и информационната сигурност и подробно е описан във **ФС 8.1.1 Опис на активите**, **ФС 4.3.2 Декларация за приложимост** и **ФС 4.3.1 Обхват на СУИС**. В него влизат всички структурни единици на ИА „Главна инспекция по труда“, всички информационни активи, всички процеси, осъществявани в нея и целия персонал.

Извън Обхвата на СУИС е Служителят по информационна сигурност и информационните активи, влизащи в обхвата на ЗЗКИ.

## 9.2 Политика

Разработената и внедрена **ПИС 5.1.1 Политика за информационна сигурност**, която служи за обща рамка при определянето на целите по ИС в Агенцията, очертава контекста за управление на риска и основните принципи за действие за гарантиране на информационната сигурност.

Ръководството на ИА „Главна инспекция по труда“ носи отговорност за това Политиката да бъде винаги съобразена с административната дейност, законовите и нормативните изисквания и да обхваща и договорните отношения за информационна сигурност. Политиката е одобрена от ръководството и е обявена в Агенцията. Подлежи на преглед и евентуална актуализация на Прегледа от ръководството, като се вземат предвид:

- резултатите от оценката/преоценката на риска;
- вида, броя и особеностите на записаните инциденти по ИС;
- настъпилите промени в ползваната технология и произтеклите от тези промени изисквания за внедряване на нови цели и контроли по сигурността;
- финансов ресурс и въздействие на новите контроли върху ефикасността на бизнеса;
- поддържане непрекъснатост на работата на ИА „Главна инспекция по труда“.

ИА „Главна инспекция по труда“ притежава и управлява голямо количество информация, значителна част от нея лична и поверителна, без която тя не може да функционира. Целта на информационната сигурност е да се даде възможност информацията да се обменя между тези, които се нуждаят, за да я използват, като защитата на информацията от неоторизиран достъп и загуба е осигурена. Винаги се прилагат основните принципи на информационната сигурност:



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

- Поверителност: защита на информацията от неоторизиран достъп
- Интегритет (Цялостност): Запазване точността и пълнотата на информацията и процесите
- Достъпност: Да сме уверени, че информацията е достъпна за оторизираните лица, когато това е необходимо

Това се отнася за всеки, който има достъп до информация на ИА „Главна инспекция по труда“ за данни на потребителите. Това включва всички членове на персонала, юридически и физически лица и подизпълнители на трети лица на ИА „Главна инспекция по труда“ или нейни партньорски организации. Тя се прилага, независимо от мястото, на които достъпът до информацията е придобит. Тя се прилага за цялата информация, включително записи на хартиен носител и на словото.

### 9.3 Роли и отговорности

#### 9.3.1 Роля на ИА „Главна инспекция по труда“

В политиката и свързаните с нея документи ИА „Главна инспекция по труда“ е собственик на ИТ инфраструктурата на системата и като такава упражнява всички права и задължения по гарантиране на нейната сигурност, чрез:

- поддържане на нормалното ѝ функциониране. Тази си функция Агенцията упражнява основно чрез дирекции „Инспекция по труда“ към Главна дирекция „Инспектиране на труда“ на приложно ниво и отдел „Информационни технологии“ към дирекция „Административно обслужване и информационни технологии“ - на системно ниво;
- предоставяне и оторизиране на необходимите човешки и материални ресурси по управление и контрол на сигурността на системата, които са в нейно разположение;
- създаване, актуализиране и прилагане на Политиката по информационна сигурност и свързаните с нея документи;
- предприемане на необходимите действия за създаване и поддържане на необходимите споразумения, закони и подзаконови нормативни актове, с които изискванията да станат задължителни за изпълнение от служителите на всички звена и дирекции;
- поемане на отговорността за разпространението и запознаването на всички указани структури с тази политика и свързаните с нея документи.





Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

**9.3.2** Ръководството на ИА „Главна инспекция по труда“ носи отговорността за ефективното функциониране на СУИС и всички аспекти на информационната сигурност.

Дейността по информационна сигурност в организацията се ръководи от Изпълнителния директор на ИА „Главна инспекция по труда“.

**9.3.3** В Агенцията е създаден Мениджърски съвет по информационна сигурност /МСИС/. Членовете на МСИС имат основна роля за създаване, поддържане и усъвършенстване на ИСУ – част Информационна сигурност. Задачите, изпълнявани от МСИС, са регламентирани в Правилник за дейността на МСИС. Конкретните отговорности по сигурността на информацията са определени в длъжностни характеристики и в Политиките по информационна сигурност.

Отговорностите по отношение на информационната сигурност ясно и недвусмислено се дефинират в Процедурите и Политиките за информационна сигурност, а така също и в конкретни заповеди на Изпълнителния директор на ИА „Главна инспекция по труда“.

**9.3.4** Свързаните с информационната сигурност дейности са в правомощията на Мениджъра по ИС, която може да се съвместява. Координацията на дейностите по създаване и поддържане на СУИС извършва Мениджъра по ИС съвместно с компетентни ръководители.

**9.3.5** При необходимост за отделно структурно звено, услуга, проект или друг актив се определя специален Отговорник по ИС (ОИС) на структурно звено.

Изпълнителният директор на ИА „Главна инспекция по труда“ определя със заповед Мениджър и Отговорници по ИС и определя техните задължения и правомощия.

**9.3.6** Всеки актив на организацията, имащ отношение към информационната сигурност има определен отговорник - Отговорник на Актив (ОА), по смисъла, вложен в понятието “собственик” в контрола т. 8.1.2 на ISO/IEC 27002:2013.

**9.3.7** Ръководството и служителите на ИА „Главна инспекция по труда“ поемат ангажимент за осигуряване необходимото ниво на сигурност за данните, с които се работи, включително и при



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

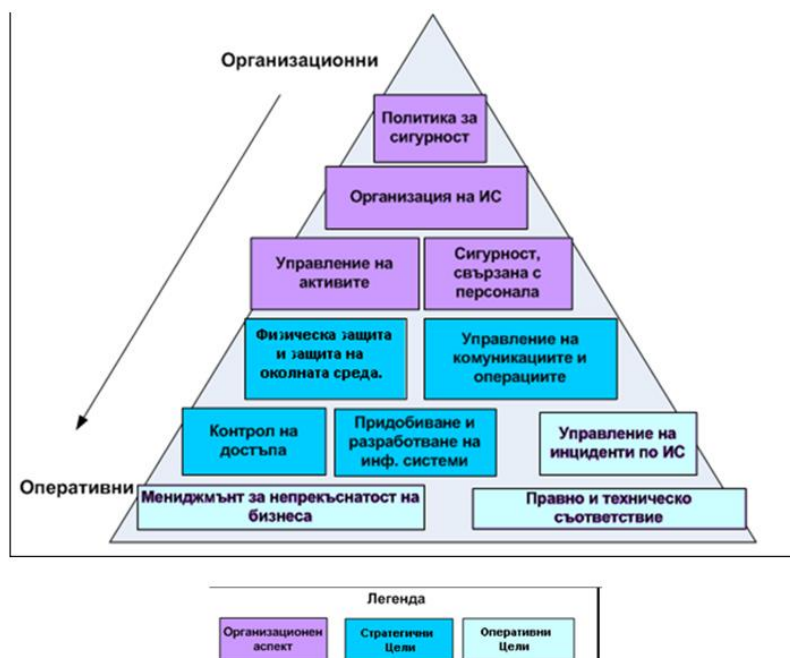
ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

ползването на услуги от трети страни. В този смисъл, на договаряне със заинтересованите страни подлежат и всички необходими изисквания по отношение на информационната сигурност, в това число начините на размяна на данни, степента на поверителност, методи за криптиране, изясняване на актуални законови изисквания (включително и при международни контакти), клаузи за конфиденциалност и др.

Всеки постоянен или временен служител на ИА „Главна инспекция по труда“ и всяко физическо лице, което предоставя услуги на организацията или работи по друг начин с нейни активи или на нейна територия, трябва да спазва общите изисквания на внедрените политики и при необходимост може да се изисква писмено потвърждение, че ги познава и приема:

- Основните изисквания за информационна сигурност в ИА „Главна инспекция по труда“;
- Съществуването и изискванията на СУИС;
- Отговорностите, които поема;
- Последствията от виновно неспазване на изискванията за ИС.

#### 9.4 Управление на риска





Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

#### 9.4.1 Общи положения

Системата за управление на информационната сигурност на ИА „Главна инспекция по труда“ се изгражда на основата на оценката на риска, с което на практика се прилагат основните принципи за информационна сигурност, а именно принципите за Целесъобразност и Основане върху анализа на риска.

Процесът за управление на риска за информационна сигурност се основава на указанията и препоръките, дадени в Международните стандарти ISO/IEC 27001:2013 и ISO/IEC 27005:2012, които са отразени в политиките, процедурите и механизмите за контрол, осигуряващи функционирането на СУИС.

#### 9.4.2 Стратегия

Ръководството на ИА „Главна инспекция по труда“, съобразявайки се с обективните обстоятелства, ресурсите и особеностите на дейността на Агенцията, определя етапите за извършване на оценка на риска за информационната сигурност.

Първоначалният етап на оценка на риска включва обобщено разглеждане на структурата на ИА „Главна инспекция по труда“ и нейните информационни системи и активи, които са от съществено значение за дейността ѝ и същевременно са от голямо значение за запазване свойствата на информацията. През този етап се определят групи еднородни по заплахи и уязвимости активи, идентифицират се групи заплахи и уязвимости и конкретни сценарии с негативно въздействие върху отделни или групи активи. Действията за третиране на риска се представят групирани в сфери и с контекста за приложимост в цялата Агенция. Резултатът от оценката е обобщен списък с основни рискове (сценарии за инциденти и засегнати от тях активи или групи активи), които биха имали съществено значение за Агенцията.

Преглед на обобщената оценка на риска се извършва периодично – поне веднъж в годината и в случай на настъпили големи промени в условията за осъществяване на дейността.

Вторият етап е детайлната оценка на риска на дефинираните в предходния етап приоритетни направления – информационни системи, площадки, дейности, активи. Подробната (детайлната) оценка на риска, осигурява дефинирането на конкретни заплахи, уязвимости (сценарии) и оценка на техните нива от специалисти от всички структурни звена и териториални дирекции на Агенцията, познаващи дейностите в отделните звена. Освен това се извършва и оценяване на последствията от формулираните сценарии, съобразно значимостта и критичността на засегнатите активи за дейността на Агенцията.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

#### 9.4.3 Метод за оценка на риска

Ръководството на ИА „Главна инспекция по труда“ е дефинирало подход за оценка на риска и е определило подходящ за системата метод за оценка на риска. Методът е съобразен с идентифицираната информация и законовите и нормативни разпоредби. Избраният метод гарантира, че оценката дава сравними и възпроизводими резултати. Идентифицирани са рисковете за информационните активи и са определени приемливите нива на риск.

Ръководството на ИА „Главна инспекция по труда“, изхождайки от необходимостта за изпълнение на изискванията на клауза 6.1.2 на ISO/IEC 27001:2013, гарантиране на сравними и повторими резултати от оценката на риска и използване на ясно дефинирани и разбираеми технологии, доказали своята ефективност, възприема за прилагане за нуждите на СУИС метод за оценка на риска, основаващ се на **Матрица за категоризиране на заплахите по измерението на риска (ISO/IEC 27005:2012, Приложение Е, Е.2.3 Пример 2 – класифициране на заплахите чрез измерване на риска).**

Методите и практическите действия за оценка на риска са документирани в **ПС 4.2.1 Методика за оценка на риска и Вътрешни правила за управлението на риска в Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ (ВПУР).**

Методиката и нивата на риска, свързани с информационната сигурност, се документират и се приемат на заседание на МСИС. Консултативният съвет по управление на риска включва в риск-регистъра на Агенцията предложените от МСИС рискове, свързани с информационната сигурност.. Частта Управление на информационната сигурност от ИСУ има за цел да бъдат определени и документирани информационните активи и да бъдат идентифицирани рисковете за тях. МСИС идентифицира активите в обхвата на ИСУ и собствениците на тези активи. Определят се заплахите за активите и уязвимите места, които могат да бъдат засегнати от заплахите. Идентифицира се въздействието, което загубата на конфиденциалност, интегритет (цялостност) и наличност може да окаже върху активите.

МСИС анализира и оценява рисковете за информационните активи, като претегля вредата за дейността му вследствие на пробив на сигурността.

Активите в ИА „Главна инспекция по труда“ са идентифицирани в **ФС 8.1.1 Опис на активите**, който се поддържа съгласно изискванията на **ПИС 8.1.1 Политика за управление на активи и Вътрешни**



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

**правила за управление на информационната сигурност в Изпълнителна агенция “Главна инспекция по труда” (ВПУИС).** Активите са категоризирани по аспектите на ИС (конфиденциалност, цялостност, достъпност и правни последиствия). Класификацията на информацията се определя съгласно **ПС 8.2.2 Класификация на информацията.**

МСИС определя и оценява вариантите за третиране на риска в ИА „Главна инспекция по труда“, като се прилагат подходящи механизми за контрол, базирани на познаване и обективно приемане на рисковете, в случай че те точно отговарят на политиката и критериите за приемливост на риска в Агенцията. Като вариант за намаляване на риска се приема избягване на риска и прехвърляне на рисковете, свързани с бизнеса на трети страни, например застрахователи и доставчици.

В рамките на ИСУ са избрани и внедрени цели по контрола и механизми за контрол, които отговарят на изискванията на процесите „оценка на риска“ и „третиране на риска“, както и на законовите, нормативните и договорните задължения.

Съобразно определените нива на риска, се подбират и обосновават конкретни контроли – защитни средства и организационни мерки за третиране му. Описани са в **ФС 4.2.8 Списък с контроли.**

БДС ISO/IEC 27002:2014 и БДС ISO/IEC 27005:2012 са използвани като набор от подходящи контроли, без да се счита, че покриват всички възможни ситуации и заплахи.

При възникнала конкретна необходимост се ползват специализирани издания и каталози за контроли по ИТ и информационна сигурност, технически стандарти или услугите на профилиран технически експерт.

При внедряването на ИСУ - част ИС, в ИА „Главна инспекция по труда“ от Приложение „А“ на БДС ISO/IEC 27001:2014 са избрани целите за контрола и механизмите за контрол, които покриват набелязаните изисквания.

В ИА „Главна инспекция по труда“ е разработена и приета **ФС 4.3.2 Декларация за приложимост**, която дефинира целите и механизмите за контрол, отразява и обосновава внедрените до момента контроли и направените изключения.

## 9.5 Внедряване и действие на Системата за управление на информационната сигурност

### 9.5.1 Общи положения



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

В ИА „Главна инспекция по труда“ е разработен **ФС 4.2.6 План за третиране на риска**, който обхваща подходящите управленски действия, ресурси, отговорности и приоритети за управление на информационната сигурност.

Основна цел на ИСУ в ИА „Главна инспекция по труда“ е адекватно да се внедри и прилага **ФС 4.2.6 План за третиране на риска** и да се приложат механизмите за контрол, за да се постигнат целите по контрол. При определяне на целите се разпределят отговорностите между длъжностните лица и се планира адекватно финансиране. Веднъж на 6 (шест) месеца **ФС 4.2.6 План за третиране на риска** се преглежда и актуализира.

МСИС определя как да се измерва ефективността на избраните единични или групи от механизми за контрол, с цел да се получат сравними и възпроизводими резултати.

В **ПИС 6.1.1 Политика по информационна сигурност, свързана с персонала** е предвидено да се провежда обучение и повишаване на осъзнатостта на персонала по проблемите на информационната сигурност.

МСИС управлява действието и ресурсите и внедрява процедури и други подходящи механизми за контрол, позволяващи бърза реакция при пробиви и инциденти по сигурността.

При управление на процесите по ИС Агенцията прилага пакет от политики и работни инструкции, препоръчителни практики по сигурността, **ПС 4.2.1 Методика за оценка на риска**, **ФС 4.2.6 План за третиране на риска** и **ФС 17.1.2 План за непрекъснатост на дейността**.

### 9.5.2 План за третиране на риска

В изпълнение на клаузи 6.1.3e и 6.1.3f на ISO/IEC 27001:2013 и според дефинираните елементи в процеса за управление на риска за информационна сигурност, ръководството на **ИА „Главна инспекция по труда“** разработва и поддържа **ФС 4.2.6 План за третиране на риска**.

Целите, които трябва да се постигнат с изпълнението на **ФС 4.2.6 План за третиране на риска**, произтичат от целите, формулирани в Политиката на СУИС.

При изготвянето на плана е необходимо да се разглеждат аспекти на информационната сигурност, прилагат препоръки, използват понятия и определения в смисъла, в който са описани и използвани в ISO/IEC 27001:2013, ISO/IEC 27002:2013 и ISO/IEC 27005:2012 и други приложими стандарти, свързани с информационната сигурност.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Планът за третиране на риска се изготвя и контролира от Мениджъра по ИС със съдействието на различни членове от персонала. Планът се утвърждава от Изпълнителния директор на ИА „Главна инспекция по труда“.

Планът обхваща период от една календарна година, но може да съдържа и по-дългосрочни задачи. Планът трябва да съдържа списък с приоритети на мероприятията и задачи за изпълнение, с междинни или крайни срокове, отговорници, суми, приоритети. Планът подлежи на непрекъсната актуализация и контрол.

Предложения за изменения на този план могат да се правят от всеки служител на Агенцията по правилата на процедура **ПК 8.5.1 Коригиращи и превантивни действия**. Всички предложения за изменения се съгласуват с Мениджъра по ИС и евентуално предлагат за утвърждаване от Изпълнителния директор.

Изпълнението на Плана за третиране на риска подлежи задължително на непрекъснато наблюдение, анализ и оценка. Резултатите от тези дейности се докладват при прегледа на ръководството и резултатите от този преглед се използват за подобряване на плана.

### 9.5.3 Рискове и чувствителност на информацията

Ръководството на ИА „Главна инспекция по труда“ осъзнава значението на аспектите, свързани със сигурността на информацията за безпроблемното протичане на основните дейности. За да се сведат до минимум възможностите за възникване на инциденти по сигурността в организацията се прилагат набор от добри практики. Наличието на лични данни и поверителна служебна информация поставя високи изисквания към нивото на сигурност. За да отрази това състояние се прилага **ПС 8.2.2 Класификация на информацията**, която въвежда правила за класифициране, маркиране и боравене с различните категории информация. Начинът на управление – създаване, утвърждаване, означение, разпространение и изменение на документите и записите е регламентиран в организацията посредством процедури **ПК 4.2.1 Управление на документи и ПК 4.2.2 Управление на записи**.

Ръководството на ИА „Главна инспекция по труда“ осъзнава, че решаващ елемент в СУИС са хората. Повечето проблеми с информационната сигурност могат да се избегнат, ако служителите са подходящо обучени, информирани, имат добри навици на работа и поведение и разбиране за информационната



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

сигурност. Затова към персонала и по-точно към неговия подбор и обучение се подхожда с особено внимание.

Друг елемент на СУИС, който концентрира голяма част от заплахите и уязвимостите, са електронните системи за обработка и пренос на данни. В тази насока се взимат различни предпазни мерки, като защитни стени, антивирусен софтуер, криптиране, управление на пароли, контрол на достъпа, с които се цели предотвратяване на неоторизирания достъп, проникването на злонамерен софтуер и нарушаване поверителността на информацията.

Друг аспект на ИС, концентриращ заплахи и уязвимости, са различните информационни носители и преносими средства за обработка на информация. В съвременния свят комуникациите навлизат във всички сфери на живота. Те са навсякъде и във всеки момент. Тази реалност поставя на изпитание организацията, личната дисциплината, лоялността и компетентността на всеки служител. ИА „Главна инспекция по труда“ обръща голямо внимание на обучението на своите служители по отношение безопасното боравене с информационни носители и преносими средства за обработка на информация с цел свеждане до минимум на инциденти и пробиви по сигурността. В тази насока се прилагат **ПИС 6.2.1 Политика за работа с мобилни устройства, ПС 8.3.1 Работа с информационни носители.**

Не на последно място се полагат необходимите усилия за поддържане на стабилна и надеждна система за контрол на физическия достъп, с използване на подходяща организация, пропускателна система, сигурни средства за наблюдение, известяване и сигнализация в чувствителни зони.

#### 9.5.4 Сигурност на хардуера и софтуера

Основната дейност на ИА „Главна инспекция по труда“ е неразривно свързана с надеждното функциониране на използвания хардуер и софтуер и сигурността на обработваната информация, поради което ръководството на Агенцията им обръща специално внимание.

За осъществяване достъп до персонални компютри или мрежови услуги, винаги се преминава през процедура на идентификация и проверка на автентичност. За да могат паролите да изпълняват функцията, за която са предназначени, те трябва да бъдат внимателно конструирани и поддържани. Правилата за това, както и принципите за управление на достъпа до информационните масиви на организацията са посочени в **ПИС 9.1.1 Политика за контрол на достъпа.**





Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Прилагат се основни правила за контрол на достъпа - логически контрол на достъпа, а също така и контрол върху физическия достъп до сгради, помещения, системи и информация. Особено внимание се обръща на чувствителната информация – лични данни, служебна тайна.

Където е възможно и удачно, се поддържат регистри на достъпа, които се съхраняват и анализират. Тези регистри се използват и като доказателство за евентуално разследване и търсене на отговорност.

Ключова роля за управлението на сигурността има Мениджърът по информационна сигурност. Той има възможно най-пълен достъп както до информационните ресурси, така и до системите, които обслужват сигурността. Подобна е ролята и отговорността, която се възлага и на лица, заемащи длъжности, свързани с осигуряване на основните дейности. На тези позиции се назначават само служители на ИА „Главна инспекция по труда“, които са на постоянен трудов договор и са доказали своята компетентност.

Достъпът до информационните ресурси, активите и услугите на ИА „Главна инспекция по труда“ служителите получават след предоставяне на съответен достъп по правилата на процедура **ПС 9.2.1 Регистрация на потребители и управление на пароли и Вътрешни правила за управление на информационната сигурност в Изпълнителна агенция “Главна инспекция по труда”**. С тази процедура се контролират и всички промени в статута на потребителите – постъпване на работа, промяна на длъжност, напускане, продължително отсъствие.

Вземат се всички предпазни мерки за недопускане проникването на злонамерен софтуер. Тези мерки се изразяват в култура на поведение при осъществяване на комуникации, прилагане на защитни средства, мониторинг върху поведението на системите. Всички отклонения незабавно се докладват и анализират, като се вземат мерки за отстраняване на евентуален злонамерен софтуер. Основен момент в това направление е поддържане на актуален и надежден антивирусен софтуер с осигурена поддръжка и текуща актуализация. ИА „Главна инспекция по труда“ прилага единна и централизирана политика за защита от зловреден софтуер, обхващаща всички работни места на всички площадки, която е описана в **ПС 12.2.1 Профилактика, предотвратяване, и отстраняване на зловреден софтуер**.

Важен елемент от сигурността на софтуера в ИА „Главна инспекция по труда“ е използването само на лицензиран софтуер или софтуер със свободно разпространение, който предварително е проверен. Изрично е забранено инсталирането на софтуер по лична инициатива на служители. Промените на



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

софтуера се извършват само от компетентни и упълномощени служители, според указанията на процедура **ПС 12.5.1 Контрол на инсталирането на операционния софтуер.**

По отношение на персоналните компютри – всеки персонален компютър е актив на организацията и като такъв има отговорник (собственик). Той се грижи достъпът до компютъра да се осъществява единствено чрез контролиране на физическия достъп и след това чрез преминаване на процедура за идентификация - достъпът до информацията на всеки компютър става чрез задължително въвеждане на потребителско име и парола. На контрол подлежи и цялата периферия на стационарните компютри – принтери, скенери, многофункционални устройства.

По отношение на преносимите компютри (лаптопи) се прилагат всички предпазни мерки както при стационарните компютри. В допълнение се прилагат и специфични защити за работа извън територията на организацията, на обществени места, защита от загубване, кражба, неправомерен достъп. Правилата за това са разгледани подробно в **ПИС 6.2.1 Политика за работа с мобилни устройства.**

Особено внимание се обръща на системния софтуер и свързаните с него инструкции на производителя и препоръчаните от него мерки за сигурност. Отговорните за поддържането на този софтуер лица са длъжни да познават инструкциите за инсталация и експлоатация на системите и приложенията и да следят за издаването на поправки (SP, HotFix, Security and Critical Updates).

Всички преносими носители на информация се разглеждат като активи на организацията и имат свой отговорник (собственик). Особено внимание се обръща на изнасянето на информационни носители извън територията на Агенцията и работата с Flash памет (memory card), които със своя голям обем и малки размери представляват реална потенциална уязвимост, която може лесно да се използва за преднамерени вредителски действия, за разкриване на поверителна информация или за неволно нарушаване на правилата за информационна сигурност. В тази сфера се разчита много на обучението и съзнанието за сигурност, изградено у служителите на Агенцията.

Всички активи на Агенцията, имащи отношение към информационната сигурност, са подложени на непрекъснато наблюдение. То се осъществява чрез прилагане на процедура **ПС 10.10.2 Наблюдение на използването на системата.** Резултатите от мониторинга се използват за откриване на слабости и докладване на инциденти. Резултатите също така се съхраняват и анализират, като на тази основа се вземат в последствие решения за превантивни или коригиращи действия.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

### 9.5.5 Сигурност на комуникациите

Ръководството на ИА „Главна инспекция по труда“ разбира важната роля на комуникациите за правилното протичане на работните процеси и в частност за поддържане необходимото ниво за информационна сигурност. Комуникациите в организацията се извършват с различни по характер средства – документи на хартиен носител, стационарни телефони, мобилни телефони (GSM, Smartphone), факс, електронна поща, електронни комуникатори, Интернет.

В ИА „Главна инспекция по труда“ е изградена вътрешна мрежова система (LAN), обслужваща основните дейности в Агенцията. Достъпът до мрежата е контролиран.

Препоръчва се използването на преки контакти в рамките на Агенцията и на служебна електронна поща за външни контакти, като един от най-ефективните начини за комуникация. Гарантирането на сигурността на пренасяната чрез електронната поща служебна информация, е задача от най-висок приоритет. При използване на електронна поща трябва да се прилагат надеждни протоколи за криптиране и правила за ползване. Препоръчително е използването на електронен подпис за удостоверяване идентичността на подателя.

При осъществяване на комуникации извън територията на Агенцията се предприемат специални мерки за гарантиране на невъзможност за неоторизиран достъп, преднамерено или случайно нарушаване на поверителността, чрез използване на хардуерни и софтуерни средства.

Прилагат се изрични мерки за физическо изолиране на чувствителна информация – на отделни сървъри, отделни защитени и несподелени директории. Особено внимание се обръща на достъпа до Интернет и потенциалната възможност за злонамерено проникване или неправомерно инсталиране на зловреден софтуер. Всички връзки с Интернет преминават през защитни стени, свързките подлежат на мониторинг и записване. Резултатите се анализират с цел откриване на негативни тенденции и предприемането на превантивни мерки.

Отделно внимание се обръща на поддържането на сайта на ИА „Главна инспекция по труда“ ([www.gli.government.bg](http://www.gli.government.bg)), като се полагат различни начини (хардуерни, софтуерни и организационни) за гарантиране надеждността на предаването на данни от и към сайта и запазване поверителността на съхраняваните лични и служебни данни. Интернет е източник на огромно количество информация, включително и на такава, която е от полза или дори първостепенна необходимост за различни дейности от сферата на дейност на Агенцията. Гарантирането на сигурността на информацията в LAN на ИА



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

„Главна инспекция по труда“, както и осъществяване на достъп до и публикуване на информация в Интернет, е задача от висок приоритет.

Интернет ресурсите могат да се използват само за служебни цели в интерес на Агенцията. Не се допуска използване на Интернет ресурси за лични нужди и облаги или поради бизнес интереси на други компании. Категорично се забранява изтеглянето от Интернет на файлове, които нямат отношение към изпълнение на служебните задължения. Не се препоръчва изтеглянето от Интернет на изпълними файлове (програми, скриптове и други подобни), включително и такива в архивен формат (ZIP и др.). При необходимост от изтегляне на софтуер от Интернет, това се осъществява по реда, установен с **Вътрешни правила за организация и работа с официалната Интернет страница на Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“**. Допуска се използването на технически средства за ограничаване възможността за изтегляне от Интернет на неразрешени файлове и посещаване на неразрешени сайтове.

В ИА „Главна инспекция по труда“ се използват различни телефонни връзки – стационарни и мобилни, с цел осигуряване на бърза възможност за комуникация между служителите. За целта се поддържа локална цифрова телефонна централа. Ръководството разбира значението на съвременните средства за мобилна комуникация и потенциалните опасности за информационната сигурност, произтичащи от тяхното неправилно използване, наред с непрекъснатото им усъвършенстване и повишаване на техните функционални и капацитетни възможности. Поради това усилията за избягване на инциденти с мобилни средствата за комуникация са насочени преди всичко към служителите, които ги използват в своята работа, изразяващи се в разясняване, осведомяване и обучение.

### 9.5.6 Физическа сигурност

В обхвата на СУИС се включват площадките, на които се осъществява дейността на Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“, с адреси, посочени на <http://www.gli.government.bg/page.php?c=3>. Към тези площадки се разглеждат всички елементи на обкръжаващата среда (сгради, инсталации, активи, персонал и др.)

На тези площадки се намират основните обслужващи, административни и спомагателни звена и териториалните дирекции на ИА ГИТ, както и техническите съоръжения, осигуряващи основната



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

дейност на Агенцията. Важните за сигурността на информацията помещения са подходящо оборудвани и поддържани помещения, за да бъде ограничен достъпа до тях на неоторизирани лица.

**Определени са следните типове зони за сигурност:**

**Тип 1: Забранен достъп** - такива са помещенията, в които се намират информационни активи, които са особено ценни за Агенцията и увреждането или загубата им би нанесло сериозни поражения върху нормалното протичане на работните процеси. Това са информационните активи с много висока стойност, като например - сървъри, бази данни, специализиран софтуер, и др.

**Тип 2: Ограничен достъп** - такива са помещенията, в които се намират информационни активи, които са особено ценни за организацията и увреждането, загубата и унищожаването им би нанесло сериозни поражения върху нормалното протичане на работните процеси. Това са информационните активи със средна и висока стойност, като например - работни станции (компютри), документи на хартиен носител, комуникационни компоненти и оборудване и др.

**Тип 3: Свободен достъп** - това са всички останали помещения на територията на ИА ГИТ, в които няма пряк контакт с информационни активи, собственост на Агенцията или има постоянно присъстващ служител. Тук трябва да се уточни, че „Свободен достъп“ се използва за определянето на зони на информационната сигурност, а правилата и часовете за достъп на посетители е определен в отделен документ.

Входът в сградата на Централна администрация се осъществява чрез една входна точка през регистратура и пост с жива охрана за посетители. Всички помещения, в които има потенциална възможност за достъп до информационни активи са подсигурени със заключване. Достъпът на външни лица до тези помещения е ограничен. Сградата е осигурена с физическа охрана с денонощен пост и алармена инсталация, което гарантира своевременно известяване на охраната при възникнал проблем.

В помещението, в което са разположени сървърите, е инсталирана климатична инсталация, с което е осигурена подходяща среда за работа на оборудването и системите.

Сървърите и комуникационното оборудване имат подходящо за изпълняваната от тях функция захранване. Оборудването, осигуряващо работата на важни процеси е включено към UPS (Uninterruptible Power Supply) с подходящ капацитет, мощност и качество на генерираното на изхода напрежение. Параметрите на това оборудване са съобразени с изискванията на основната дейност и оценката на риска.



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Ограничен и контролиран е достъпът и до други специални помещения, съхраняващи специфични данни – архив, лични досиета, финансови данни, данни за работни заплати и др.

До помещенията от **Тип 1: Забранен достъп** и **Тип 2: Ограничен достъп** имат достъп изключително служителите на ИА „Главна инспекция по труда“, във връзка с изпълнението на техните служебни задължения. Това са предимно работните помещения на персонала - общата и специализирана администрация и ръководството. Препоръчва се служебните контакти с външни лица да се осъществяват в помещения от **Тип 3: Свободен достъп**. Достъпът на външни лица до помещения от **Тип 1: Забранен достъп** е строго забранен, а до **Тип 2: Ограничен достъп** е възможен само с придружител.

Взети са предпазни мерки за защита на електрическата мрежа и електрическото захранване от претоварване. Взети са необходимите предпазни мерки срещу възникване на токов удар или поражение от мълнии.

Силовите кабели са надеждно изолирани и вградени в стените. Там, където се налага допълнително прекарване на силови кабели, те се полагат по възможност на недостъпни места, със специални изолации и покритие така, че да се гарантира невъзможност за случайно или преднамерено предизвикване на прекъсване или авария. Аналогични правила се прилагат и за комуникационните кабели и съоръжения.

Не се допуска неразрешена дейност по основните съоръжения и кабелна мрежа, имащи отношение към информационната сигурност. Всички ремонтни дейности на територията на Агенцията се извършват от оторизирани служители на ИА „Главна инспекция по труда“. Ако се налага намесата на външни лица, те се придружават винаги от отговорни и компетентни служители на ИА „Главна инспекция по труда“.

Всички стационарни персонални компютри са разположени в помещения, които имат ограничен достъп и се препоръчва да се изключват (и заключват, където е възможно) в края на работния ден. При наличие на преносими компютри, те се съхраняват в помещения, които се заключват.

Във всички помещения, в които е възможен достъп на външни лица, се спазва политика на чисто бюро и чист екран, като е забранено работещи компютри да се оставят без надзор.

По отношение осигуряване на физическа сигурност на информацията на място по обекти, се прилагат общите изисквания за сигурност, дефинирани в **ПИС 6.2.1 Политика за работа с мобилни устройства** и **ПС 8.3.1 Работа с информационни носители**.

По отношение на физическата сигурност се извършва непрекъснато наблюдение с цел незабавно откриване и отстраняване на слабости и инциденти. Наред с повишаване разбирането за информационна



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“  
сигурност, ръководството на ИА „Главна инспекция по труда“ поощрява и разчита на инициативността и наблюдателността на всички служители за откриване и своевременно докладване на слабости и инциденти, свързани с физическата сигурност.

### 9.5.7 Сигурност на документите и информационни носители

За ИА „Главна инспекция по труда“ от изключителна важност са данните, свързани с техническото осигуряване на основните дейности:

- База данни склад и счетоводство (на сървър)
- База данни на човешките ресурси (на сървър)
- База данни на ИСУ (на сървъра)
- Договори и свързани с тях документи
- Техническа документация
- Разпоредителни документи – заповеди
- Организационни документи – протоколи, програми, записки
- Докладни записки, рапорти, отчети, обзори
- Системна документация (за Операционна Система, БД, ППП)
- Ръководства за потребителя
- Документация на ИСУ (СУК и СУИС)
- Планове за действие при пожар, бедствие и аварии
- Финансова информация за организацията (на сървър)
- Финансова информация за организацията (на хартия)
- Данни за заплати – ведомости, фишове
- Досиета на служители – лични данни (само на хартия)
- Кабелни инфраструктурни схеми.

Работата с хартиени документи и други информационни носители се регламентира с набор от процедури, като процедурите **ПК 4.2.1 Управление на документи**, **ПК 4.2.2 Управление на записи**, **ПС 8.2.2 Класификация на информацията** и **ПИС 6.2.1 Политика за работа с мобилни устройства**. Основните принципи, които са залегнали в горните документи на СУИС са :



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

- Всеки документ или друг информационен носител е актив на Агенцията и има свой отговорник и подлежи на съответна защита;
- Да се гарантира, че всеки служител има достъп само до тези документи и информация, които са необходими, за да изпълнява служебните си задължения;
- Да се осигури надеждно идентифициране на вида и проследимост на документите;
- Да се осигури надеждно идентифициране на степента на поверителност на документите;
- Да се гарантира, че документите са актуални, проверени и утвърдени правомерно;
- Да се гарантира правилно разпределение и комуникиране на документите;
- Да се осигури правилен начин на боравене с документите – разпространение, съхранение, ползване, изнасяне – според тяхната класификация;
- Надеждно съхранение и архивиране на документи и различни информационни носители, съобразно чувствителността на съдържащата се в тях информация;
- Сигурно унищожаване на ненужни документи и други информационни носители – с предварително надеждно изтриване и последващо унищожаване.

Горните принципи се осигуряват и чрез прилагане на различни средства за физически и логически контрол, средства за съхранение и пренасяне, оторизация, прилагане на специализиран софтуер за контрол и боравене с информационни носители.

### 9.5.8 Непрекъснатост на дейността

Ръководството на ИА „Главна инспекция по труда“ развива дейността на СУИС в тясна взаимовръзка с резултатите и последствията за основните дейности, т.е. СУИС трябва да създава предпоставки за безпроблемното протичане на процесите. Пряко отношение към този аспект на информационната сигурност имат елементите на СУИС, осигуряващи „непрекъснатост на дейността“. Това изисква в СУИС да се предвидят действия и други контроли, гарантиращи, че при възникване на проблеми с информационната сигурност, процесите няма да се прекратят, или ще се възстановят бързо и с минимални загуби.

За гарантиране непрекъснатост на работните процеси, в ИА „Главна инспекция по труда“ се разработват и поддържат планове, които включват аспекти на информационната сигурност.





Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

#### 9.5.8.1 Резервни копия (backup)

Основен механизъм за контрол в това отношение е създаването на резервни копия (backup). Тази дейност е разгледана в ПИС 12.3.1 Политика за резервиране на информация (създаване на бекъп) и свързаните с нея работни инструкции (Приложения 3а и 3б от ВПУИС) или процедури. Тяхната цел е да гарантират, че се създават в подходящ момент и по подходящ начин копия на цялото количество информация, необходимо за възстановяване на дейността на организацията при каквито и да са по сила инциденти по сигурността, включително природни бедствия и терористични саботажки. Освен това трябва да се гарантира, че тези копия са надеждно съхранени, по отношение на разрушаване, цялост, наличност и неправомерен достъп.

Осигурява се стриктен контрол и управление на работата на системите за архивиране. Отговорните за тази дейност лица трябва да наблюдават и проверяват периодично работата на архивиращите системи с цел гарантиране надеждната им работа и евентуално предприемане на превантивни мерки за навременно отстраняване на слабости, без да допускат компромиси със сигурността на данните.

#### 9.5.8.2 Стратегия за непрекъснатост на дейността

Осигуряването на непрекъснатостта на дейността в ИА „Главна инспекция по труда“ е общ планиран и съгласуван процес. Не се допуска противопоставяне и конкуриране по отношение на различните части в общия план за непрекъснатост на дейността. Всички части на плана (раздели, подпланове, отделни планове за отделни ситуации и системи) са съгласувани и подчинени на обща стратегия и подход.

- Процедури за работа, които да се изпълняват след възстановяване и подновяване на работата;
- График за тестване и проверка на плановете;
- Ясно определяне на отговорници за различните части на плана. Задължително определяне на титуляри и заместници.
- Ясно дефиниране и описване на критичните активи и ресурси, необходими да се защитят при критични ситуации или необходими за изпълнение на действията по спасяване и възстановяване.

#### 9.5.9 Управление на инциденти

Управлението на инцидентите по информационната сигурност е един от основните ангажименти на ръководството към осигуряване ефективното функциониране на СУИС. Ръководството поема



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

ангажимент да осъществява непрекъснат мониторинг и периодичен преглед на резултатите от настъпилите инциденти и взема съответни мерки за привеждане на СУИС в съответствие с изискванията на стандартите, законите, обкръжаващата среда и изискванията към Агенцията.

Докладването на инциденти в ИА „Главна инспекция по труда“ е регламентиран и управляван процес, осъществяващ се според изискванията на процедура **ПС 16.1.1 Управление на инцидентите по информационна сигурност.**

Основни принципи, на които се основава управлението на инцидентите са:

- Ангажираност на всички служители, изразяващо се в непрекъснато наблюдение и бдителност от страна на всеки един служител на Агенцията;
- Организираност и отговорност – дейността се управлява от специализирани звена и от компетентни служители;
- Незабавно докладване за инциденти и слабости по регламентиран и формален начин;
- Нетърпимост към проявените слабости и отклонения по отношение на сигурността;
- Насърчаване предлагането на коригиращи, превантивни действия и предложения за изменения;
- Непрекъснато подобряване – използване на резултатите от докладите за анализ и вземане на решения;
- Категоризиране и поддържане на база данни за инциденти;
- Поддържане на високо ниво на компетентност за всички пряко ангажирани с този аспект на информационната сигурност лица.

## 9.6 Наблюдение и преглед на СУИС

Провеждането на наблюдение и прегледи на СУИС в ИА „Главна инспекция по труда“ е от съществено значение при вземането на управленски решения. В Дружеството е разработена и се прилага **ПС 4.2.3 Измерване на ефективността на механизмите за контрол**, както и **ПС 16.1.1 Управление на инцидентите по информационна сигурност.**

Те способстват за:

- бързо откриване на грешки в резултатите от обработката на данни и бързо идентифициране на успешни и неуспешни пробиви и инциденти по сигурността на информацията;



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

- преценка от страна на ръководството дали дейностите по ИС, изпълнявани от хора или информационни технологии, отговарят на очакванията;
- засичане на пробиви в сигурността като се използват индикатори и се предотвратяват инциденти по сигурността;
- оценка за ефективност на предприетите действия за справяне с пробиви в сигурността.

В ИА „Главна инспекция по труда“ се извършват прегледи на ефикасността на ИСУ, на които се преоценяват и актуализират политиката и целите по управление, анализират се резултатите от одитите, инцидентите, направените предложения и обратната връзка от заинтересованите страни.

Измерва се ефикасността на механизмите за контрол, за да се потвърди изпълнението на изискванията по информационна сигурност.

Разработена е документирана **ПС 16.1.1 Управление на инцидентите по информационна сигурност.**

Извършват се прегледи на нивото на остатъчния риск при промени в Агенцията, технологиите, бизнес целите и процесите, при определени заплахи, при промяна в нормативната база и социалния климат.

Провеждат се вътрешни одити и ежегодни Прегледи от ръководството по СУИС.

Обновяват се плановете по сигурността, съобразно резултатите от проведеното наблюдение и от одитите на СУИС.

## 9.7. Поддържане и усъвършенстване на СУИС

Един от основните принципи, върху които се изгражда СУИС е непрекъснатото подобрене. Прилаганият принцип PDCA (Цикъл на Деминг), изисква изрично наличието на обратна връзка. Това предполага, че всяко едно действие в СУИС се подлага на наблюдение и проверки, последвани от анализ на събраните резултати и вземане на решение за нови действия, с цел подобрене. Цикълът се гарантира от изпълнението на плановете за периодични одити по процедура **ПК 8.2.1 Вътрешни одити**, от прилагането на процедури **ПС 16.1.1 Управление на инцидентите по информационната сигурност**, **ПС 10.10.2 Наблюдение на използването на системата**, **ПК 8.5.1 Коригиращи и превантивни действия.**

Всеки служител на ИА ГИТ може да прави предложения за подобрения на СУИС. Предложенията се съгласуват от Мениджъра по ИС и се представят за утвърждаване от Изпълнителният директор.

Всички изменения в СУИС се осъществяват според **ПС 14.2.2 Управление на измененията.**

Версия 05/Изм. 0 /28.05.2015

Интегриран наръчник по управление

Стр. 107/109

Конфиденциално  За служебно ползване  Общодостъпно

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз

**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



Европейски социален фонд

ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Промени в СУИС могат да се извършат при констатиране на:

- Промени в средата, в която функционира организацията;
- Промени в приоритетите, предмета на дейност, местоположението на организацията;
- Промени в законодателството;
- Промени в резултат развитие на информационните технологии;
- Резултати от одити и прегледи на ръководството.

Споменатите по-горе промени трябва да водят до значителни промени в аспектите на информационната сигурност.

## 9.8 Изисквания към документацията, част СУИС

Документацията на Интегрираната система за управление, част СУИС в ИА „Главна инспекция по труда“ включва следните документи:

- Политики по информационна сигурност – 17 бр.;
- Процедури - 14 бр.
- Работни инструкции – 6 бр.
- Формуляри по информационна сигурност – 35 бр., между които: **ФС 4.2.5** Доклад за оценка на риска; **ФС 4.2.6** План за третиране на риска; **ФС 4.2.8** Списък на контролите; **ФС 4.2.7** Списък на заплахите; **ФС 4.3.1** Обхват на системата; **ФС 4.3.2** Декларация за приложимост; **ФС 8.1.1** Опис на активите;

Документацията на ИСУ включва записи от решенията на ръководството, гарантиращи проследимост на извършените действия и прилаганите политики и осигурява възпроизводимост на записаните резултати: решения на МСИС, доклади от вътрешни одити, доклади от Прегледи от ръководството и оценки/преоценки на риска за информационните активи.

Формулярите (оперативните документи), които са свързани с управлението на информационната сигурност, се изготвят и съхраняват от длъжностните лица отговорни за това.

### Документи от ИСУ, свързани с процеса:

Всички документи, включени в актуален запис във **ФК 4.2.4 Регистър на политики, процедури и работни инструкции по информационна сигурност**

Версия 05/Изм. 0 /28.05.2015

Интегриран наръчник по управление

Стр. 108/109

Конфиденциално  За служебно ползване  Общодостъпно

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз

**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски съюз



Изпълнителна агенция  
„Главна инспекция по труда“



ПРОЕКТ BG051PO001-6.1.06-0001-C0001 „ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

## 10. ПРИЛОЖЕНИЯ

- ✓ Организационна структура на Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“

## 11. ИСТОРИЯ НА ИЗМЕНЕНИЯТА В ИНТЕГРИРАН НАРЪЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЕ

№ по ред	Дата	Изменена Страница №	Автор на изменението	Описание на изменението	В сила от: