**УТВЪРДИЛ:**

**ИНЖ. ДЕСИСЛАВА ИВАНОВА**

***Директор ОД”Земеделие”***

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА административно обслужване В ОД ”ЗЕМЕДЕЛИЕ”**

**ГР. ДОБРИЧ**



**2022г.**

**ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**РАЗДЕЛ I. ПРЕДМЕТ, ОБХВАТ И ДЕЙСТВИЕ**

Чл.1. Настоящите вътрешни правила уреждат реда и организацията на административното обслужване на физическите и юридически лица в Областна дирекция „Земеделие“ гр. Добрич, конкретно за необхванатите в Наредбата за административно обслужване и в Устройствения правилник на Областните дирекции „Земеделие” въпроси. Те регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и във тях действия, извършването на периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и извършването на контрол на тези дейности.

Чл. 2. (1) Настоящите правила имат за цел:

1. да улеснят гражданите при получаване на информация относно видовете административни услуги извършвани в Областната дирекция;

2. да повишат качеството и ефективността на работата на администрацията.

Чл. 3. Предоставянето на достъп до обществена информация е в съответствие със Закона за достъп да обществена информация и Вътрешните правила за достъп до обществена информация в Областна дирекция „Земеделие“ гр. Добрич, утвърдени със заповед на директора на Областната дирекция.

Чл.4. Организацията на работата с електронни документи, предоставянето на административни услуги по електронен път и обмена на електронни документи между административните органи са в съответствие със Закона за електронното управление, Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги, Закона за електронната идентификация и Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

**РАЗДЕЛ II. ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

Чл. 5 (1) Административното обслужване в Областната дирекция се осъществява при спазване на следните принципи :

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

(2)“Областната дирекция”, осъществява административното обслужване при спазване на принципите на:

1. законност,
2. служебно начало,
3. равен достъп,
4. прозрачност и безпристрастност,
5. бързина,
6. отговорност и отчетност,
7. субординация и координация,
8. ефективност и ефикасност
9. спазване изискванията за етично отношение,
10. високо качество и културно отношение към потребителите на услуги.

(3)„Административна услуга” е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;

4. консултациите, 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;

5. експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължение на администрацията на държавен орган или овластена организация.

Чл.6. (1)Областната дирекция гарантира вътрешни стандарти за добро административно обслужване като служителите имат следните задължения:

1. да се отнасят към всички потребители отзивчиво и любезно, да не допускат каквито и да са прояви на дискриминация;

2. да разясняват и насърчават потребителите за използване на различните видове комуникационни канали–посещение на място, поща и електронна поща, «горещ» телефон, факс, интернет, електронно подписани документи;

3. да се стремят да изграждат доверие у гражданите чрез открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация в правните рамки и по начин, който да ги удовлетворява в максимална степен;

4. да защитават неприкосновеността на гражданина и да не разкриват поверителна информация;

5. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;

6. да проявяват инициативност относно усъвършенстване процеса по административно обслужване - да правят предложения и да инициират прилагането на нови решения;

7. да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;

8. да използват ясен и точен изказ;

9. да се стремят гражданинът да получи конкретен отговор на всички интересуващи го въпроси;

10. да не повишават тон при проявена раздразнителност от страна на гражданина и да се стремят да го успокоят;

11. да носят служебен бадж с данни за името и длъжността си, а при телефонни обаждания – да съобщават названието на администрацията и да се представят;

12. да спазват благоприличието и деловия вид в облеклото; да следват поведение, което не накърнява престижа на администрацията, не само при изпълнение на служебните задължения, но и в своя обществен и личен живот.

13. да не се хранят или да водят лични разговори в присъствието на потребител;

14. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване.

15. да не разпространяват писмено, устно, на хартиен или електронен носител информация, станала им известна при изпълнение на служебните им задължения.

**(2)** Административното обслужване се осъществява на български език.

Чл.7. (1)В Областната дирекция и Общинските служби по земеделие административното обслужване се осъществява при спазване на стандартите за качество на административното обслужване.

(2)Административното обслужване се извършва в съответствие с административните услуги, които предоставят Областната дирекция и Общинските служби по земеделие, регламентирани в нормативните актове, като административните услуги се извършват в законовоустановения срок.

Чл.8.Служителите, изпълняващи функции във връзка с административното обслужване, осъществяват качествено и ефективно обслужване чрез:

1. постоянно развитие на умения да контактуват с потребителите;

2. непрекъснато усъвършенстване на основните компетенции за работа с граждани;

3. задължително осъществяване на добра комуникационна връзка по всяко време и партньорство със служителите от специализираната администрация;

4. добро познаване на дейността на Областната дирекция и нейните териториални звена, на нейната структура, на основните нормативни и вътрешно-организационни актове и документи;

5. оперативност и деловитост;

6. умение за работа в екип;

7. непрекъсната инициатива за повишаване на професионалната квалификация и на уменията за работа със съвременните технологии и комуникации;

8. спазване на трудовата дисциплина, на утвърдените вътрешни правила, на вътрешно-организационните актове, свързани с противопожарната безопасност и изискванията за здравословни и безопасни условия на труд.

Чл. 9. (1) В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат гореописаните принципите, освен ако в закон е предвидено друго.

(2) Областната дирекция е ангажирана с измерване нивото на удовлетвореност на ползвателите на административни услуги, като за целта са осигурени следните способи за обратна връзка:

1. чрез попълване на анкетни карти;

2. чрез подаване на сигнал в кутията за мнения и сигнали на граждани на етажа на Областната дирекция;

3. чрез попълване на анкетни карти на електронната страница на Областната дирекция;

4. чрез изразяване на мнения и препоръки на електронния адрес на Областната дирекция;

(3) Резултатите от направените оценки за административното обслужване на Областната дирекция се оповестяват веднъж годишно на електронната страница на администрацията.

(4) Областната дирекция осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

**ГЛАВА ВТОРА "ОРГАНИЗИРАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ"**

**РАЗДЕЛ I "ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ"**

Чл.10. (1) Функционирането на ЦАО се осигурява от звеното за административно обслужване към дирекция „Административно- правна, финансово-стопански дейност и човешки ресурси“;

(2). В съответната Общинска служба по земеделие към Главна дирекция „Аграрно развитие“ административното обслужване се осъществява от определен от началника на службата служител;

(3) Административното обслужване на гражданите в Областната дирекция “Земеделие” и в Общинските служби по земеделие се осъщестява на принципа „едно гише“.

(4) Комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите на ЦАО при предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.

(5)Администрацията на Областната дирекция “Земеделие“ гр. Добрич е с адрес:

9300, гр. Добрич, ул. “Независимост” №5, ет.1.тел.:058/603712, e-mail: **odzg\_d@abv.bg**

(6)Офисите на общинските служби по земеделие се намират съответно на адреси:

**ОСЗ Добричка:**

Адрес: гр. Добрич - 9300, ул. „Йордан Йовков“ №17 , тел. 058/600645;

**e-mail**: **odzg\_dobrichka@abv.bg**

**ОСЗ Генерал Тошево**

Адрес: гр. Генерал Тошево - 9500, ул."Васил Априлов" №9 тел:05731/ 2400

**e-mail oszg\_gt@abv.bg**

**ОСЗ Тервел**

гр. Тервел- 9450, ул. "Св. Св. Кирил и Методий" №10, тел: 05751/ 2396

**e-mail** [**oszg\_tervel@abv.bg**](mailto:oszg_tervel@abv.bg)

**ОСЗ Крушари**

с.Крушари - 9410, ул."Георги Димитров" №27, тел: 05771/ 2264

**e-mail oszg\_krushari@abv.bg**

**ОСЗ Балчик**

Адрес: гр. Балчик - 9600, ул."Черно море" №16, тел:0579/ 72794

**e-mail oszg\_bk@abv.bg**

**ОСЗ Каварна**

гр. Каварна - 9650, ул."България" №59, ПК тел:0570/ 85158

**e-mail oszg\_kavarna@abv.bg**

**ОСЗ Шабла**

гр. Шабла - 9680, ул. "Равно поле" №37, тел: 05743/ 4457

**e-mail oszg\_shabla@abv.bg**

Чл.11. (1) Звеното за административно обслужване:

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;

4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;

7. дава информация за хода на работата по преписката;

8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

9. предоставя исканите документи;

10. осъществява контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

11. разяснява начина на плащане на заявената административна услуга.

(2) Работното време за всички звена, предоставящи административни услуги е от 8.30 до 17.30 часа без прекъсване, с плаваща обедна почивка за служителите от ЦАО.

(3) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звената продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след края на установеното работно време.

(4) За улеснение на потребителите и за създаване на необходимия комфорт са осигурени:

1. вътрешни и външни указателни табели на български и на английски език с логото на държавната администрация;

2. информационни табла с актуална информация – написана на разбираем български език, по начин, който улеснява потребителите при намиране на необходимата им информация;

3. приветлива, чиста и безопасна обстановка с добро осветление, вентилация и отопление;

4. обособено място за попълване на заявление, за запитване, сигнал, предложение или молба;

5. удобни места за сядане на обслужваните и чакащите клиенти, подходящи за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;

(5) Областната дирекция и Общинските служби осигуряват удобен и лесен достъп за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички, чрез идентифициране и премахване на всякакви пречки и прегради пред достъпността до служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.

Чл. 12. (1) Заявленията за осъществяване на административно обслужване се подават чрез ЦАО, както и предложения, сигнали, жалби и протести

(2) Заявленията, сигналите, предложенията, жалбите и протестите по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават и по електронен път чрез Системата за сигурно електронно връчване.

(3) За административните услуги, които се предоставят от Областната дирекция са разработени стандартизирани образци на заявления изнесени и на интернет страницата на дирекцията.

**РАЗДЕЛ ІІ. "СЛУЖЕБНО НАЧАЛО"**

Чл. 13 (1) Администрацията на Областната дирекция и Общинските служби по земеделие са длъжни служебно да осигуряват всички издавани от тях документи, необходими за осъществяване на административното обслужване.

(2) Администрацията на Областната дирекция и Общинските служби по земеделие осигуряват по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от друга администрация, освен в случаите на обективна невъзможност.

(3) Областната дирекция осъществява достъп до регистри /справки/ полета в Средата за междурегистров обмен, както и получаване по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на потребителите, без да е необходимо те да предоставят информация или доказателствени средства.

**РАЗДЕЛ ІІI. "РЕД ЗА РАБОТА С ДОКУМЕНТИТЕ, ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ. ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПЕЧАТИТЕ"**

Чл. 14. (1) Организацията на работа с документите се уреждат от утвърдени "Вътрешни правила за документооборот ”.

(2) Не са предмет на тези правила документи съдържащи класифицирана информация и финансово-счетоводната документация на Областната дирекция.

Чл. 15. (1) Административното обслужване се извършва в съответствие със Списъка на административните услуги, отразени в Регистъра на услуги към Интегрираната информационна система на държавната администрация.

(2). Информация за предлаганите услуги и дейности на Областната дирекция и Общинските служби по земеделие, за реда и организацията за предоставянето им, за всички осигурени начини за тяхното плащане, включително осигурена възможност за картови плащания, гражданите могат да получат от Регистъра на услуги към Интегрираната информационна система на държавната администрация, интернет страницата на администрацията, както и при поискване от служителите в деловодството на Областната дирекция и Общинските служби по земеделие.

(3) В случаите, когато видът на административната услуга не налага подаване на заявление в писмен вид или прилагането на други документи, служителят на гишето е длъжен да направи справка след устното запитване. Исканията за предоставяне на услуга, внесени устно се отразяват в протокол съгласно образец ***Приложение №1.***

Чл. 16. (1) Работата с предложения и сигнали в Областната дирекция се извършва и в съответствие с разпоредбите на глава осма от Административнопроцесуалния кодекс.

(2) Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(3) Жалби, протести, сигнали и предложения, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

Чл. 17 Ред за използване и пазене на печати и щемпели.

(1). Печатите и щемпелите на Областната дирекция и Общинските служби по земеделие, документите, върху които се полагат и длъжностните лица, които ги използват и съхраняват, се определят със заповед на Директора на Областната дирекция.

(2). Кръгъл печат с надпис и номер на Областната дирекция се полага от служителите, изпълняващи деловодни функции върху документи, подписани от Директора на Областната дирекция. Същия се съхранява в звеното за административно обслужване.

(3). Кръгли печати с надпис и следващ пореден номер на Областната дирекция се използват и съхраняват от определените по заповед длъжностни лица съобразно функциите им.

(4). Кръгли печати с надпис и номер на съответната Общинска служба по земеделие се полагат от служителите, изпълняващи деловодни функции върху документи, подписани от Началниците на Общинските служби по земеделие. Същите се съхраняват в звената за административно обслужване.

(5). В случай на отсъствие на титуляра се подпечатват и документи, подписани от заместниците на лицата по т.2 и т.4.

(6). Щемпелите за регистриране на входяща и изходяща кореспонденция, „вярно с оригинала“ и „вярно с електронно подписания оригинал“ се използват от служителите, изпълняващи деловодни функции в Областната дирекция и Общинските служби по земеделие и се съхраняват в звената за административно обслужване.

(7). Други щемпели в Областната дирекция и Общинските служби по земеделие се използват и съхраняват от определените по заповед длъжностни лица съобразно функциите им.

(8). Излезлите от употреба печати и щемпели се унищожават от комисия, определена със заповед на Директора на Областната дирекция, или се предават на Министерство на земеделието е с приемо-предавателен протокол, придружен от снети отпечатъци.

(9). Забранява се изнасянето на печатите и щемпелите на Областната дирекция и Общинските служби по земеделие извън местата за използването и съхраняването им.

**РАЗДЕЛ ІV „ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЛОГОТО И СЛОГАН НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ“**

Чл. 18.В Областна дирекция и общинските служби по земеделие се използват логото и слоганът на държавната администрация, които са поставени на:

1. отличителните знаци, баджове;

2.указателни табели на входовете на сградите на Областна дирекция и Общинските служби по земеделие;

3. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;

4. папките, рекламните и протоколните материали;

3. интернет страницата на дирекцията;

4. кутиите за мнения и коментари;

5. хартата на клиента;

**ГЛАВА ТРЕТА "ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ОМБУДСМАНА ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ"**

**РАЗДЕЛ І "УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО"**

Чл. 19. (1) Административното обслужване в Областна дирекция се осъществява при задължително спазване на общи стандарти за качество на административното обслужване, както следва:

1. стандарт за единно наименование на ЦАО;

2. стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;

3. стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;

4. стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;

5. стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;

6. стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;

7. стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;

8. стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;

9. стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;

10. стандарт за поддържане на система „Най-често срещани въпроси и отговори“;

11. стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език;

12. стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;

13. стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;

15. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри

(2) ОД “Земеделие“ използва автоматизирана деловодна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за осъществяване на административното обслужване. Чрез нея се осъществява управление на междуведомствения документооборот.

(3) ОД “Земеделие“ има приета Харта на клиента, която е публикувана на интернет страницата на дирекцията и на информационните табла в ОД “Земеделие“ и на общинските служби по земеделие.

(4) Хартата на клиента включва:

1. общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване;

2. начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

**РАЗДЕЛ ІІ "МЕТОДИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ"**

Чл.20. (1) Областна дирекция “Земеделие“ поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса, свързани с дейността на дирекцията и други като осъществява измерване на удовлетвореността им от предлаганите услуги чрез:

- извършване на анкетни проучвания – разработена е „Анкетна карта за проучване на удовлетвореността от административното обслужване“, която е оповестена на Интернет страницата на ОД „Земеделие“. Отпечатани са бланки с анкетни карти и са поставени на видно място в Центъра за административно обслужване, като е осигурена възможност за попълване на място и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия. -попълване на анкета, която може да се попълни на хартия в дирекцията или он-лайн на интернет страницата ни;

- пощенските кутии за сигнали и предложения;

- осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време

- осигуряване на приемно време за граждани и организации;

- интернет страницата на дирекцията;

(2)В резултат на получената, анализирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността на потребителите се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях. Уведомяването може да се извършва чрез годишния доклад по ал. 7 и/или по друг начин.

Чл.21. (1) Областна дирекция “Земеделие“ отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация /ИИСДА/

***РАЗДЕЛ ТРЕТИ „*ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОМБУДСМАНА И С ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ“**

Чл. 22 (1)Взаимодействието с омбудсмана е регламентирано в Закона за омбудсмана и в Правилника за организация на дейността на омбудсмана.

(2)Взаимодействието с обществения посредник по повод защита на правата и законните интереси на гражданите във връзка с административното обслужване се урежда с правилник, приет от съответния общински съвет съгласно чл. 21а от Закона за местното самоуправление и местната администрация.

**ГЛАВА ЧЕТВЪРТА**

**РЪКОВОДСТВО И КОНТРОЛ**

Чл.23 (1) Цялостното ръководство и контрол по организацията на административното обслужване и взаимодействие между звената в Областна дирекция “Земеделие“ се осъществява от Главния секретар.

(2) Главният директор ГД “Аграрно развитие“ осъществява пряк надзор върху служителите от Главната дирекция и упражнява контрол, относно спазването на сроковете по преписки.

(3) Директорът на дирекция „АПФСДЧР“ осъществява пряк надзор върху служителите от дирекцията и упражнява контрол, относно спазването на сроковете по преписки.

(4) Настоящите вътрешни правила подлежат на актуализация при промяна в нормативната уредба, отнасяща се до административното обслужване, дейностите и функциите на Областна дирекция “Земеделие“.

**ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§1.** "Потребител" е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

**§2.** “Подходящо техническо оборудване“ са електронни информационни табла, видео-екрани, системи с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация, която се управлява чрез допир до екрана, интерактивни табла, екрани, терминали и други, които са предназначени за потребителите, до които им е осигуран безусловен активен или пасивен достъп и които се насърчават посредством подходящи методи и средства, за да ги използват.

**§3. “**Комплексно административно обслужване“ е такова обслужване, при което административната услуга се предоставя от компетентните административни органи, лицата, осъществяващи публични функции и организациите, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от административни органи, първични администратори на данни, независимо дали тази данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител;

**§4.** "Запитвания от общ характер" са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

**§5.** "Стандарт за качество на административното обслужване" е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което администрацията на Областната дирекция се ангажира да спазва.

**§6.** „Лого на държавната администрация“ е графичен знак, който символизира държавната администрация.

**§7.** „Слоган на държавната администрация“ е послание на държавната администрация към обществеността.

***Приложение №1***

**ПРОТОКОЛ**

Днес, ........................ служителят .............................................................................................. на длъжност ................................................................................................................................ в ...................................................................................................................................................,

*(наименование на звеното)*

На основание чл.29, ал.5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителя ......................................................................................................................................................,

с постоянен или настоящ адрес: гр./с......................................................................................., ул. (ж.к) ........................................., тел. ................................... , факс .................................. ..., електронна поща ........................................................ ........................ , устно заяви искане за: .......................................................................................................................................................

.......................................................................................................................................................

Заявителят прилага следните документи: 1.......................................................................................................................... ...........................

2............................................................................................................................ .........................

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

Длъжностно лице: ............................ Заявител: ................................ (подпис) (подпис)