



**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**  
**ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**  
**В ИНФОРМАЦИОНЕН ЦЕНТЪР НА МИНИСТЕРСТВОТО НА ОТБРАНАТА**

**ГЛАВА ПЪРВА**  
**ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ**

Чл. 1. (1) Вътрешните правила за административно обслужване в Информационен център на Министерството на отбраната (наричани по-нататък Правилата) уреждат организацията, координацията и общото осигуряване на дейностите по предоставянето на административни услуги, а именно:

1. организацията на работата по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на искания, заявления, сигнали, предложения, запитвания и жалби на гражданите и юридическите лица – потребители на административни услуги;
2. взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

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

(3) Административното обслужване в Информационен център на Министерството на отбраната (Центъра) се осъществява при спазване на разпоредбите установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс, Закона за защита на личните данни и Хартата на клиента, като се гарантира:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване в Центъра;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях – посещение на място, поща, електронна поща, телефон за предоставяне на информация, факс, интернет;
3. любезно и отзивчиво отношение на служителите на Центъра;
4. координираност и взаимодействие на всички заинтересовани страни за подобряване на административното обслужване и осигуряване на еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
5. надеждна обратна връзка;
6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително обявена и разработена процедура;
7. качество на предоставяните административните услуги.

Чл. 2 (1) Центърът осъществява административното обслужване на гражданите и юридическите лица на български език и се ръководи от следните принципи:

1. законност;
2. откритост, достъпност, публичност и прозрачност;
3. бързина и процесуална икономия;
4. отговорност и отчетност;
5. ефективност;
6. субординация и координация;
7. последователност и предвидимост;
8. обективност и безпристрастност;
9. конфиденциалност.

(2) При изпълнение на служебните си задължения, служителите от администрацията на Центъра са длъжни да:

1. се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори и да съобщават названието на администрацията;
2. предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
3. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
4. разясняват и насърчават потребителите за използване на различните видове комуникационни канали – посещение на място, поща и електронна поща, телефон, интернет, електронно подписани документи;
5. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за предоставяне на административна услуга, жалбата, сигналът или предложението;
6. да не разкриват поверителна информация и осигуряват конфиденциалност относно всички постъпили искания, запитвания, предложения, сигнали и жалби на потребителите на административни услуги предоставяни от Центъра;
7. предоставят ясна, точна, достоверна, общоразбираема и пълна информация без абривиатури, съкращения и препратки;
8. поддържат открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, чрез законосъобразно осигуряване на пълна и точна информация по начин, който да ги удовлетворява в максимална степен;
9. проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване, като правят предложения за подобряването му;
10. приемат заявления и искания, жалби и сигнали и предложения;
11. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
12. проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;
13. да предоставят на гражданите и юридическите лица информация за хода на административните преписки;
14. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

15. предоставят исканите документи като спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване.

Чл. 3. Административните услуги, предоставяни от Центъра, са:

1. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2);
2. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП-3);
3. Предоставяне на достъп до обществена информация;
4. Осъществяване на консултации на обособеното в Центъра място за обслужване на потребители - граждани и юридически лица;
5. Осъществяване на консултации по телефона, по въпроси, които не изискват допълнително проучване;
6. Отговори на въпроси на граждани.

Чл. 4. (1) В Центъра се приемат следните стандарти за качество на административното обслужване по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. за отговор на телефонни обаждания на специално определени телефони за запитвания - 5 минути, освен ако отговорът не изисква допълнително проучване;
2. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по официалната електронна поща: [icsto.mod@gmail.com](mailto:icsto.mod@gmail.com), е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган до 14 дни;
3. срокът за предоставяне на консултация е до 14 дни от датата на нейното писмено заявяване;
4. срокът за отговор на Заявление по Закона за достъп до обществена информация е до 14 дни;
5. срокът за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган - 14 дни;
7. срокът за уведомяване, в случай, че поставените въпроси не са от компетентността на Центъра и към кого са препратени по компетентност, е до 7 дни;
8. време за чакане при получаване на информация или обработване на документи в деловодството – не повече от 20 минути.

(2) Определените по ал. 1 срокове са в съответствие с нормативно определените срокове по Административнопроцесуалния кодекс, Наредбата за административното обслужване и вътрешните правила на Центъра.

## ГЛАВА ВТОРА

### ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

#### В ЦЕНТЪРА

##### Раздел първи

##### Информация за предоставяните административни услуги

Чл. 5. (1) Центърът организира дейността си по начин, който осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място, лесно за намиране и достъп.

(2) Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез звеното за административно обслужване – отдел "Административно обслужване, човешки ресурси, финансово-счетоводна дейност и мониторинг" (АОЧРФСДМ).

(3) Информацията за извършваните от Центъра административни услуги, реда и организацията за предоставянето им и информацията по Приложение № 1 от Наредбата за административно обслужване се публикуват на институционалния сайт на Центъра, като се актуализират в 14-дневен срок от всяка промяна.

##### Раздел втори

##### Изисквания за административно обслужване

Чл. 6. (1) Административно обслужване се изпълнява от служители на отдел "Административно обслужване, човешки ресурси, финансово-счетоводна дейност и мониторинг" (АОЧРФСДМ).

(2) Административните услуги се извършват съгласно реда, описан в настоящите правила и по искане на заинтересованото физическо и/или юридическо лице или по инициатива на Центъра.

Чл. 7. (1) Административното обслужване в Центъра преминава през следните процеси:

1. процес, свързан с взаимодействието между служителите на Центъра и потребителите при приемане на документите им по определен ред и форма (заявленията/исканията и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, сроковете за извършване на административни услуги, препращането им на компетентен орган, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване).

2. достъпът на потребителите се осъществява чрез личен контакт, телефон, електронна поща, интернет. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за електронните административни услуги. Внесените устно искания се отразяват в протокол по образец (Приложение № 1)

3. процес, свързан с решаването на всеки конкретен случай по отношение на документацията и информацията, който се осъществява от експертите от отдел АОЧРФСДМ.

(2) Организацията на работа на звената за административно обслужване осигурява:

1. достъп до административните услуги, осъществявани от Центъра (административната сграда в гр.София, ул.Г.С.Раковски 106);

2. тясно сътрудничество между администрацията на Центъра и потребителите на административни услуги чрез откриване на всички средства за достъп – деловодство, обикновена и електронна поща, телефон, интернет;

3. обратна връзка с потребителите и отчитане на удовлетвореността им от предоставените услуги.

(3) Местата за предоставяне на административни услуги на потребителите, са обозначени и осигурени чрез:

1. подходящо помещение в сградата на ул.Г.С.Раковски 106;

2. добро осветление, вентилация и отопление;

3. обособено място за попълване на документи - заявление, запитване, сигнал, предложение или молба;

4. лесен достъп за лица с увреждания, бременни жени и трудно подвижни хора;

5. места за сядане за обслужваните и чакащите потребители;

6. достъп за общуване между служителя и потребителите;

7. информационни и други материали.

Чл. 8. (1) Служителите от отдел АОЧРФСДМ, осъществяват следните дейности съобразно своята компетентност:

1. информират и консултират потребителите по въпроси от своята компетентност;

2. дават насоки при попълване на място на формуляри, на искания и заявления и предоставят предварителна информация относно сроковете за отговор и процедурата, когато е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка от друга администрация и комплектоването им с необходимите приложения;

3. приемат и регистрират в деловодната система постъпилите в деловодството искания, заявления, сигнали, предложения, запитвания и жалби на гражданите и организациите, както и тези, получени по пощата, по електронната поща и по факс;

4. приемат и регистрират заявления за достъп до обществена информация, съгласно изискванията на Закона за достъп до обществена информация и Процедурата за разглеждане на заявленията за достъп до обществена информация, утвърдена от Центъра;

5. предоставят на потребителите входящ номер на преписката с датата на регистриране на документите;

6. обработват изходящите документи.

(2) Служителите от отдел АОЧРФСДМ, предоставят административни услуги чрез:

1. задължително осъществяване на добра комуникационна връзка по всяко време със служителите в отделите на Центъра;

2. съгласуваност в работата им с цел подобряване на процеса по предоставяне на усъвършенствани административни услуги от Центъра;

3. добро познаване на дейността и структурата на Центъра на основните нормативни и вътрешноведомствени актове, както и документи, регламентиращи дейността ѝ;

4. мобилност и взаимозаменяемост с цел оптимална организация на работата и създаване на условия за непрекъсваем процес на административното обслужване;

5. умение да набавят конкретна информация, полезна по конкретен въпрос и в точния момент;

6. оперативност и деловитост;

7. умение за работа в екип;

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

9. спазване на трудовата дисциплина, на вътрешноведомствените актове, свързани с противопожарната и аварийна безопасност и изискванията за здравословни и безопасни условия на труд.

10. развитие на уменията за общуване с потребителите.

(3) Служителите от отдел АОЧРФСДМ, включително и деловодството, се намират в административната сграда на Центъра - гр. София, ул. „Г.С.Раковски“ № 106.

(4) Деловодството работи всеки работен ден от 9,00 ч. до 17,30 часа без прекъсване, като при наличие на потребители на административни услуги в края на работното време - не повече от два астрономически часа след обявеното работно време. Служителите на отдел АОЧРФСДМ предоставят административни услуги на гражданите.

Чл. 9. (1) Служителите от отдел АОЧРФСДМ, обслужват в Центъра за информация и контакти – граждани.

(2) Чрез институционалния сайт на Центъра, служителите от отдел АОЧРФСДМ осигуряват онлайн информационна среда и достъп до част от административните услуги.

(3) Служителите от отдел АОЧРФСДМ предоставят информация на портала за Отворени данни, поддържан от Министерския съвет.

Чл. 10. (1) Центърът за информация и контакти отговаря на тел. 02 9531207 всеки работен ден от 9,00 ч. до 17,30 часа без прекъсване.

(2) Дейността на Центърът за информация и контакти се изразява в информиране и консултиране на гражданите по всякакви въпроси, свързани с дейността на Центъра.

Чл. 11. (1) При необходимост от експертна информация, служителите от отдел АОЧРФСДМ могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите административни звена (отдели), когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

(2) При агресивно поведение на потребител, заплашващо сигурността на служителите от деловодството се сигнализира охраната на сградата, а при необходимост и правоохранителните органи.

Чл. 12. Служителите от администрацията на Центъра не отговарят на запитвания, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на Директора, неговите заместници и/или служителите на Центъра, или други институции. Писмените запитвания, подадени на български език, трябва да бъдат написани на кирилица.

Чл. 13. За постигане на по-добра координация и взаимодействие, ръководният състав на Центъра, обсъжда възникналите проблеми по организацията на административното обслужване и набелязва мерки за тяхното отстраняване, предлага актуализиране на вътрешноадминистративните документи във връзка с настъпили нормативни промени, както и установяване на по-добра координация и съгласуваност между административните звена.

## Раздел трети

### Функции на служителите от администрацията на Центъра

Чл. 14. (1) Работата на експертите от отдел АОЧРФСДМ се организира в съответствие с изискванията и в сроковете, определени в нормативните актове и вътрешноадминистративните документи.



(2) При необходимост, експертите от отдел АОЧРФСДМ осъществяват специализиран прием с граждани на обозначено за целта място в сградата на Центъра, на ул.Г.С.Раковски 106, гр.София.

(3) Експертите от отдел АОЧРФСДМ осъществяват дейности по изготвянето на отговори по преписки, съобразно своята компетентност на регистрираните в деловодната система молби, жалби, сигнали, предложения, запитвания и писма на граждани.

(4) Експертите от отдел АОЧРФСДМ изготвят експертни становища и изразяват мнения съобразно своята компетентност.

#### Раздел четвърти

##### Комплексно административно обслужване

Чл. 15. (1) Центърът е административен орган, участващ в Комплексно административно обслужване (КАО).

(2) КАО е административното обслужване, при което административната услуга се предоставя от Центъра, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от административни органи и/или първични администратори на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

(3) За предоставянето на административна услуга по КАО, заявителят подава в деловодството на Центъра заявление по образец (Приложение № 2).

(4) Към заявлението следва да се приложат:

1. попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него образец;
2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;
3. документ за платена такса, ако такава се изисква.

Чл. 16. (1) В случаите, когато Центъра е компетентният орган за предоставяне на исканата от заявителя услуга, Центърът:

1. осигурява служебно наличните информация и документи от архива си за нуждите на съответното производство;
2. осигурява по служебен път информацията и доказателствените средства от други административни органи, които са необходими за издаване на индивидуалния административен акт, поискан от заявителя;

3. при наличие на недостатъци в подаденото заявление, уведомява заявителя за тяхното отстраняване, по реда на чл. 30 от АПК;

4. издава или отказва издаването на акта с мотивирано решение, което връчва/изпраща на заявителя по някой от следните начини: на мястото, където е заявен – деловодството на Центъра, на посочен от заявителя точен адрес – чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път, съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

(2) След събиране на необходимата информация или доказателствени средства, в 3 (три) дневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи – първични администратори на данни, Центъра извършва исканата от заявителя услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

Чл. 17. (1) В случаите, когато Центъра не е компетентният орган за извършване на съответната административна услуга, Центърът:

1. образува производство по предоставяне на исканата от заявителя услуга, като при необходимост изготвя информацията и доказателствените средства от своята компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за предоставяне на заявената административна услуга;

2. изпраща преписката до компетентния административен орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт.

(2) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката в Центъра.

#### Раздел пети

##### Административно обслужване чрез институционалния сайт на Центъра

Чл. 18. (1) Чрез институционалния сайт на Центъра се предоставят следните административни услуги:

1. Подаване на жалби и сигнали за злоупотреби с лични данни;
2. Искания за становища;
3. Задаване на въпроси от страна на граждани.

Чл. 19. На институционалния сайт на Центъра е предоставена следната информация:

1. Информация за институцията – история, правомощия, състав на Центъра, структура и функционални задължения на администрацията, информация за контакти с Центъра.
2. Документи от международната и европейската правни рамки за защита на личните данни – регламенти, директиви, конвенции и т.н.

3. Документи от българското законодателство – закони, наредби.
4. Подлежащата на публикуване информация по ЗПУКИ.
  - Документи, свързани с административното обслужване
5. Информационни материали в областта на защитата на личните данни.
6. Профил на купувача - предварителни обявления, обществени поръчки, събиране на оферти с обява, пазарни консултации.
7. Информационни бюлетини на Центъра
8. Съобщения по жалби.
9. Съобщения за провеждани конкурси за длъжности.

#### Раздел шести

Административни услуги, предоставяни от Центъра през Електронния портал за достъп до електронни административни услуги

Чл. 20. Административните услуги, предоставяни от Центъра през Електронния портал за достъп до електронни административни услуги - [www.egov.bg](http://www.egov.bg), обхващат:

1. Подаване на сигнал по смисъла на чл. 119 от АПК.

#### Раздел седми

Организация и ред за деловодно обработване на постъпилите искания за предоставяне на административни услуги

Чл. 21. (1) Всички постъпили искания за предоставяне на административни услуги (молби, жалби, сигнали, предложения, запитвания и писма), се регистрират в деловодната система на Центъра от служителите от отдел АОЧРФСДМ.

(2) В деловодната система на Центъра се въвежда информация относно: кореспондента, кореспондентски индекс и дата; описание на съдържанието на документа; адресат; тип на документа; регистрационен индекс и дата, даден от системата. Всички постъпили искания се сканират.

(3) На всяко от исканията се поставя самостоятелен регистрационен индекс и се образува самостоятелна преписка. При регистрация на документи, по които има вече образувана преписка, се записва регистрационният индекс на първоначалната преписка и датата на регистриране на новообразуваната преписка.

Чл. 22. (1) След регистрацията, исканията за предоставяне на административни услуги се предават в оригинал на директора на Центъра в деня на постъпването им или най-късно до 12.00 часа на следващия работен ден. Предаването и приемането на регистрираните документи се удостоверява с подпис на длъжностните лица, като се посочва датата и часа на получаване.

(2) Оригиналите на резолираните от директора искания се съхраняват в деловодството, като в деловодната система се въвеждат:

1. резолюцията на директора;
2. текст на резолюцията;
3. адресат на резолюцията;
4. срок за изпълнение, ако е определен такъв.

(3) Копие от резолираното от директора искане се предава на посочения/ите в него изпълнител/и в деня на резолирането или най-късно до 12:00 часа на следващия работен ден.

(4) Посочените в резолюцията експерти приемат срещу подпис и дата само документи, които предварително са регистрирани в деловодната система.

(5) Документи, по които трябва да работят повече изпълнители, ако това е указано с резолюцията или в самия документ, се размножават в необходимия брой екземпляри от деловодството и се предават за изпълнение едновременно. Първият изпълнител, посочен в резолюцията, е отговорен за обобщаването и предоставянето на съответната административна услуга/изготвянето на изходящия документ.

Чл. 23. (1) Всички изходящи документи се съставят задължително върху бланка на Центъра съобразно регламентираните срокове и в съответствие с Правилата за организацията на документооборота и деловодната дейност в Центъра.

(2) Един екземпляр от изходящия документ (със съгласувателните подписи), изготвен по искането за предоставяне на съответната административна услуга, заедно с приложенията към него, се оставя за съхранение в деловодството и се класира към съответната преписка.

Чл. 24. За всички нерегламентирани с настоящите правила въпроси относно реда и организацията на деловодната обработка се прилагат разпоредбите на Правилата за организацията на документооборота и деловодната дейност в Центъра.

## Раздел осми

### Служебно заявяване и издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен

Чл. 25. Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри / справки / полета в Средата за междурегистров обмен и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организацията, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

Чл. 26. (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите в отдел АОЧРФСДМ са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.

(2) Документите по ал. 1 се получават:

1. На хартиен носител;
2. Чрез справки в публично достъпни електронни регистри;
3. Чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

Чл. 27. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите от отдел АОЧРФСДМ, които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

(2) Посредством заявката служителят избира съответната услуга измежду списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на лицето, за което е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.

(3) По реда на ал. 1 и ал. 2 служителите от отдел АОЧРФСДМ имат право да заявяват услуги само от тези първични регистри, информацията от които е необходима за предоставянето на гражданите и на организацията на административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите към Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

Чл. 28. (1) Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основанието за заявяване.

(2) Въз основа на заявката, системата автоматично представя исканата информация от първичния администратор на екрана, като полученото удостоверение се разпечатва от служителя и/или се изтегля като файл в съответния формат и се записва във вътрешната информационна система.

(3) Генерираното по реда на ал. 2 удостоверение се завежда от служителя в деловодната система, съгласно утвърдените правила за документооборота на хартиен и електронен носител, като се прави и отбелязване за начина на получаване на удостоверението – по електронен път или на хартиен носител.

Чл. 29. Въз основа на получената по реда на чл. 27 и чл. 28 вътрешна електронна административна услуга, служителят от звеното за административно обслужване извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

Чл. 30. Издаденото по реда на чл. 28 удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

Чл. 31. За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на този раздел, се прилагат съответно Вътрешните правила за организацията на документооборота на електронни документи и на документи на хартиен носител.

Чл. 32. Достъпа до регистрите и справките в средата за междурегистров обмен, осъществяван по реда на този раздел следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

## ГЛАВА ТРЕТА

### МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 33. За подобряване качеството на предоставяните от Центъра административни услуги се осъществява измерване на удовлетвореността на потребителите чрез:

- информацията, получена от писмата в кутията за „Мнения, препоръки, сигнали за корупция и оплаквания“, поставена до информационното табло в административната сграда на Центъра.
- от анкетните карти за обратна връзка, получени на хартиен носител или по електронен път - Приложение № 3 (публикуван формуляр на сайта на Центъра);
- мнения и препоръки;
- сигнали за корупция.

Чл. 34. Анализът на информацията, получена по чл. 20, служи за периодични изследвания на удовлетвореността на потребителите, за оценка на нивото на административно обслужване, както

и за предприемане на конкретни действия за удовлетворяване на разумни искания относно административното обслужване.

Чл. 35. Данните се публикуват на сайта на Центъра, на информационните табла или по друг подходящ начин.

#### Допълнителни разпоредби

§1. За неуредените в настоящите Правила въпроси, се прилагат разпоредбите на Вътрешните правила за организацията на документооборота и деловодната дейност в Центъра

§2. „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.

§3. „Потребител на административни услуги“ е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.

§4. „Запитване“ е всяко искане на информация относно структурата и дейността на Центъра, както и информация относно компетентността на различните административни структури.

§6. „Запитвания от общ характер“ са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

#### Преходни и заключителни разпоредби

§1. На основание чл. 19 от НАО, КЗЛД използва и поставя логото и слоганът на държавната администрация на определените за тази цел места, непосредствено пред логото на Центъра.

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

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

#### Заключителна разпоредба

§1. Настоящите Правила се утвърждават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредба за административното обслужване.