

## РЕЧНИК С АДМИНИСТРАТИВНИ ТЕРМИНИ

- **Административно обслужване** – всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.
- **Административна услуга:** издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение; издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения; извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице; консултациите, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на нормативен акт или с извършване на друга услуга, както и експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.
- **Аутсорсинг** – извършване на определени услуги от външен изпълнител от името на държавната администрация след проведен конкурс между потенциалните доставчици.
- **„Бек - офис“** – структури от администрацията, които подпомагат процесите в звеното за обслужване на клиенти/”фронт-офиса”/ и обработват преписките по отделните административни услуги на експертно и технологично ниво.
- **Електронно правителство** – интегриран процес, който включва едновременно реформа в администрацията, оптимизиране на административните процеси и пълноценно използване на информационните и комуникационните технологии /ИКТ/ от държавната администрация за предоставяне на административни услуги по удобен и рентабилен начин, ориентиран към клиента.
- **„Едно гише“** – едно място за достъп до услуга, чрез различни канали за достъп, създаване на един ”вход” и „изход” за документите, консолидиране на действията по подаване на заявление за извършване на административна услуга, получаване на информация за хода на осъществяването и получаване на искания документ като краен резултат от услугата.
- **Оперативна програма (ОП)** – представен от страната - членка и одобрен от ЕК документ, представляващ стратегия за развитие, състояща се от набор от приоритети, които трябва да бъдат постигнати със средства от един от

Структурните фондове. Описва приоритетите за даден регион или даден сектор на развитие (административен капацитет, транспорт, развитие на човешките ресурси, околна среда, конкурентоспособност и др.).

- **Обща рамка за оценка/CAF/-** средство за тотално управление на качеството, рамката прилага холистичен подход при анализа на изпълнението на дейността на съответната структура, инструмент за самооценка на организации от публичния сектор, с цел въвеждане на принципите на „Управление чрез тотално качество”/ TQM / в публичния сектор.

Общата рамка за оценка е резултат от **сътрудничеството между министрите, отговарящи за публичната администрация на страните-членки на ЕС**. Целта е да се помогне при обмена и сътрудничеството по отношение на иновативните методи за модернизиране на управлението и **предоставяне на публични услуги в страните - членки на ЕС**.

- **Публично - частни партньорства (ПЧП)** – договорни отношения, при които се извършва плащане срещу доставяне на стока, услуга или строителство еднократно или многократно, и поставя възложителя (държавната администрация) и изпълнителя (частния сектор) в дългосрочно партньорство.
- **Стандарт за качество на административното обслужване** – утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели /времеви, качествени, количествени/, което съответната администрация се ангажира да спазва.
- **Слоган на държавната администрация** – послание на държавната администрация към обществеността.
- **„Фронт-офис”** - звено за обслужване на клиенти, в което те се информират за услугите, подават заявления за предоставяне на услуги, които се обработват и изпращат в „бек -офиса”.