



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие

# Добри практики на ефективни общински услуги

*Българският и чуждестранен опит*



*Материалът е подготвен в рамките на проект на фондация ЖАР "Партньорството между гражданите и общината – гаранция за прозрачност и отчетност", финансиран по ОПАК, със средства на ЕСФ на ЕС.*

### *Вместо увод... малко цифри\**

Преди 5 години в едно свое изследване Съветът на Европа дефинира понятието **“дружелюбна” общинска администрация**. Този хипотетичен портрет съдържа следните характеристики:

- Гражданите са основна ценност;
- Кметът и служителите използват всички видове общуване с гражданите, като поемат инициативи за диалог с гражданите, бизнеса и т.н.
- Непрекъснато търсят начини за подобряване на услугите;
- Общинските служители са дружелюбни;
- Общинската сграда е достъпна и гостоприемна – със светли помещения, с видна за всички информация, с ясни указателни табели и места за сядане и писане;
- Информацията за всички новости стига бързо и лесно до хората;
- Служителите имат удобно за гражданите работно време;
- Създадени са прости процедури за ползване на общинските услуги;
- На гражданите се предоставят брошури, информиращи за дейността на администрацията.

Както се вижда от описания портрет достъпността и ефективността на общинските услуги са основно изискване за **“отворената” община, която работи в полза на своите граждани**.

### **Как са организирани техническите услуги в общините в България?**

Изследванията, направени през последните години показват, **че няма установена единна за цялата страна система, по която да е организирано оказването на техническите услуги в общините**. Това може да бъде обяснено, както с разнообразието и специфичните особености на общините –

местоположение, големина, характер на населените места, така и с унаследени практики на работа и административния капацитет на общините. От друга страна следва да се подчертае, че това разнообразие е в рамките на заложеното от Закона за устройство на територията и произтичащите от него подзаконовни нормативни актове оказване на услуги, които са общовалидни за цялата страна.

**Анализите сочат още, че няма ясно изразена ориентация към формата на обслужване – чрез едно гише, чрез техническата служба, информационния център или по друг начин.**

В близо 2/3 от общините вече е въведено обслужването чрез едно гише като по-прогресивна форма, ориентирана към удобството на гражданите.

**Що се касае до мястото, на което може да бъде получена или намерена информация за предоставяните услуги – разнообразието и тук е голяма и въпреки това все още се залага основно на прекия контакт с гражданите при обяснението на съдържанието на техническите услуги, поради възможността да бъдат обяснени подробно всички изисквания и нужни документи за получаването на конкретна услуга. В повече от половината общини има специално подготвени за целта информационни издания - диглянка, брошура, табло, публикация в местен вестник, каталог и харта на клиента. През последните години все повече общини предпочитат да поставят описание на услугите и на интернет-страниците си.**

В отделни общини, особено по-малките, които не разполагат със свои издания се прилагат и други форми – **съобщения на информационното табло на общинската администрация или се използва регистърът на документите от системата за управление на качеството.**

Както и самите процедури, така и **сроковете за оказване на услугата**, по-голямата част от общините представят на място в техническите служби възможните срокове по оказване на услугите или пък поместват тази

информация в интернет-страницата си. Използват се едновременно различни начини за информиране на гражданите. В сравнително малък брой общини сроковете са описани в специално приета наредба на общината, посочени са в брошура, дадени са във формулярите на заявленията за оказване на услугата.

### **Какви форми прилагат общините за предоставяне на технически и административни услуги за гражданите?**

По-долу са обобщени почти всички форми, използвани в българските общини без да бъде търсена пълна изчерпателност на прилаганите форми.

#### **1. Виртуално деловодство:**

- Възможност за проследяване на пътя на документа от подаването му до неговото предоставяне;
- Електронни формуляри и възможност за подаване на заявка за услуга през интернет страницата на общината или киоск терминал;
- Електронен формуляр и безплатен телефон за сигнали за корупция;
- Регистриране в деловодноинформационната система на жалби, сигнали; предложения, заявления и пр., подадени на място;
- Електронна поща и горещ телефон за консултации;
- Рубрика „Въпроси и отговори” на сайта на общината;

#### **2. Фронт-офис**

- Приемна, работеща на принципа на едно гише
- Специални насоки – писмени или лично при необходимост за попълване на формуляри и заявления
- Информация за сроковете за отговор, процедурата и пр. – писмена на таблата в центъра за информация и услуги, на сайта на общината и устно при запитване

- Възможност за проверка по движението на преписки
- Приемане на заявления за достъп до обществена информация
- Приемане на сигнали срещу лошо администриране и за корупционни действия

### **3. Бек-офис**

- Обработка на постъпилите заявления
- Отовори на запитвания, писма, сигнали и пр.
- Насочва по компетентност към други администрации

### **4. Центрове за обслужване, които разполагат с:**

- Вътрешни и външни указателни табели – основно на български, а на места и на английски език)
- Информационни табла с актуална информация и листовки, които могат да бъдат взети от гражданите, както и примери за попълнени формуляри
- Специално място за попълване на документи и формуляри
- Лесен достъп за хора с увреждания, бременни жени и трудно подвижни хора – в 80% от общините
- Места за сядане за обслужваните и чакащите клиенти
- Анкетна карта за обратна връзка, формуляр за похвали и оплаквания за обслужването
- Формуляр за сигнали за корупция

### **5. Киоск терминали**

- Информационен киоск в режим на самообслужване;
- Дружелюбен интерфейс, удобен за ползване и от потребители с ниска компютърна грамотност;

- Информация за предоставяните административни услуги;
- Примерни форми на заявления и указания за попълване;
- Текстовете на нормативни документи;
- Адреси и важни телефони;
- Важни дати, предстоящи събития в общината.

## **6. Call центърове**

- Информация и консултация по въпроси, свързани с техническите и административни услуги, които общината предоставя, както и за документите, необходими за получаването на тези услуги,
- Информация за специализацията на отделните служители, както и за телефоните им за връзка

**7. Изнесени приемни** - мобилни екипи от експерти в различни населени места на общината – по определени теми, в конкретна периодичност.

\*

---

*\*Цитираните в увода данни са взети от анализи на Национално сдружение на общините в Република България и на Министерство на държавната администрация и административната реформа.*

## **БЪЛГАРСКИТЕ ПРИМЕРИ**

**за част от представените по-горе форми за предоставяне на технически услуги**

### *Община Ботевград*

#### *Електронните услуги – по-лесни и ефективни услуги за гражданите*

#### **Практиката**

Деловодната система, с която работи общинска администрация непрекъснато се усъвършенства. В същото време административното обслужване, съгласно приетата държавна стратегия за Е-община, се развива като стремежът е да се спестят усилията на гражданите по получаване на определени услуги. Всяка подадена молба, жалба или друг документ в администрацията се завежда **в деловодната система и съобразно законовите срокове се изпраща отговор.** Много често подателят е от друго населено място и за да провери какво е движението на преписката му, се налага да пътува до общината или да търси телефонна връзка. С цел опростяване на тази процедура е въведена възможност за **справка по интернет.** Достатъчно е само да се въведе входящ номер на подадения документ, както и специален индивидуален код, за да се види къде се намира преписката и какво е нейното движение или вече е приключена. Отговорът се получава в Центъра за информация и обслужване на гражданите.

#### **Резултатите:**

- Спестено време на гражданите.
- Облекчаване работата на служителите на администрацията.
- Прозрачност на документооборота и в работата на общинска администрация.
- Подобен контрол и самоконтрол на служителите.

## ***Община Велико Търново***

### ***Гражданите и общината заедно решават важни проблеми***

#### **Практиката:**

- Създаден **“граждански телефон”** - компютъризирана телефонна връзка, чрез която се записват въпросите, мненията и предложенията на гражданите към общината. Обработените обаждания постоянно се актуализират и архивират в базата данни на Общинската информационна мрежа.
- Създадена е **оперативна система за информационно обслужване на гражданите по нормативните уредби** на съответните администрации.
- Създадена **“карта на проблемите”** при обсъждането на гражданите от страна на общината.
- Провеждат се **независими журналистически разследвания** по особено актуални проблеми, регистрирани на гражданския телефон и определени в картата на проблемите.
- Медиите, като партньори на общината провеждат **т. нар. “актуални студия”**, като форма на диалог между гражданите и местната администрация. Оформят се три типа студия: образователни, тематични и отговор на зададени по гражданския телефон въпроси.
- Провеждат се **социологически проучвания, тематично насочени към удовлетвореността на гражданите от услугите.**

#### **Резултатите:**

- Създадена е **пилотна система за затваряне на веригата** "поставяне на проблемите - вземане на решения по изпълнението им - публичност на отговорите, решенията и действията - граждански контрол върху изпълнението им".



- **Решени са значими проблеми и въпроси, поставени от гражданите**
- **Гражданите на Велико Търново могат да участва в обсъждането и решаването на проблемите на града.**

## ***Община Добрич***

### ***С програма Акстър по-близо до нуждите на бизнеса***

#### **Практиката**

Внедряването на модула на програмен продукт Акстер е пряко свързано с:

- Прилагане на Общинската наредба за търговията на територията на Община град Добрич - в частта ѝ създаване на информационен масив на фирмите;
- Подобряване качеството на обслужване на фирмите;
- Предотвратяване повторното събиране на комплект документи, в изпълнение на действащото законодателство;
- Създаване на различни изходи - декларация за съответствие на данните, удостоверения (крайни документи) и справки;
- Възможност за потребителска настройка на изходите в зависимост от специфичните нужди на направлението;
- Възможност за автоматично създаване и поддържане на регистрите на издадените удостоверения, на платилите годишни такси, както и регистриране на прекратяване на определената дейност;
- Разработени необходими заявления във връзка с издаването на разрешения, удостоверения и уведомления. За съществуващите и въведени в базата данни по програма Акстър фирми и граждани са подготвени декларации, които се попълват при липса на промени в обстоятелствата по дейността или фирмата им. В тези случаи отпада необходимостта от подаването на копия на множество документи. Електронно се поддържат регистри на издадените удостоверения, като техните разпечатки в края на месеца се прошнуроват и подвързват.

## Резултатите

- **Облекчаване на услугите за гражданите** – попълването, заплащането и издаването на изходните документи за съществуващите обекти (при които няма променени обстоятелства от тези, които са регистрирани в информационната система) се извършва в рамките на едно посещение в Центъра за услуги и информация при Община град Добрич.
- **Създаден е информационен масив;**
- **Осигурена е възможност за изготвяне на множество справки.**

### *Втора Практика на община Добрич*

#### *Чрез публично-частно партньорство за по-добри общински услуги*

През 2002 г. секретарят на общината инициира стъпки за създаване на **публично-частно партньорство в процеса на подобряване на административното обслужване на физически и юридически лица**. От своя страна Информационно обслужване АД отправи предложение за сътрудничество. Така през **април 2003 г. бе подписан договор за съвместна дейност между Информационно обслужване АД и община град Добрич**. На първия етап **са определени 18 услуги**, които да бъдат извършвани на изнесените работни места в кварталите. С приложения към договора **са регламентирани технологията за изпълнение на услугите и технологията за събиране на такси**. По този начин гражданите могат да бъдат обслужени по местоживееене.

Изградена комуникация с изнесените работни места за създаване на технологични предпоставки за обмен на данни, чрез оптичния кабел на държавната администрация;

В изнесените работни места е инсталирана информационната система за услугите, която работи в общинската администрация, в т. ч. Гише на предприемача.

В офисите в кварталите е предоставен набор информационни материали и заявления за всички услуги, предоставяни в общината.

Община град Добрич предостави помещение в сградата си за извършване на услугата Издаване на удостоверение за електронен подпис от Информационно обслужване АД-клон Добрич.

### **Резултатите**

- Гражданите от отдалечените райони на града са допълнително улеснени в достъпа до административните услуги на община град Добрич.
- Партньорството на община град Добрич с Информационно обслужване АД е стъпка към реализиране на целта за осигуряване на комплексно обслужване от различни институции на граждани и юридически лица.

## ***Община Кубрат***

### ***Обща информационна система за услуги във всички кметства на общината***

#### **Практиката**

- Всяка кметска администрация е оборудвана със съвременни информационни технологии: компютърни системи, принтери, скенери и др. Изградени са локални компютърни мрежи, осигурен е и пълен Интернет-достъп до световното информационно пространство.
- На първи етап от реализирането ѝ са включени големите кметства в общината, като по-късно са включени и останалите кметски администрации.
- Във вътрешните мрежи е внедрен Интранет информационен портал, включващ следните модули:

#### **1. Модул "Местна нормативна уредба"**

#### **2. Модул "Деловодство и документооборот"**

Системата обезпечават необходимите възможности за справки върху документите и изпълнението на възложените задачи, отличава се с особена строгост на следене на достъпа и поредността на извършваните операции.

#### **Резултатите:**

- Изградена е Интранет информационна система за нормативните актове и решения на Общински съвет Кубрат, вътрешни правилници; система за отчитане на изпълнението на бюджетите и др.
- Инсталирани са автоматизирани информационни системи за деловодство и документооборот;
- Осигурена е възможност за електронен обмен с някои кметства в общината.

## ***Втора практика на община Кубрат***

### ***Електронните услуги – в полза на гражданите на община Кубрат***

#### **Практиката**

- Е-услугата дава възможност на гражданите и бизнеса да се запознаят с видовете услуги, които извършва администрацията, както и с необходимите документи, които трябва да представят за съответната преписка, да изтеглят съответните електронни формуляри; могат да се обърнат към длъжностните лица във Фронт офиса, където получават отговори.
- Фактическата реализация на изграждането на рубриката On-line услуги на Web сайта на общината [www.kubrat.bg](http://www.kubrat.bg) започна през есента на 2005 г.
- Рубриката On-line услуги включва следните подрубрики:
  1. Заявление за достъп до обществена информация.
  2. Теглене на формуляри за административни услуги.
- Включени са електронни формуляри за определен брой административни услуги.
- Образците на формулярите са свързани с конкретна информация за административните услуги по отделни направления (гражданско състояние, общинска собственост и приватизация, икономически дейности и териториално селищно устройство).

#### **Резултатите:**

- 24 часов достъп до е-услуги от всяка точка с достъп до Интернет;
- Единен интерфейс за достъп до онлайн услугите;
- Издигане на по-високо и качествено ниво на административно обслужване;
- Намаляване на срока за изпълнение на дадена услуга;
- Обслужване на по-голям брой потребители на услуги дневно;

- Спад в обема на услугите със закъсняло изпълнение;
- Осигуряване на възможност за електронен обмен с някои кметства в общината;
- Реализиране на унифициран достъп до всички видове услуги чрез един портал.

## ***Община Ловеч***

### ***Система за усъвършенстване информационното обслужване на гражданите и разширяване на участието им в местното самоуправление***

#### **Практиката:**

Целта е да създаде устойчив механизъм за привличане на гражданите при обсъждането и решаването на проблемите на града чрез:

- повишаване на правната култура;
  - разширяване възможностите за достъп до информация;
  - осъществяване на граждански контрол върху работата на местната власт.
- Изграден е Съвет на партньорите, състоящ се от три екипа за работа с гражданите, за представяне на дейността на общината и за информационно осигуряване и обслужване.
  - Подготвен е Информационен справочник на гражданина. Той се състои от няколко части и съдържа информация за устройството, правомощията, задълженията на местната власт, каталог с видовете услуги, извършвани в общинската администрация, справочник за действащите правилници и наредби на общински съвет Ловеч; телефонен указател и информация за приемните дни на кмета, неговите заместници и председателя на Общинския съвет. Справочникът се разпространява безплатно чрез Информационното бюро.
  - Каталог на услугите, извършвани в общинската администрация, представлява трета част от Информационния справочник на гражданите, разработва се и като електронна база данни. Тя е инсталиран и в Информационното бюро. В разпечатката гражданинът намира данни за всяка услуга, за необходимите документи, място и срок на извършване, такса и телефон за допълнителна информация.



- По предложение на НПО и с тяхно съдействие се изгражда Граждански консултативен съвет, който е в помощ на постоянните комисии на Общинския съвет. Състои се от изявени в своята професионална област граждани.

### **Резултатите**

- Гражданите не губят време при получаването на услугата, която желаят.
- Информацията може да бъде получена чрез Информационното бюро на входа на общината като разпечатка или по телефон, както и чрез Информационния справочник на гражданина.
- Друг важен резултат е постигането на прозрачност и открит диалог с гражданите и с НПО по проблеми на града и общината. Това се постига чрез Гражданския консултативен съвет и чрез подписаното Споразумение за взаимодействие между НПО и местната власт.

## **Община Мездра**

### ***Хартата на клиента – стъпка към спазване на правата на гражданите за получаване на по-качествени услуги***

#### **Практиката**

Хартата на клиента и стандартите за обслужване на гражданите в Община Мездра е действаща от 2005 г. Тя е на разположение на клиентите на Центъра за услуги и информация на гражданите, като за целта е издадена специална брошура, а самата Харта е предоставена за ползване в центъра. Хартата помага на клиентите да разберат възможностите за взаимодействие с администрацията по-добре и по този начин да отстояват интересите си в по-голяма степен. Основната ѝ цел е да подобрява достъпа до административни услуги и да насърчава повишаването на качеството на предоставяните услуги. В хартата подробно са описани всички услуги, общо сто двадесет и две, като за улеснение на клиентите това е направено за всяко от гишетата в ЦУИГ, а също така са посочени телефони за връзка със съответния специалист.

В Хартата са описани процедурата за отговор на жалби, сигнали и предложения на гражданите и процедурата за предоставяне на информация от общинската администрация. Посочват се срокове за реагиране по съответния входящ документ според вида му, както и отговорните за контрола длъжностни лица.

Централно място в Стандартите за административно обслужване на гражданите заема отношението към клиентите, за което свидетелства възприетото мото Общината това са хората . Те са разработени според схващането, че предоставянето на информация на клиентите и комуникацията с тях, както и разширяването на мрежата от канали за връзка с потребителите са приоритетни задачи на административния персонал.

#### **Резултатите**

Резултатът от въвеждането на Харта на клиента и стандарти за обслужване на гражданите в Община Мездра бе забелязан веднага след провеждане на информационната кампания за представяне на документа пред обществеността и запознаването на широк кръг от гражданите със съдържанието на Хартата. Преди всичко промяната се изразява в подобряване на административното обслужване на гражданите и в по-доброто взаимодействие между обслужващи и обслужвани. Анкетните карти, въведени за обратна връзка, показват, че степента на удовлетвореност на клиентите се е увеличила значително, а устните запитвания за различни процедури и услуги са намалели. По лични впечатления на работещите в ЦУИГ, клиентите имат повече знания за административния процес, за сроковете и процедурите, а тяхната по-висока компетентност улеснява и обслужването им.

От друга страна, Хартата въздейства положително върху отношението на административния персонал към гражданите, като след приемането на стандартите за административно обслужване се наблюдава промяна на това, че потребителят на административни услуги се възприема преди всичко като клиент, от който зависи съществуването на администрацията.

## ***Община Перник***

### ***Децентрализиране на услугите чрез Център за информация и услуги***

#### ***Практиката***

Осигуряване на лесен достъп за гражданите и предприемачите до ефективни услуги от нов Център за информация и услуги.

Общините Дутинхем от Холандия и Пардубице от Полша помогнаха на община Перник да подобри услугите предимно за граждани и отделно за предприемачи и инвеститори чрез осигуряване на информация и предоставяне на общи административни услуги.

Преди реализирането на практиката общината изпитваше трудности при предоставянето на ефективни услуги за граждани и бизнесмени поради липсата на ясно разбиране какво точно е необходимо, за кого и по какъв точно начин да бъде предоставена услугата. Служителите не разполагаха с достатъчно знания и опит и използваха остарели технологии. Общината желаше да подобри и обнови административните услуги, да оптимизира процеса за предоставяне на услуги, за задоволи по-качествено потребностите на гражданите, да пести тяхното време и да намали корупцията.

С цел осигуряване на ефективни услуги на първо място бяха определени всички целеви групи.

След това беше извършено проучване, обучени бяха служители и бяха определени услугите, които ще се предлагат.

Създаден беше наръчник, проведе се информационна кампания и се осигуриха подходящият софтуер и хардуер за Центъра за информация и услуги.

Резултатът беше ясно определяне на структурата и разпределение на задачите, добре функциониращ работен екип, определени функционални и технически изисквания и събрани всички необходими данни.

Обновен беше и уеб-сайтът на община Перник с много по-подробна и подходяща информация.

**Резултатите:**

Осигурен лесен достъп за гражданите и предприемачите до ефективни услуги от нов Център за информация и услуги.

## **Община Русе**

### ***Харта на клиентите и стандарти за обслужването им – гаранция за подобро качество на предоставяните услуги***

#### **Практиката**

- Хартата на клиента и стандартите за обслужване са на разположение на клиентите на Центъра за услуги и информация на гражданите, като за целта е издадена специална брошура, а самата Харта е предоставена за ползване в центъра. Хартата помага на клиентите да разберат възможностите за взаимодействие с администрацията по-добре и по този начин да отстояват интересите си в по-голяма степен. Основната ѝ цел е да подобрява достъпа до административни услуги и да насърчава повишаването на качеството на предоставяните услуги. В хартата подробно са описани всички услуги, общо сто двадесет и две, като за улеснение на клиентите това е направено за всяко от гишетата в ЦУИГ, а също така са посочени телефони за връзка със съответния специалист.
- В Хартата са описани процедурата за отговор на жалби, сигнали и предложения на гражданите и процедурата за предоставяне на информация от общинската администрация. Посочват се срокове за реагиране по съответния входящ документ според вида му, както и отговорните за контрола длъжностни лица.
- Централно място в Стандартите за административно обслужване на гражданите заема отношението към клиентите, за което свидетелства възприетото мото Общината това са хората . Те са разработени според схващането, че предоставянето на информация на клиентите и комуникацията с тях, както и разширяването на мрежата от канали за връзка с потребителите са приоритетни задачи на административния персонал.

- Хартата, както и стандартите са на разположение **на клиентите и на гостите на община Русе на сайта на общината.**

### **Резултатите**

- Резултатите се изразяват в подобряване на административното обслужване на гражданите и в по-доброто взаимодействие между обслужващи и обслужвани.
- Анкетните карти показват, че степента на удовлетвореност на клиентите се е увеличила значително, а устните запитвания за различни процедури и услуги са намалели.
- Клиентите имат повече знания за административния процес, за сроковете и процедурите, а тяхната по-висока компетентност улеснява и обслужването им.

## ***Община Стара Загора***

### ***„Квартални филиали на Центъра за информация и услуги на гражданите”***

#### **Практиката**

- Към центъра за информация и услуги на гражданите са изградени административни бюра на общината по квартали, където се извършват 870 услуги месечно. Разделението на общината на квартали и съществуването на административните бюра към тях подпомага по-ефективното и бързо предоставяне на услугите.
- Първо е изградена Интернет-връзка между бюрата и централната администрация. Използвани са специални устройства RadioBridge, работещи на честота, одобрена от ДКД. Тяхното предимство е, че не се изисква специален лиценз за работата им, не се дължат никакви месечни такси към БТК, или външни фирми и инвестицията по изграждане на такъв вид инфраструктура е еднократна. Устройствата имат възможност за криптиране на данните в реално време, за създаване правила за използването им, за филтриране на пакети и ред други функции, които осигуряват надеждността на трансферираните данни.
- Едновременно с това е проведено ново изследване за най-търсените услуги към бюрата и за всяка от тях е уточнена процедурата на извършването ѝ.
- За всяка услуга са изработени еднакви за всички бюра заявления образци.
- Разработени са технологични карти и са внедрени в програмния продукт Деловодство . Бюрата са включени като потребители на общинската база данни Документи.
- За автоматизацията на дейността на бюрата се разработва модул към програмната система Общински имоти, общ за всички, работещи този вид услуги. Най-ценното в това решение е, че гражданинът ще може да си подава



заявка за услуга от най-удобното за него място, като това няма да рефлектира върху срока и качеството на услугата.

### **Резултатите**

Бюрата се превърнат в пълноценна част от Центъра за информация и услуги , в който се предлагат 97 различни вида общински услуги.

## **Община Струмяни**

*Център за услуги и информация на гражданите в община Струмяни - пример за успешно прилагане на принципа на обслужване „на едно гише“.*

### **Практиката**

#### **1. Организация на работа:**

- **Работно време** – съобразено с възможностите на потребителите на услуги - от 7:00 до 18:00 часа без прекъсване.
- **Двама служители, работещи по** - прием, проверка и регистриране на документи, консултиране и разясняване на процедурите по предоставянето на услуги, предоставяне на информация за хода на работа по дадена преписка, връзка с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване и работата по сигнали и предложения
- Каса за плащане на всички такси за предоставяните услуги
- Преместване на служба ГРАО в центъра за обслужване

#### **2. Удобства в центъра за обслужване**

- **Достъпност и удобство** - компютър с интернет връзка за обществено ползване, достъпност за хора с увреждания, удобно място за изчакване и попълване на документи, информационна безопасност
- Информационни табла с описание на предоставяните услуги, необходими документи, процедури, срокове, цени
- Бланки и образци на документи
- Харта на клиента
- Кутия за сигнали, мнения и предложения

### **Резултатите**

- По-бързо и опростено обслужване

- Спестяване време и средства за потребителите на услуги\_\_
- Прозрачност при управлението и вземането на решения
- По-висока информираност за работата на общинската администрация
- Включване на повече заинтересовани страни в процеса на взимане на решения
- По-голяма прозрачност и отчетност на работата на администрацията

## ЧУЖДЕСТРАННИТЕ ПРАКТИКИ

### СЪРБИЯ

#### *Примерът на община Нов Белград – Крачка по-близо до гражданите*

#### **Практиката**

Общината на Нов Белград е градска община в рамките на столицата Белград с 217 773 жители. През последните няколко години общинското ръководство положи големи усилия за създаване на нови отношения с гражданите, така че сега общината в Нов Белград с основание има репутация на една от най-комуникативните белградски общини. Новото ръководство си постави за цел да подобри нивото на осведоменост на гражданите и да подобри обслужването. За реализацията на програмата «Крачка по-близо до гражданите», тя предприе следните стъпки:

- Изградена беше нова цифрова телефонна централа с автоматичен отговор, която гражданите могат да ползват 24 часа в денонощието за получаване на информация за услугите, които ги интересуват;
- Издадена е брошура «Указател на административните услуги», която предлага информация за формите и документите, необходими по конкретен въпрос, размер на таксите и пр. (гражданите са получили над 100 000 броя от този указател).
- Изготвена е нова, интерактивна Интернет-страница ([www.novibeograd.org.yu](http://www.novibeograd.org.yu)). Наред с общата информация, страницата съдържа новини за дейността на общинските служби и за живота в Нов Белград.
- Инсталирана е електронна система за обявяване на поредния номер за влизане в отделните приемни.

- Сега гражданите имат възможност да си поръчат различни лични документи (актове за раждане, удостоверения за гражданство и т.н.) по телефона, или е-поща с доставка в къщи.
- По телефона могат да се отправят препоръки, благодарности или бележки за работата на общинските служби.
- В приемната зала бе инсталирана WiFi система, така че гражданите имат безжичен достъп до Интернет чрез своите преносими компютри.
- В процес на реализация е проектно решение за изграждането на информационна система, с крайна цел създаване на “електронна община” и разполагане на някои услуги по-близо до гражданите, посредством разкриване на общински информационни центрове в отделни центрове на общината.

## **Резултатите**

Резултатът от работата на община Нов Белград по най-добър начин бе демонстриран при анкетата, проведена през април тази година. Гражданите имаха възможност да оценят работата на общинската администрация и качеството на услугите, които получават от общинските служители. Анкетата обхвана 546 граждани, които бяха дошли в общината за уреждане на административни въпроси. Анкетните формуляри им бяха раздавани във фойето на сградата, а общината получи отлична оценка от средно 4,69 (по скала от 1 до 5).

Освен това, като част от проекта, който столицата Белград бе договорила с ААМР най-новата дейност на община Нов Белград се осъществява чрез създаването на възможност гражданите да влияят върху бюджета на общината за 2006 г. чрез своите гласове. Как става това - с фактурата при заплащането на всички общински услуги като събиране на смет, водоснабдяване и др.) гражданите получават анкетна диплома за влияние върху избора на приоритетни

области, за които общината да изразходва повече средства. Допитването продължи 30 дни. Анкетата можеше да се попълни в общината по местоживееене, чрез Интернет-страницата, по телефона и чрез кол-центъра. Освен това кметът на общината организира среща с своите представители в отделните общини в различните търговски центрове. Целта беше да се съберат предложения чрез пряк диалог с гражданите относно приоритетите на общината и начина на разпределение на средствата от общинския бюджет за решаване на най-важните проблеми.

***Община Инджия – CityStat или System 48 - Ние решаваме вашия комунален проблем за 48 часа***

### **Практиката**

Проектът CityStat е създаден в Балтимор, САЩ. Той е осъществен в няколко американски градове, а община Инджия е единственият европейски представител на CityStat. Това е система, която има за цел да допринесе за ефективно и отговорно управление, като едновременно с това служи за ранно откриване на проблеми в управлението на общината. Накратко, CityStat се базира на навременното и точно докладване, както и на бързите реакции на общинската администрация.

CityStat или System 48 (както бе наречен проектът в Инджия)<sup>1</sup> представлява уникална информационна система, решаваща определен проблем на гражданина само за 48 часа. Тази система обединява дейността на всички общински сектори в едно.

Системата предлага на гражданите възможност да контактуват с общината 24 часа дневно, 7 дни в седмицата, за да получат информация за всяка публична

---

<sup>1</sup> Източник: Правен бюлетин на Постоянната конференция на градовете и общините "Местното самоуправление – регламент и практика" бр. 1, юли 2005 г.

услуга, предлагана от общината или общинските фирми, която им създава затруднения. За тях е достатъчно да се обърнат към “кол-центъра” (сздаден през юни 2004 г. в приемната на общината) или да позвънят (на цената на градски разговор), да изпратят SMS или e-mail и да получат отговор на своя въпрос в рамките на 48 часа.

Всички въпроси преминават само през “кол-центъра”, така че не е възможно да се обърка някоя молба или да се остави необработена. Специално преимущество е, че системата позволява контрол върху всички оперативни, финансови и човешки ресурси и осигурява по-ефективно управление на общинските услуги. Благодарение на системата е въведен уникален начин за събиране на таксите за отпадъци и за вода на домакинствата, решен е въпросът с уличното осветление, незаконните сметища, таксите за паркиране на камиони и др. Създадени са подобри връзки между ръководството на общината и гражданите, като много незаконно построени обекти са легализирани.

Най-добрият индикатор за ефективност на системата е броят на обажданията от гражданите: преди създаването на кол-центъра общината имаше около 30 телефонни обаждания месечно, а след откриването му техният брой нарасна десетократно. За по-малко от една година кол-центърът е обработил над 2 000 обаждания, от които 90% са намерили своето решение<sup>2</sup>. Гражданите искат да изпълняват своите задължения и общините ги информират за всичко, като им помагат по такъв начин да решат проблемите. След почти една година дейност на System 48, резултатите са значителни, като са спестени на общината няколко милиона динара.

---

<sup>2</sup> Гражданите обикновено се интересуват относно строителните терени (парцели, наеми, договори, узаконяване), осветлението на публични места, канализация, инвестиции, зелени зони, почистване на улиците, водоснабдяване и т.н.

---

## **ФИНДЛАНДИЯ**

### ***Разработване на общинска стратегия за развитие на услугите***

#### ***Асоциация на местните и регионални власти на Финландия***

През 2003 г. Управителният съвет на Асоциацията на месните и регионални власти на Финландия препоръчва на своите членове да разработят и приемат свои 10-годишни стратегии за подобряване на услугите, предоставяни на гражданите. **Заедно с това асоциацията предлага на общините и примерна структура и насоки за разработване на стратегиите.**

При разработването на стратегията **първата стъпка е оценката на нуждите от нови за гражданите, услуги.**

Тази оценка се базира на влиянието на много и различни фактори:

- Броя на населението
- Възрастова структура на населението
- Образователна структура на населението
- Икономическа структура
- Социална структура на общността
- Условия за живот на гражданите и т. н.

Не бива да бъде пренебрегвано и развитието на съседните на общината, общини.

**Втората стъпка е да бъдат описани и оценени начините за предоставяне на услугите досега:**

- Услуги, предоставяни от общината и общинските фирми
- Услуги, предоставяни от външни доставчици
- Други услуги (напр. предоставяни от общината и друга структура)



---

**Третата стъпка следва да бъде разработва на възможности за предоставянето на различните услуги по различни канали:**

- Услуги, предоставяни от общната или нейните фирми
- Услуги, предоставяни от външни доставчици
- Делегирани услуги
- Лицензирани доставчици на общински услуги – напр. домашен социален патронаж, кадастър и т. н.
- Отдаване под наем на общински помещения на външни доставчици на услуги (напр. банки за заплащане на общинските данъци и такси и сградата на общината или на центъра за информация и услуги на гражданите)
- Публично-частни партньорства при предоставянето на услуги
- Приватизация на предоставянето на общински услуги
- Услуги, предоставяни доброволно от отделни граждани или граждански организации и т. н.

След като бъдат оценени различните възможности за предоставяне на услуги е необходимо местната власт да обърне специално внимание на възможностите, които предлагат новите информационни технологии в посока прилагане на решения, които позволяват “самообслужване” с помощта на технологични решения.

#### **Четвъртата стъпка – определяне на нужните ресурси**

Определянето на финансовите ресурси – налични и необходими са изключително важен етап от създаването на 10-годишна стратегия за подобряване на услугите, предлагани от общината. Освен това трябва да бъдат подробно анализирани и останалите фактори:

- 
- Брой и образователно ниво на членовете на екипа на общинската администрация
  - Възрастова структура на екипа
  - Реална стойност на всяка от предоставяните от общината услуги, независимо от метода за предоставянето им.

Местната власт трябва да се увери, че информационните и комуникационни системи ще бъдат използвани в подкрепа на идеята за подобряване на услугите.

Настоящата система за финансиране на общинските услуги може да не бъде в състояние да покрива разходите за услугите, които общината има намерение да развива в бъдеще. Ако това се окаже факт и финансите са неадекватни на унждите, то тогава могат да бъдат предприети някои от следните мерки:

- Повишаване на ефективността на предоставяните от общината услуги
- Подобряване на качеството на услугите
- Намаляване на предоставяните услуги
- Повишаване, в зависимост от действащото законодателство, на броя на услугите, финансирани от местните данъци и такси
- Намиране и прилагане на алтернативни методи за предоставяне на услуги.

Когато планират как да съвместят икономическите и човешки ресурси така че да могат да отговорят на нарастналите изисквания и потребности на гражданите към общинските услуги, местните власти трябва намерят и приложат такива методи, които да гарантират едновременно качество и икономическа ефективност.

Когато се разработва стратегия за подобряване на услугите важен фактор, който трябва да се отчита на всяка цена е необходимостта за реорганизация на функциите и задачите на членовете на екипа.

---

## **Стъпка пет – съдържание и развитие на стратегията**

При разработването стратегията общината трябва да мисли не само за това как да подобри своите услуги, но да го прави в контекста на променящата се действителност около нея – другите общините, услугите, предоставяни от държавата, от други структури и т. н. Стратегията може да бъде разработена от екип на общината или от външни експерти, като съчетанието между двете възможности най-често дава най-добрите резултати.

Основната цел на стратегията е подобряване на живота на гражданите, посрещане на техните нужди, да повишат финансовите и човешки ресурси, като ги направят по-ефективни, да отворят пътя към създаването на нови партньорства с бизнеса, НПО и т. н.

Стратегията трябва да идентифицира как общината планира да осигури услугите, които са нейно задължение в различните сектори на дейност.

### **Стратегията трябва да идентифицира:**

1. обема на услугите и наличните финансови и човешки ресурса във всеки сектор от дейността ѝ
2. услугите, които общината планира да предоставя самостоятелно
3. услугите, които общината планира да предоставя с партньорство с други общини
4. услуги, които общината планира да предоставя чрез възлагане на друг изпълнител
5. услуги, които общината планира да предоставя съвместно с друг изпълнител – НПО, друга структура
6. услуги, които общината няма да предлага повече и т. н.

Освен това стратегията трябва да бъде ясна, разбираема и достъпна за гражданите, общинските служители и външните доставчици на услуги.

---

**След разработването и приемането на стратегията, нейното прилагане трябва периодично да бъде наблюдавано, като при необходимост отделни акценти, задачи и дейности, заложи в нея, трябва да бъдат променени.**

---

**Великобритания, Център за услуги и развитие**  
**КАКВИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯ ЦЕНТЪРЪТ ЗА УСЛУГИ И РАЗВИТИЕ**  
**– примерен наръчник**

Екипът на Центъра за услуги и развитие има за задача да Ви посъветва за всички разрешителни, от които се нуждаете и които общината трябва да ви предостави. Екипът ще ви помогне също така и да попълните необходимите формуляри на място, както и ще ви консултира за необходимите документи – планове, спецификации и т.н. От нас ще получите отговор и на всички технически въпроси, които касаят не само работата на общината. Ние ще ви посочим и кой от екипа на общината за кой въпрос отговаря и към кого да се обърнете за помощ в отделни случаи.

Екипът на центъра има за задача да придвижи през отделите на общината вашите документи, формуляри, скици или разрешителни. Всичко това ще бъде извършено при спазване на необходимите срокове и изискванията, посочени от закона. Тъй като е изградена отлично действаща система за координация между отделните звена, които на различните етапи издават различни разрешителни, която позволява документите ви да се разглеждат едновременно, това съкращава времето, необходимо за издаване на крайния документ.

Ние сме на Ваше разположение за всички Ваши въпроси, касаещи разрешителни и права за строеж, ремонтни дейности и промени. Ние Ви очакваме на телефон 259 - 5846.

**ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ ЗА РАЗРЕШИТЕЛНИТЕ ЗА СТРОЕЖ**

**Какво е необходимо да посочите, като задължителна информация във формулярите?**

- 
- ✓ Местоположение на собствеността
  - ✓ Идентификация на имота
  - ✓ Адрес и телефон на собственика
  - ✓ Името на предприемача, адрес, телефонен номер.
  - ✓ Номер на разрешителното или на лиценза (в някои случаи щатът разрешителното, което притежавате, като собственик или лиценза ви като предприемач може да не важи за дейности, които надхвърлят стойността от 30, 000 лири.

**За всички детайли по разрешителното, лиценза или в ситуации, когато Вие сами планирате извършването на дейността (без намесата на строителен предприемач) се обръщайте към служителите на Центъра.**

✓ Цените за разрешителни за електрически, водопроводни, механични или конструкционни строителни и ремонтни дейности са посочени във формуляте, които **може да намерите в Центъра**

✓ **Ако цялата стойност на работата е 30 000 лири** или надхвърля тази сума, трябва да попълните и подадете специален формуляр, в който се декларират застраховките за обезщетение на работниците, които ще участват в проекта – **формулярите се намират в Центъра за услуги.**

## **ИНФОРМАЦИЯ ЗА ЕДНОФАМИЛНИ И ДВУФАМИЛНИ ЖИЛИЩНИ СГРАДИ**

**Планове**

---

За конструкция на едно и двуфамилни къщи, както и за допълнителни постройки, са необходими три комплекта от конструкционните планове. Ако предложеният план предполага изграждането на нови здания или дострояване/разширяване на вече съществуващи сгради, Вие ще трябва да приложите план, който да покаже местоположението, отстоянието им от останалите постройки, както и от границите на имота. Важно е също така планът да показва местоположението им спрямо съществуващата пътна мрежа.

В случай, че ще разкопавате даден парцел (при подравнителни и изкопни работи за строеж на нови сгради или доизграждане и разширяване на вече съществуващи или при изграждане на алеи за паркиране) ще трябва да приложите скица на мястото, която да показва границите на имота, мястото, на което ще се копае, както и план на дейностите, които ще предприемете, за да предпазите почвата при работата си (укрепване на нанос, ровове за отводняване, укрепване на кални участъци със специални решетки и т.н.)

**Ако плановете на строежа или ремонта са твърде големи за стандартна копираща машина за да копират, моля носете поне три копия.**

## **ВОДОПРОВОДНИ И КАНАЛИЗАЦИОННИ УСЛУГИ**

Ако вашият проект предвижда необходимост от нов тип водопроводна или канализационна услуга или допълнение към вече съществуващата канализация (например добавяна на нови съоръжения), вие ще трябва да се свържете със **Столичния районен отдел по канализация (СРОК) на 254 - 9646** и да **разговоряте с KAY FARLOW или CECELIA CARDASCIO** по конкретните параметри на вашия проект.

---

При положение, че се налага да изградите нова канализация или да допълните старата е необходимо да приложите формуляр за искане на разрешение за водопроводна или канализационна дейност. СРОК ще изиска от вас необходимата допълнителна информация и ще ви уведоми за таксите, които ще трябва да заплатите. След като приложите нужните формуляри и изискваната пълна документация, ще получите от тях отговор на посочен от вас факс (или по пощата), отговор (одобрение или отказ) на молбата си за разрешение, касаеща извършването на тази дейност.

Ако дейността, която планирате изисква заплащането на такса, Вие ще можете да я платите на място при нас или директно в управлението в Ашвил, или по банков път (услуга номер 251 – 1122).

### **Формуляри за разрешителни**

Центърът за услуги е на ваше разположение да ви помогне както с широк спектър от услуги, така и с много на брой, при това лесни за попълване разрешителни.

Какви са основните разрешителни (формуляри), които са необходими при строеж на нова еднофамилна къща:

- 1) разрешение за строеж
- 2) разрешение (документ, определящ зонироването на къщата)
- 3) оценка на имота



---

4) разрешение за изграждане на канализация

5) разрешение за изграждане на водопровод

6) разрешение за изграждане на алея за паркиране и създаване на отбивка от съществуващ път.

При изграждането на допълнителни постоики, към вече съществуващи такива – гаражи, бараки, складове и т.н. могат да бъдат изисквани само част от горните документи. За да можем да отговорим на вашите специфични изисквания, ще ви бъдем благодарни, ако се обръщате към нас за всякакви въпроси – ние сме на ваше разположение, както да ви дадем изчерпателен и бърз отговор, така и да ви помогнем да попълните формулярите и да ви посъветваме откъде бихте могли да намерите нужните ви допълнителни документи.

### **Разрушения**

Ако вашият проект предвижда извършването на разрушителни дейности или обработка на по-специфични материали, които биха могли да замърсят въздуха на нашата община, то вие ще нуждаете от допълнително разрешително от Западната Агенция по контрол на замърсяването на въздуха на общината. Допълнителна информация ще можете да получите от тях на телефон (828) 255 - 5710. Служителите на Центъра за услуги ще ви помогне при подготовката на формулярите за кандидатстване за разрешително за подобни дейности.

---

## НАЙ-ЧЕСТО ЗАДАВАНИ ВЪПРОСИ, КАСАЕЩИ ЕДНО И ДВУФАМИЛНИ СГРАДИ

### **Въпрос: Кога е необходимо да получа разрешително?**

Разрешителните трябва да бъдат издадени преди започването на строежа или ремонта, който ще се извършва.

### **Въпрос: От какъв тип разрешения се нуждая при строеж на нова сграда?**

#### **Основните разрешителни, от които се нуждате в такива случаи са следните:**

Строително разрешително: за изграждането на усойчиви постройки или жилищни сгради

Разрешително за изграждане на електрическа инсталация: за инсталация на нова система, за допълнение, подмяна или промяна в дизайна на вече съществуваща електрическа система.

Разрешително за изграждане на водопровод: за инсталация на нова система, за допълнение, подмяна или промяна в дизайна на вече съществуваща водопроводна система.

Разрешително за изграждане на отоплителна (охлаждаща) система: за инсталация на нова система, за допълнение, подмяна или промяна в дизайна на вече съществуваща отоплителна или охлаждаща система.

---

Разрешително за изграждане на газова инсталация: за инсталация на нова система, за допълнение, подмяна или промяна в дизайна на вече съществуваща газова инсталация.

Това разрешително се издава обкновено на т.нар. газови предприемачи, които няма лиценз за изграждане на отоплителни и водопроводни системи. Предприемачите, които са получили разрешение за такива дейности не се нуждаят от подобно разрешително, тъй като то е част от лицензите им за водопровод или отопление.

Разрешително за зонирание: отнася се основно за класификацията на населеното място или зоната, в която искате да строите.

Разрешително за изкопни работи: издава се само когато се предвиждат подобни дейности

Разрешително за изграждане на канализация: за инсталация на нова система за канализация – издава се директно от СРОК, а ние ви предлагаме помощ при попълването на формулярите и комплектоването на необходимите документи.

Разрешително за изграждане на канализация: за инсталация на нова система за канализация – издава се директно от СРОК, а ние ви предлагаме помощ при попълването на формулярите и комплектоването на необходимите документи.

Разрешително за изграждане на алея за паркиране или отбивка от пътя: издава се само за отбивка от градски улици

**Въпрос: Нуждая ли се от разрешително за строеж, ако реша да изграждам допълнителна постройка в моя двор?**

---

Разрешително за строеж е необходимо за строеж на всякакви здания с каквато и да било хоризонтална или вертикална големина, която надхвърля дванадесет (12) фута. Разрешение за зонирание е нужно независимо от размера на пострйката.

**Въпрос: Откъде мога да получа необходимите ми разрешения?**

Центърът за услуги е разположен в сградата на общината на улица Шарлот 161. Тук можете да подадете заявление за по-голяма част от разрешителните, от които се нуждаете.

Работното време на Центъра е всеки ден от 8 – 16.30. За да попълните всеки от формулярите вие се нуждаете от идентификационния номер на имота, който може да откриете на писмото с дължимите данъци. Ако сте нов собственик на имота, бъдете подготвени с информация за предходния собственик (като минимум се нуждате от имената му).

**Въпрос: Има ли случаи, в които изброените разрешителни не са ми необходими?**

ДА, има определени случаи, когато разрешителни за строеж, изграждане на водопровод, отоплителна или електрическа инсталация, или покривни разрешителни, не са необходими.

Разрешително не е необходимо за изграждане, изменение, ремонт, замяна или промяна, които са в рамките на пет хиляди долари (5, 000 \$) или по-малко и които се извършват в рамките на жилищна еднофамилна пострйка, освен ако работата не предвижда следните дейности:

- допълнение, смяна или промяна на носещата конструкция на сградата

- 
- допълнение или промяна на канализационната система
  - допълнение, подмяна или смяна на отоплителната, охладителната или електрическата инсталации
  - промяна (с изключение на подмя с цел пожаростойчивост) на покривното покритие.

**Q: От какъв тип информация се нуждая, когато кандидатствам за разрешително?**

Необходими са ви по три пълни комплекта от конструкционните планове и документите за собственост или наем.

Ако предложения строеж предвижда изграждането на нови здания или на допълнителни постръйки или разширение на съществуващи са необходими архитектурни планове, измервания, показващи границите на имота, разположението на сградата, отстоянието и до границите на имота, както и разположението и размера на отбивката от пътя (ако е предвидена такава).

Ако са предвидени изкопни работи (разкопаване, подравняване, изграждане на алея за паркиране и отбивка) вие трябва да покажете план за защита на почвата от разрушаване и създаване на опасност от свлачища и т.н.

**Въпрос: От какви скици се нуждая, за да получа разрешително за строеж и зонирание?**

Необходими са ви по три пълни комплекта от застроителните, конструкционни и архитектурни планове, които да показват разположението на сградата в общия имот.

---

Строителните планове трябва да бъдат чертани в мащаб и да са достатъчно ясни, така че да демонстрират съответствие с общите правила на щата за строителство.

Скицата на нова постройка трябва да включва план на основата и на всеки един от предвидените за изграждане, етажи. Издигнати части от сградата, които са видими от всяка страна на постройката трябва да бъдат включени и в плана и.

Скицата трябва да включва напречен разрез през външната носеща стена от пода до покрива, защото предоставя информация за конструкционните детайли, носещите части, стените и т.н.

Всички предверия или веранди също трябва да имат свои конструкционни планове на основата. Плановете са основа за изграждането на която и да било конструкция, така че те трябва да бъдат достатъчно подробни, за да дават на строителя цялата му необходима информация. Плановете трябва да бъдат чертани в мащаб и с точните размери.

Плановете за изграждане на допълнителни постройки или промяна на съществуващи трябва да предоставят информация за наличните структурни елементи на сградата, ако те са включени в структурната носеща конструкция на новата постройка или на промяната на старата.

Скиците се използват и за проверка за минималното съответствие между правилата на зонироването и стритеоните стандарти. Те трябва да показват също така цялата територия на застроявания имот, както и положението, големината и отстоянието на отбивката от улицата, ако се предвижда такава.

---

По едно копие от конструкционния и архитектурен план трябва да бъдат оставени на съхранение в отдела за безопасност на строителството, едно копие в отдела по местни данъци такси на общината. Подпечатаното копие, заедно с необходимите разрешителни се връща на искащия разрешението. **То трябва да бъде на разположение на проверяващите инспектори, когато те го поискат.**

**Въпрос: Какъв е стандартът за строителство? Има ли отделната община, различен от националния стандарт?**

Стандартът за жилищно строителство на общината с последна промяна от 2002 г., се използва като предписание при строителството на нови едно и двуфамилни къщи. Този стандарт се прилага също при изграждането на допълнителни постройки, изменения или ремонти на вече съществуващи жилища. Изискванията за този стандарт могат да бъдат открити в специалните брошури на Отдела за безопасност на общината, които се предлагат и в Центъра за услуги.

**Въпрос: Необходимо ли е да бъде лицензиран предприемач, за да извършвам промени или да строя собствена къща?**

### **ОБЩ ПРЕДПРИЕМАЧ**

Наредбите на общината изискват строежът да се извършва от лицензиран предприемач, когато стойността на извършваната дейност надхвърля 30 000 лири и над 30 000 лири. Под тази сума не е необходим лицензиран предприемач.

По изключение е разрешено единствено на собственика да действа като предприемач и при суми над 30 000 лири при условие, че минимум 12 месеца след като жилището бъде завършено, собственикът и/или членовете на

---

семейството му трябва да продължат да го обитават. През този период то не може да бъде отдавано под наем, продавано или преотстъпвано.

Собственикът на къщата може да избере дали сам да извърши тези дейности или да наеме предприемач. При положение, че реши сам да извършва подобна дейност, това може да стане без да се налага да придобива лиценз, ако бъдат изпълнени следните условия:

- 1) Получени са необходимите разрешителни за извършването на подобни дейности
- 2) Работата се инспектира постоянно от инспектори по водопроводната и механична дейност
- 3) Собственикът ще обитава къщата през следващите 12 месеца

### **ЕЛЕКТРИЧЕСКИ ДЕЙНОСТИ:**

Собственикът на къщата може да избере дали сам да извърши тези дейности или да наеме предприемач. При положение, че реши сам да извършва подобна дейност, това може да стане без да се налага да придобива лиценз, ако бъдат изпълнени следните условия:

- 1) Да положи изпит за способности в тази сфера. Изпитът се полага пред Департамента по безопасност.
- 2) Налице е разрешително за извършване на такива дейности
- 3) Работата е инспектирана от постоянно от инспектор
- 4) Собственикът ще обитава къщата през следващите 12 месеца



---

Въпрос: Трябва ли да изчакам със стартирането на работата, докато получа разрешително?

Работа, изискваща разрешение не бива да стартира без издадено разрешително и то да бъде достъпно при поискване от страна на инспекторите по всяко време, когато те се нуждаят от него. На разположение на инспекторите трябва да бъде и комплектът от скици, свързани със строежа или ремонта и които са одобрени от отдела за сигурност по строителството.

При извънредно положение – повреда на отоплителната система, на водопровода или електричеството, повредата може да бъде направена без да се изчаква разрешително, но то трябва бъде придобито още на следващия ден след отстраняването на повредата. В случай на паднало дърво или повреда от буря, поправки могат да бъдат извършвани незабавно, за да се избегнат по-големи щети, като разрешително за по-трайните ремонтни дейности трябва да бъде издадено възможно най-скоро.

**Въпрос: Кога, на кой етап от строежа (ремонта) трябва да повикам инспекторите?**

Задължение на държателя на разрешителното или на оторизиран от него, агент да уведомят служителя, отговорен за спазването на строителния контрол, кога обектът е готов за инспекция.

По време на реализация на строежа трябва да бъдат извършени множество инспекции. Задължение на притежателя на разрешителното е да осигури достъп и възможност за инспекция на дейността от всеки от инспекторите, които са препоръчани от правилника за стандарти в строителството.

---

В зависимост от дейностите, които ще бъдат извършвани, както и от реда, в който ще се осъществяват те, може да се нуждаете от всички видове инспекции или от част от тях. В някои случаи може да се наложи инспектор по една и съща дейност да ви посети повече от един път.

Може да се наложи посещение и от инспектор, който не е описан по-надолу, за да бъдат спазени стандартите за строителство на щата. Винаги, когато имате определени съмнения, обръщайте се към вашия инспектор, защото създаването на работни отношения с него ще подпомогне процеса на инспекции.

По-долу са описани основните инспекции, които трябва да бъдат извършени при строежа на нова жилищна постройка.