СТОЛИЧНА ОБЩИНА

София - 1000, ул. „Московска" № 33, тел. 02 9377 302, www.sofia.bg

X

ИЗХ.РЕГ.№

ЧРЕЗ:
НАЦИОНАЛНОТО СДРУЖЕНИЕ
НА ОБЩИНИТЕ В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ДО
КМЕТОВЕТЕ НА ОБЩИНИ
В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ОТНОСНО: *Общинско сътрудничество за споделяне на услуга "Превод на български жестов език при административно обслужване на глухи и сляпо-глухи лица от общинската администрация"*

УВАЖАЕМИ КОЛЕГИ,

На 21 януари 2021 г. 44-тото Народно събрание на Република България прие Закон за българския жестов език (ЗБЖЕ). Жестовият език е признат за самостоятелен, естествен, със своя собствена граматика, и отстоява правото на глухите хора да съхраняват езика, културата и идентичността си. Законът създава условия за премахването на ограничения при общуването на глухите и сляпо-глухите лица и при използването и достъпа до информация чрез българския жестов език. Техните права се гарантират по начин, който осигурява независимост, равнопоставеност и достъпност в обществения живот.

Съгласно чл. 24 от ЗБЖЕ държавните институции и органите на местното самоуправление са длъжни да осигуряват превод на български жестов език извън осигурения лимит по чл. 20, ал. 1 и 2 при:

1. заявяване и/или получаване на административно обслужване от органите на изпълнителната власт и на местното самоуправление;

2. провеждането на мероприятия, организирани от тях, с участие на лица с увреден слух и на сляпо-глухи лица, когато лицата предварително са поискали такъв.

Съобразно § 7 от същия Закон, в срок до 31 декември 2022 г., ръководителите на административните структури в системата на изпълнителната власт и кметовете на общините създават условия за извършването на административно обслужване на глухите и сляпо-глухите лица.

За целите на изпълнение на разпоредбите на Закона, относими към работата на общинската администрация от страна на Столична община, с голямото съдействие и подкрепа на Столичния общински съвет, за периода от месец март 2021 г. до настоящия момент беше реализирано следното:

С Решение № 359 по Протокол № 35 от 24.06.2021 г. Столичният общински съвет възложи на кмета на Столична община да извърши конкретни дейности във връзка със задълженията на общинската администрация по Закона за българския жестов език (ЗБЖЕ) и по-специално в сферата на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани на територията на Столичната община, в т.ч. при провеждане на мероприятия с участие на лица с увреден слух и на сляпо-глухи лица.

В изпълнение на цитираното Решение с моя Заповед рег. № СОА21-РД91-342/01.10.2021 г. беше сформиран Консултативен съвет (КС) по въпросите, свързани с административно обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани на територията на Столичната община (СО), в т.ч. при провеждане на мероприятия с участие на лица с увреден слух и на сляпо-глухи лица, в състав: общински съветници в Столичния общински съвет, длъжностни лица от Столичната община и районните администрации, имащи пряко отношение към дейностите, възложени на кмета на общината, както и четирима представители, излъчени от неправителствените организации в сферата на представляване, отстояване и защита интересите на слухоувредените граждани, избрани на конкурсен принцип.

В резултат от проведените заседания, срещи с различни организации и съвместните дейности, изпълнявани в оперативен и координационен порядък, КС приключва своята работа с окончателен Доклад

за свършеното, както и с конкретни предложения за предприемане на мерки и дейности, свързани с прилагането на ЗБЖЕ в сферата на административното обслужване на глухи и сляпо-глухи лица, както следва:

- Мерки, свързани с Електронния портал на СО;
- Осъществяване на осведомителни обучения относно живота, идентичността и културата на глухите и сляпо-глухите лица, както и основна информация за Закона за БЖЕ, насочени към администрацията на СО;
- Обслужване на глухи и сляпо-глухи лица на място в администрацията на СО и 24-те районни администрации;
- Предоставяне на тристранна онлайн видео връзка между глухото или сляпо-глухото лице, служителя на гише и жестов преводач;
- Обособяване на обозначено гише, разпознаваемо от глухото или сляпо-глухото лице, което да е оборудвано с техническо средство за осъществяване на тристранна онлайн връзка при административното им обслужване;
- Обозначаването на съответното гише и/или вход на офис за обслужване да е със стикер с QR код, който насочва глухото или сляпо-глухото лице към директна видео връзка с преводач от и на жестов език;
- Препоръки за всички останали институции на местно ниво по примера на Столична община за диалог с местната глуха общност.

На база на представения доклад на Консултативния съвет, внесох Доклад до Столичния общински съвет с предложение за приемане на План за действие за въвеждане на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани.

С Решение № 478 по Протокол № 59 от 07.07.2022 г. Столичният общински съвет одобри План за действие, съдържащ мерките, сроковете и средствата за въвеждане на административното обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани на територията на Столичната община, превод на български жестов език при провеждане на мероприятия с участие на лица с увреден слух и на сляпо-глухи лица и други дейности.

Петте основни цели, заложени в плана, са:

1. Създаване на рубрика за ползване от глухи и сляпо-глухи лица на Електронния портал на Столична община;

2. Приемане на Правила за административното обслужване на глухи и сляпо-глухи лица в Столична община;

3. Създаване на Видео инструкция относно правилата и начините за получаване на административно обслужване, която да се достъпва електронно чрез специален QR код;

4. Създаване на тристранна видеоконферентна връзка и техническо оборудване на Центровете за административно обслужване на Столична община и структурите ѝ за обезпечаване на административното обслужване на глухи и сляпо-глухи лица;

5. Осъществяване на осведомителни обучения, насочени към администрацията на Столична община и структурите на СО относно живота, културата и идентичността на глухите и сляпо-глухите лица с цел повишаване качеството на обслужване на тези лица, както и основна информация за задълженията на местната администрация по Закона за българския жестов език.

Към настоящия момент по-голямата част от заложените мерки в Плана са изпълнени, а част от тях – в процес на изпълнение, както следва:

По отношение на цел 1 и 2:

- Създаден е виртуален бутон в Електронния портал на Столична община, водещ към версия (рубрика) на Български жестов език – https://www.sofia.bg/



- Публикувани са видеоматериали на Български жестов език в направления: „Транспорт“, „Социални дейности“ и „Спорт“: https://bgsl.sofia.bg/bg/

- Издадени и публикувани са Правила за административно обслужване на глухи и сляпо-глухи лица в Столична община – в текстов формат и преведени на БЖЕ:

https://bgsl.sofia.bg/bg/rules-for-administrative-service

- Публикувана е информация за адресите на Центрове за административно обслужване в структурите на СО и районите, определеното гише за обслужване на глухи и сляпо-глухи лица, както и работното време:

https://bgsl.sofia.bg/web/bgsl/service

- Подготвен за визуализация е специален бутон в Системата за управление на опашките в Центъра за административно обслужване в централната администрация на СО, предназначена за глухи/сляпо-глухи лица, която ще бъде пусната в експлоатация в първия работен ден на 2023 г.

- В процес на процедиране е заповед за определяне на длъжностни лица от отделните направления на СО за изготвяне на текстове за услуги и информация, които да бъдат преведени на БЖЕ и публикувани в специализираната рубрика.

По отношение на цел 3:

1. Изработени и разпространени към структурите на СО са стикери с QR код за поставяне на входа на всички звена за административно обслужване на СО, районните администрации и някои общински предприятия с линк за достъп до Правилата за административно обслужване на български жестов език. Със стикерите ще бъдат обозначени и съответните гишета:



По отношение на цел 4:

1. Доставени и предоставени на структурите на СО, районите администрации и някои общински предприятия (етап 1 и частично етап 2) са таблети, слушалки с микрофон и SIM карти с инсталирано приложение за видео връзка за обезпечаване на тристранната видеоконферентна връзка.

1.1. Взето е решение за обезпечаване на видеоконферентна връзка за обособените работни места към момента да бъде използвано мобилно приложение *Вайбър*.

2. Прието е Решение № 730 по Протокол № 63 от 06.10.2022 г. на СОС за частична промяна в общата численост на Столичната общинска администрация, в изпълнение на Плана за действие, съдържащ мерките, сроковете и средствата за въвеждане на административното обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани на територията на Столичната община, превод на жестов език при провеждане на мероприятия с участие на лица с увреден слух и на сляпо-глухи лица и други дейности, с което е увеличена щатната численост на СОА с 4 щатни бройки в направление "Общинска администрация" за нуждите по обезпечаване на жестови преводачи към Контактния център на Столична община, които да обслужват всички структури на СО при поетапното им включване към административното обслужване на глухи и сляпо-глухи лица.

Освен на място в Центровете за административно обслужване (ЦАО), глухите и сляпо-глухите лица ще имат възможност да се информират за предоставяните от общинската администрация услуги, начините на подаване и получаване на такива, да подават сигнали за отклонения в градската среда, заявления за достъп до обществена информация и др. отдалечено чрез осигурената от СО видео връзка между глухото или сляпо-глухото лице и оператор в Контактния център на СО, предоставящ и превод от и на БЖЕ.

Междувременно в изпълнение на препоръките на Консултативния съвет и съобразно заложеното в Плана, Столичната община, със съгласието на СОС, обективирано в Решение № 23 по Протокол № 45 от 13.01.2022 г., в партньорство с Фондация „Заслушай се", изпълнява Проект по Процедура BG05SFOP001-2.025 за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по проект „Повишаване на гражданското участие в процесите на изпълнение и мониторинг на политики и законодателство", по Оперативна програма „Добро управление" (ОПДУ), приоритетна ос 2 „Ефективно и професионално управление в партньорство с гражданското общество и бизнеса".

Основните цели на проекта са:

1. Организиране и провеждане на информационни срещи за правилното и навременно прилагане на ЗБЖЕ в районните администрации на Столична община;

2. Организиране и провеждане на информационна среща с направление „Култура, образование, спорт и младежки дейности" (КОСМД) по въпросите на ЗБЖЕ, касаещи образованието;

3. Организиране и провеждане на Кръгла маса с домакин Столична община, с участието на общински служители на 7-те общини.

В изпълнение на проекта, на 19 септември 2022 г. се проведе Кръгла маса с домакин Столична община. На тази среща участваха:

- Общински служители на 7-те общини с по-голяма концентрация на глухи и на сляпо-глухи лица в България – Столична община, Пловдив, Варна, Бургас, Стара Загора, Русе и Плевен;
- Представители на Национално сдружение на общините в Република България (НСОРБ);
- Организации и представители на глухата общност в България;
- Експерти и преводачи по български жестов език.

На Кръглата маса са обсъдени проблемите, които общините срещат при прилагането на ЗБЖЕ, както и споделяне на добри практики в тази насока, разяснени бяха разпоредбите на ЗБЖЕ и наредбите към него.

Проведе се разискване на правилния подход и прилагане на ЗБЖЕ, мерките и дейностите, които следва да бъдат предприети, специфичните нужди на глухите и сляпо-глухите хора и най-добрите и

ефективни подходи тези нужди да бъдат удовлетворени, възможностите глухи и сляпо-глухи хора да получат качествени административни услуги, предоставени от общините, в резултат на адекватното прилагане на ЗБЖЕ.

Проведе се обсъждане какво СО е предвидила като мерки за прилагане на ЗБЖЕ.

На Кръглата маса беше постигнато съгласие, че в други населени места са нужни и други по-достъпни решения, взимайки предвид техните специфики.

Въпросът за административното обслужване на глухи и сляпо-глухи лица е на дневен ред за всички общини в България, предвид кратките срокове до влизане в сила на разпоредбата на § 7.

На Годишна среща на местните власти, организирана от НСОРБ, в Панела „Актуални въпроси в работата на секретарите на общини", в който участие взе и Националната асоциация на секретарите на общини в РБ, кметове и секретари информираха за своите притеснения. Въпросът беше индикиран и предложен за детайлно обсъждане.

По повод горното, на 24 ноември 2022 г., на заседанието на Постоянната комисия по административно обслужване и общинска администрация към НСОРБ, в която участие взеха над 90 общини, беше разгледана възможността за осъществяване на общинско сътрудничество посредством споделена услуга по осигуряване на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи лица от страна н Столична община.

В процеса на работа на Консултативния съвет и проведените редица срещи с организациите от и на глухите хора беше установено, че не е налице официална статистика по общини и региони за броя на глухите и сляпо-глухите хора, жители на съответните градове. Организациите, по повод различните инициативи, мероприятия и срещи, които провеждат, разполагат с неофициална информация по въпроса. Общините с по-голяма концентрация на глухи и на сляпо-глухи лица в България са Столична община, Пловдив, Варна, Бургас, Стара Загора, Русе и Плевен. Няма информация обаче колко чуващи лица от тези общини владеят български жестов език и биха могли да се включат в дейностите, възложени на общините.

По информация на секретарите, в голяма част от общините е постъпила оферта за преводачески услуги на български жестов език от Социално предприятие „Наистина жестов език", което предлага видео-жестов превод за осигуряване на пълноценен достъп за глухи и сляпо-глухи лица до администрациите, която се базира на годишна абонаментна такса.

Тази услуга беше предложена и на Столична община, но Консултативният съвет взе решение и предложи на кмета общината да осигури собствена услуга по видео-жестов превод, предвид мащабната структура на общината, многобройните структури – районни администрации, общински предприятия, общински търговски дружества, културни институти, социални бюра и т.н., като назначи служители в общинската администрация, владеещи български жестов език, които посредством техническите средства, за които беше споменато по-горе, да осъществяват видеожестов превод при административно обслужване от Столична община.

Практиката показва, че използването на иновативен подход от Столична община при внедряването на дигитални решения, въвеждането на електронен документооборот, осигуряването на различни комуникационни канали и предоставянето на електронни административни услуги и др. дава конкретни резултати в качеството на административното обслужване. Пример в това отношение е Контактният център за неспешни повиквания на Столична община, изграден и пуснат в експлоатация през октомври 2014 г., с цел висока обществената значимост и стремеж за постигане на прозрачност за проблемите на града и отчетност при решаването им с помощта на съвместните усилия на администрацията и гражданското общество. За времето на съществуване, той се превърна в своеобразна институция за гражданите и спечели доверието им, най-вече благодарение на непосредствения контакт с тях, бързата си реакция и обратна връзка. Реализацията на това информационно решение, подпомага дейността и комуникацията между различните звена на администрацията, прави я по-гъвкава и достъпна за гражданите. След пускането на Контактния център в експлоатация, статистиката показва, че това е един от най-успешните информационни проекти в общинската администрация.

Във връзка с гореизложеното, и с оглед информацията, която достигна до мен чрез Националното сдружение на общините в Република България за обективната невъзможност на много общини да обезпечат изпълнението на ЗБЖЕ в частта за административното обслужване, беше взето решение Столична община да сподели какви действия е предприела до момента. За целта темата е разгледана на заседание на Постоянната комисия по административно обслужване и общинска администрация към НСОРБ, на което секретарят на Столична община е информирала колегите кметове и секретари за свършената работа към настоящия момент, както в хода на работа на КС, така и в изпълнение на Плана. Заседанието е проведено в онлайн форма на 24 ноември 2022 г. и в него са се включили над 90 общини.

На заседанието, след като са били обсъдени и наличните ресурси, са разгледани и нагласите на колегите за осъществяване на общинско сътрудничество чрез споделена услуга, което е било прието с положителна оценка, както и като наличие на възможност за гарантиране на доброто административно обслужване. Материалите от проведеното заседание са публикувани на сайта на НСОРБ и в Електронния бюлетин на сдружението с цел достигане до максимално повече общини.

Местната власт е тази, която е най-близо до хората. Една от основните цели на органите на местното самоуправление, и в частност на общинските администрации, е предоставянето на ефективни и качествени публични услуги. В своята работа общинските власти следва да спазват изисквания към качеството и ефективността при предоставянето на различните услуги.

Вярвам, че кметовете на общини имаме една основна цел и тя е грижата към гражданите и подобряване на техния живот.

Видно от гореизложеното, е налице начин за обезпечаване на процеса по обслужване на глухите и сляпо-глухите граждани не само на територията на Столична община, но и в други общини, чрез въвеждането на споделена услуга.

За целите на стартиране на процедурата, при съобразяване с разпоредбите на чл. 59, чл. 60, чл. 61 от ЗМСМА, съобразно чл. 62, ал. 2 от ЗМСМА, предвид чл. 24, т. 1 от Закона за българския жестов език (ЗБЖЕ), с оглед сроковете, регламентирани в § 7 от същия, с мой Доклад рег. № СОА22-ВК66-15213/12.12.2022 г. внесох предложение до Столичния общински съвет с молба за приемане на решение за даване на съгласие кмета на Столична община да отправи предложение за сътрудничество за изпълнение на споделена услуга по реда на чл. 62 от ЗМСМА, регламентирана в чл. 24, т. 1 от ЗБЖЕ, с цел създаване на условия за извършване на административно обслужване на глухите и сляпо-глухите лица чрез осигуряване на превод на български жестов език при заявяване и/или получаване на административно обслужване от общинските администрации до кметове на общини в РБ чрез Националното сдружение на общините в Република България.

В резултат, на последното редовно заседание на Столичният общински съвет за 2022 г. беше прието Решение № 998 по Протокол № 67 от 15.12.2022 г.:

https://council.sofia.bg/documents/d/guest/r-998

https://council.sofia.bg/documents/d/guest/r-998_pr-1

В изпълнение на цитираното решение, в съответствие с чл. 63 от ЗМСМА отправям до Вас предложение за сътрудничество за изпълнение на споделена услуга по реда на чл. 62 от ЗМСМА, регламентирана в чл. 24, т. 1 от ЗБЖЕ, с цел създаване на условия за извършване на административно обслужване на глухите и сляпо-глухите лица чрез осигуряване на превод на български жестов език при заявяване и/или получаване на административно обслужване от общинските администрации.

Към предложението, представям и проект на Споразумение, в което са разписани клаузите за неговото изпълнение, съобразно възможностите на Столичната община. В готовност сме да Ви предоставим във файлов формат и утвърдения от Консултативния съвет Стикер за обозначаване на гишета в ЦАО за обслужване на глухи и сляпо-глухи лица, както и всички материали и разработки, изготвени от Столична община и касаещи БЖЕ за ползване по Ваша преценка.

Като ставам на разположение, Ви информирам, че за въпроси относно предложението можете да се обръщате към Венера Милова – секретар на Столична община, тел. за връзка: 02 937 74 44; 0889 11 49 01, ел. поща: v.milova@sofia.bg.

ПРИЛОЖЕНИЕ:



СПОРАЗУМЕНИЕ.ПРОЕКТ.doc

С УВАЖЕНИЕ,

X

КМЕТ НА СТОЛИЧНА ОБЩИНА

Изготвил чрез АИССО:
В. Милова – секретар на Столична община

Електронен документ, подписан с КЕП. Писмото съдържа интегрирано файлово приложение във формат .doc.
Писмата се изпраща на адресатите чрез СЕОС.

СПОРАЗУМЕНИЕ ЗА СЪТРУДНИЧЕСТВО проект!

X_____

РЕГ. №

Днес, ... г., в гр. ....., между:

1. СТОЛИЧНА ОБЩИНА, БУЛСТАТ 000696327, със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. „Московска" № 33, представлявана от Йорданка Асенова Фандъкова – кмет на Столична община....., наричана по-долу за краткост **„ОПЕРАТОР"**

2. Община ....., БУЛСТАТ ....., със седалище и адрес на управление: гр. ....., ул. ..... № , представлявана от ..... – кмет на община ....., наричана по-долу за краткост **„ПОТРЕБИТЕЛ"**

3. Община ....., БУЛСТАТ ....., със седалище и адрес на управление: гр. ....., ул. ..... № , представлявана от ..... – кмет на община ....., наричана по-долу за краткост **„ПОТРЕБИТЕЛ"**,

а наричани заедно **„ПАРТНЬОРИ"**

На основание разпоредбите на Глава „Осма" от Закона за местното самоуправление и местната администрация (ЗМСМА), съобразно чл. 59, чл. 60, чл. 61 от ЗМСМА , предвид чл. 24, т. 1 от Закона за българския жестов език, с оглед сроковете, регламентирани в § 7 от ЗБЖЕ, въз основа на Решение № .....на Столичния общински съвет, респективно Решение №.....на Общински съвет –..... се сключи настоящото Споразумение за сътрудничество, при съобразяване с дефицита на преводачи на български жестов език в Република България и концентрацията на такива в големите градове, с цел изпълнение на разпоредбите на ЗБЖЕ от органите на изпълнителната власт в общините и защита правата на гражданите, страните се споразумяха за следното:

I. ПРЕДМЕТ, ЦЕЛ И ОБХВАТ

Чл. 1 (1) ПАРТНЬОРИТЕ се споразумяват да си сътрудничат помежду си за изпълнение на споделена услуга по реда на чл. 62 от ЗМСМА, регламентирана в чл. 24, т. 1 от ЗБЖЕ, с цел създаване на условия за извършване на административно обслужване на глухите и сляпо-глухите лица чрез осигуряване на превод на български жестов език при заявяване и/или получаване на административно обслужване от общинските администрации, наричана за краткост **„УСЛУГА"**, и за постигане на:

1. подобряване на качеството на предоставяните услуги от взаимен интерес;
2. постигане на по-ефективно разходване на финансовите и административни ресурси на общината;
3. оптимизиране на разходите на общината и подобряване на финансовото състояние на общината;
4. стандартизиране и оптимизиране на работните процеси чрез реализиране на икономически ползи, произлизащи от икономии от мащаба и/или разделението на труда;

(2) ПАРТНЬОРИТЕ, подписали това Споразумение за сътрудничество, се съгласяват, че по отношение на всеки конкретен **ПОТРЕБИТЕЛ ОПЕРАТОРЪТ** ще предоставя услугата в обхват (часови диапазон), определен съобразно работното време на Центровете за административно обслужване на **ПОТРЕБИТЕЛЯ.**

Чл. 2. УСЛУГАТА се осъществява чрез видеоконферентна връзка между служителя (деловодител) на съответната общинска администрация – **ПОТРЕБИТЕЛ,** глухото лице – заявител на административно обслужване и преводача на български жестов език – служител на **ОПЕРАТОРА.**

II. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Чл. 3 (1) За техническо обезпечаване на дейностите по изпълнение на **УСЛУГАТА ОПЕРАТОРЪТ** осигурява:

- видеокамера за компютър, безжични слушалки с микрофон;

- интернет връзка на мин. Скорост 100 Mbps.

- **(2)** За техническо обезпечаване на дейностите по изпълнение на **УСЛУГАТА ПОТРЕБИТЕЛЯТ** осигурява:

- таблет с инсталирано мобилно приложение *Вайбър*, слушалки с микрофон;

- СИМ карта с мобилен номер без значение от Оператора;

- интернет връзка на мин. скорост 100 Mbps.

Чл. 4 (1) За изпълнение на дейностите по извършване на **УСЛУГАТА ОПЕРАТОРЪТ** осигурява преводач на български жестов език, наричан за краткост **ПРЕВОДАЧ**, който извършва превод между служител на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** и глухо/сляпо-глухо лице посредством техническите средства, определени в чл. 3 от настоящото Споразумение, в часови диапазон и дни, определени в (Приложение № 1), неразделна част от настоящото Споразумение.

(2) За изпълнение на дейностите по извършване на **УСЛУГАТА ПОТРЕБИТЕЛЯТ** осигурява свой служител, наричан за краткост **СЛУЖИТЕЛ**, който изнърша административното обслужване на глухо/сляпо-глухо лице със задължение да осъществи връзка с **ПРЕВОДАЧА**.

Чл. 5. Фактическото осъществяване на **УСЛУГАТА** се извършва между лицата, посочени в чл. 4, по следния начин:

1. При заявяване или получаване на административно обслужване на глухо или сляпо-глухо лице от общинската администрация на **ПОТРЕБИТЕЛЯ СЛУЖИТЕЛЯТ** стартира видео разговор чрез *Вайбър* към **ПРЕВОДАЧА.** След осъществяване на връзка **СЛУЖИТЕЛЯТ** провежда административното обслужване на глухото/сляпо-глухото лице с помощта на таблета, на който се визуализира **ПРЕВОДАЧЪТ**, който осъществява превода на БЖЕ. След приключване на обслужването **СЛУЖИТЕЛЯТ** преустановява връзката.

2. При неуспешно свързване с **ПРЕВОДАЧА СЛУЖИТЕЛЯТ** се свързва с представители на **ОПЕРАТОРА** чрез Контактния център на Столична община на тел. 0700 17 310 за установяване на причините.

2.1. При условие че в момента на подадената заявка **ПРЕВОДАЧЪТ** обслужва друг **ПОТРЕБИТЕЛ** по настоящото Споразумение или осъществява административно обслужване на **ОПЕРАТОРА, СЛУЖИТЕЛЯТ** заявява услугата чрез текстово съобщение във *Вайбър*, като изчаква **ПРЕВОДАЧЪТ** да се свърже с него след приключване. За този времеви диапазон лицето **СЛУЖИТЕЛ** уведомява глухото/сляпо-глухото лице за необходимостта да изчака.

2.1.2. При обслужване на **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** се следва принципа на „Управление на опашките", което правило важи вкл. и за **ОПЕРАТОРА.**

2.2. При условие че в момента на подадена заявка е установена техническа причина за липсата на свързаност, **ПРЕВОДАЧЪТ** и **СЛУЖИТЕЛЯТ** имат право да ползват алтернативен вариант (друго мобилно приложение), позволяващо осъществяване на видео връзка.

III. ДЯЛ НА ФИНАНСОВО И РЕСУРСНО УЧАСТИЕ НА ПАРТНЬОРИТЕ

Чл. 6. (1) За постигане на общата цел делът на участие на всеки един от **ПАРТНЬОРИТЕ** по настоящото Споразумение се разделя по следния начин:

1. ОПЕРАТОРЪТ участва със споделяне на човешки ресурс – служители, назначени в Столична община по трудово правоотношение със задължение да извършват превод на български жестов език в полза на **ОПЕРАТОРА** и **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** по настоящото Споразумение в рамките на максимално работно време от понеделник до петък от 7:30 – 19:30 часа, събота от 7:30 до 15:30 часа.

2. ПАРТНЬОРИТЕ участват в споделената услуга посредством заплащане на услугата на часова ставка, която възлиза на 20 (двадесет) лева за един астрономически час, или 0,33 лв. на минута.

(2) Заплащането по ал. 2 се извършва на основание подробно и обобщено ползване на услугата, което се изчислява на базата на месечна справка на броя и времетраенето на проведените видео разговори чрез *Вайбър*, за което се съставя Констативен протокол (Приложение № 2), който се подписва от определени от **ОПЕРАТОРА** и **ПАРТНЬОРИТЕ** длъжностни лица на съответната общинска администрация. От обобщеното времетраене се изважда по 1 (една) минута за всеки проведен разговор, която минута **ПАРТНЬОРИТЕ** приемат за подготвителна, преди фактическото извършване на превода на БЖЕ между лицето по чл. 4, ал. 2 и преводача.

(3) Ежемесечно до 10-то число на месеца, следващ месеца на предоставяне на услугата, длъжностните лица по чл. 7 от настоящото Споразумение съставят и подписват Констативен протокол, който се регистрира в Административната информационна система на Столична община, след което се изпраща с придружително писмо на съответната община **ПОТРЕБИТЕЛ** за възстановяване на разходите под формата на трансфер и на дирекция „Финанси" при Столична община за сведение и контрол.

(4) При условие че за съответния календарен месец, за който се извършва отчитането, даден **ПОТРЕБИТЕЛ** не е ползвал услугата, не се съставя Констативен протокол.

3. ПАРТНЬОРИТЕ по настоящото Споразумение се съгласяват, че получените от **ОПЕРАТОРА** финансови средства по изпълнение на **УСЛУГАТА** ще се използват за целите на подобряване на **УСЛУГАТА** в т.ч. за внедряване на специализиран софтуер за осъществяване на видео връзка, който при реализирано внедряване ще се предостави за ползване на всички **ПАРТНЬОРИ.**

IV. ОТГОВОРНОСТ НА ПАРТНЬОРИТЕ

Чл. 7. (1) За целите на осъществяване на споделената услуга **ПАРТНЬОРИТЕ** по настоящото Споразумение се съгласяват, че:

1. ОПЕРАТОРЪТ:

А) предоставя мобилен номер за свързване с **ПРЕВОДАЧ** ……;

Б) телефонен номер 0 700 17 310 за подаване на заявка за обслужване при заета линия и за установяване на възникнал технически проблем за свързване;

В) определя длъжностно лице, представител на **ОПЕРАТОРА,** за подписване на констативни протоколи, финансово-счетоводни документи, методическа помощ на **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** и др. оперативни дейности, имащи отношение към изпълнение на настоящото Споразумение – началник-отдел „Контактен център на Столична община", тел. за връзка: ……моб. тел……., ел. поща……

2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ:

А) предоставя мобилен номер за свързване със **СЛУЖИТЕЛ –** в Приложение № 3, част А, неразделна част от настоящото Споразумение;

Б) телефонен номер за комуникация при установяване на възникнал технически проблем за свързване – в Приложение № 3, част Б, неразделна част от настоящото Споразумение;

В) определя длъжностно лице, представител на **ПОТРЕБИТЕЛЯ,** за подписване на констативни протоколи, финансово-счетоводни документи и др. оперативни дейности, имащи отношение към изпълнение на настоящото Споразумение – в Приложение № 3, част В, неразделна част от настоящото Споразумение.

(2) всеки от **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** ползва услугата по настоящото Споразумение в рамките на заявеното в Приложение № 3, част Г, неразделна част от настоящото споразумение.

Чл. 8. Всеки **ПОТРЕБИТЕЛ** се задължава да обозначи съответното гише за административно обслужване на глухи и сляпо-глухи лица със стикер, както и да обяви на интернет страницата си начина на осъществяване на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи лица, работното време, както и за обстоятелството, че при заетост на **ПРЕВОДАЧА** в момента на стартиране на обслужване глухото/сляпо-глухото лице следва да изчака реда си на принципа „Управление на опашките".

V. СРОК НА ДЕЙСТВИЕ НА СПОРАЗУМЕНИЕТО

Чл. 8. (1) Настоящото Споразумение влиза в сила от датата на регистрацията му в административната информационна система на **ОПЕРАТОРА** и е със срок на действие до изрично волеизявление на някоя от страните по него за прекратяване, изразено в писмена форма.

Чл. 9. (1) Това Споразумение се прекратява:

1. По взаимно съгласие на страните, обективирано в писмена форма;

2. При липса на плащане за извършена услуга в рамките на 1 (един) календарен месец от датата на изпращане на придружително писмо от **ОПЕРАТОРА** до **ПОТРЕБИТЕЛЯ** за възстановяване на разходите под формата на трансфер.

(2) Всеки **ПАРТНЬОР** по това Споразумение може да прекрати участието си в него след взимане на решение за това от съответния Общински съвет и санкционирането му от кмета на общината.

(3) Излизането на **ПАРТНЬОР** от Споразумението прекратява действието му само по отношение на тази община. Споразумението продължава своето действие спрямо останалите в него общини – **ПАРТНЬОРИ.**

VI. ДРУГИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 10. ПАРТНЬОРИТЕ по настоящото Споразумение се задължават да не разпространяват информация, получена във връзка с изпълнението му, с изключение на мерките за изпълняване на задълженията за прозрачност, публичност и информираност на широката общественост за споделената между **ПАРТНЬОРИТЕ** услуга.

Електронен документ, подписан с електронен подпис в съответствие с чл. 3 и чл. 13 от Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

Чл. 11. Всички официални съобщения, уведомления, както и цялата официална кореспонденция по този Договор ще се извършва в писмен вид, като всеки документ се подписва с Квалифициран електронен подпис и се изпраща на ответната страна чрез Системата за електронен обмен на съобщения.

Чл. 12. (1) Настоящото Споразумение може да бъде изменяно и/или допълвано в частта на неговите ПРИЛОЖЕНИЯ, в които се обобщава информация, относима за всеки **ПОТРЕБИТЕЛ** по взаимно съгласие на страните, изразено в писмена форма в частта, касаеща съответния **ПАРТНЬОР.**

(2) При постъпило мотивирано искане за изменение на предмета, условията и финансовите параметри, посочени в настоящото Споразумение, **ОПЕРАТОРЪТ** уведомява всички **ПОТРЕБИТЕЛИ,** които следва да проведат повторно процедурата, разписана в Глава „Осма" на ЗМСМА.

Чл. 13. (1) Всички спорове между **ПАРТНЬОРИТЕ,** възникнали във връзка с влизането в сила, действието и изпълнението на настоящото Споразумение, **ПАРТНЬОРИТЕ** ще решават в дух на добра воля и чрез преговори между страните.

(2) В случай че някоя от клаузите на настоящото Споразумение бъде обявена за нищожна, невалидна или неприложима изцяло или отчасти, по силата на законова разпоредба или нормативен, административен или съдебен акт, тази клауза няма да се прилага, без това да засяга приложимостта на останалата част от Споразумението, ако това е възможно.

Настоящото Споразумение съдържа .... (.....) страници и представлява електронен документ, подписан с електронен подпис в съответствие с чл. 3 и чл. 13 от Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

Неразделна част от настоящото Споразумение са Приложение № 1, Приложение № 2, Приложение № 3 – част А, Б, В И Г. (приложенията се генерират на етап подписване на споразумение)

ОПЕРАТОР:

X

КМЕТ НА СТОЛИЧНА ОБЩИНА

ПОТРЕБИТЕЛ 1:

X

КМЕТ НА ОБЩИНА

ПОТРЕБИТЕЛ 2:

X

КМЕТ НА ОБЩИНА

ПОТРЕБИТЕЛ 3:

X

КМЕТ НА ОБЩИНА

ПОТРЕБИТЕЛ 4:

X

КМЕТ НА ОБЩИНА

Съгласно Решение №9 по Протокол №47/26.01.2023г.

Електронен документ, подписан с електронен подпис в съответствие с чл. 3 и чл. 13 от Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.