



# СТОЛИЧНА ОБЩИНА СТОЛИЧЕН ОБЩИНСКИ СЪВЕТ

До: Елен Герджиков  
Председател на Столичния  
общински съвет

## **ДОКЛАД** от **БОРИС БОНЕВ - ОБЩИНСКИ СЪВЕТНИК**

**ОТНОСНО:** Административно обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани в Столичната община и районните администрации

### **I ТЕКУЩО ПОЛОЖЕНИЕ**

В София живеят около 8,000 глухи лица, носители и ползватели на българския жестов език, които до този един момент никога не са се чувствали пълноценни и пълноправни граждани поради липсата на осигурени възможности за достъпност чрез българския жестов език. Основната пречка пред въвеждането на административно обслужване на български жестов език беше липсата на законова рамка, която да уреди това действие. С приемането на Закона за българския жестов език на 21.01.2021 г. обаче тази пречка беше преодоляна, което означава, че въвеждането на подобно обслужване и създаването на приобщаваща среда за глухите и сляпо-глухите на местно и национално ниво вече са не само възможни, но и законово задължителни.

Според т. 1 и 2 от § 1 от Закона за българския жестов език: „По смисъла на този закон: 1. „Глухо лице“ е лице със слухова загуба, което е естествен носител и/или ползвател на българския жестов език. 2. „Сляпо-глухо лице“ е лице, което е едновременно със слухова и зрителна загуба и е ползвател на българския жестов език или на други системи на комуникация според специфика на неговото нарушение”.

Липсата на достъп до административни услуги в рамките на Столичната община за глухите и сляпо-глухите граждани не позволява пълноценен и равнопоставен живот за тях в българското общество. Тази социална изолация не само накърнява достойнството на тези хора, но и често пъти сериозно намалява тяхната икономическа реализация, пълноценност и възможност за разгръщане на умения и знания, което, от своя страна, има негативен дългосрочен ефект върху всички жители на София.

## II ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ПРОМЯНА

Поради тази причина Столичната община следва да въведе административно обслужване чрез превод от и на българския жестов език на глухи и сляпо-глухи граждани в рамките на Общината и районните администрации. В § 7 от Закона за българския жестов език се посочва: „В срок до 31 декември 2022 г. ръководителите на административните структури в системата на изпълнителната власт и кметовете на общините следва да осигурят условия за извършването на административно обслужване на глухите и сляпо-глухите хора.” В допълнение в т. 1 и 5 от чл. 5 от същия Закон е посочено: „Основните принципи на закона са: 1. равен достъп до информация и комуникация; 5. равен достъп до всички сфери на обществения живот чрез българския жестов език”, а в т. 2, 3, 4 и 7 от чл. 6 на същия Закон се казва: „Основните цели на закона са: 2. осигуряване на безвъзмездна преводаческа услуга от и на български жестов език за глухите и сляпо-глухите лица; 3. признаване на културната и езиковата идентичност на общността на глухите лица и формиране на нагласи за уважение към тях чрез българския жестов език; 4. формиране на устойчиви нагласи и мотивация за учене през целия живот и за използване на българския жестов език с оглед осигуряване на равни възможности на глухите и сляпо-глухите лица за тяхното пълноценно приобщаване и участие в обществения живот; 7. осигуряване на комуникация с помощта на съвременните информационни технологии чрез българския жестов език.” Както се вижда, националната законова рамка вече категорично задължава Столичната община осигури такова обслужване.

В т. 3 и 4 от § 1 от Закона за българския жестов език е посочено: „По смисъла на този закон: 3. „Български жестов език“ е естествено възникнала жестова система за езикова комуникация. 4. „Превод от и на български жестов език“ е преводаческа услуга, която се извършва чрез българския жестов език, а за сляпо-глухите лица – и чрез други системи за комуникация”.

Още повече във „Визия за София”, стратегическият документ на Столичната община, приет от Столичния общински съвет, в Направление ХОРА, ЦЕЛ: СБЛИЖАВАНЕ И ОБЩНОСТ, стъпка 15: АКТИВЕН ИКОНОМИЧЕСКИ ЖИВОТ ЗА ВСИЧКИ се посочва, че до 2050 г.: „София е град, който успешно е интегрирал всички хора в икономиката на града. Уязвимите групи имат възможности за личностна и професионална реализация, значително са намалели хората без подслон. Всички граждани участват активно в социалния и икономически живот на града, от което са удовлетворени и спокойни за себе си и семействата си. Хората се чувстват подкрепени, което повишава доверието им в местното власт и политическата система.”, а според стъпка 14: ДЕМОГРАФСКИТЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ СА РАВНОМЕРНО РАЗПРЕДЕЛЕНИ СРЕД ВСИЧКИ РАЙОНИ от същата Цел: „Всички райони на София са обезпечени с добре работеща социална инфраструктура. Това привлича жители от разнообразни социално-икономически групи, което подпомага равномерното използване на услуги, а от там и установяването на демографски баланс в различните територии на града. София става териториално балансиран и социално, културно и икономически подсигурен град.”<sup>1</sup>

В рамките на Столичната община и районните администрации преводът от и на българския жестов език в процеса на административно обслужване на глухите и сляпо-глухите граждани следва да включва следните компоненти:

- Видео-жестов превод чрез тристранна връзка във всички места за административно обслужване на граждани в рамките на Столичната община и районните администрации между глух потребител, жестов преводач и служител на Столичната община и/или районната администрация, посредством специализирано уеб-базирано приложение, достъпът до което става чрез сайта/овете на Столичната община;
- Телефонна връзка с контактния център на Столичната община чрез жестов език и текст с подкрепата на глухи и чуващи агенти (преводачи) в специализиран кол-център посредством специализирано уеб-базирано приложение, достъпът до което става чрез сайта/овете на Столичната община;
- Обозначаване на всички места за административно обслужване на граждани в рамките на Столичната община и районните администрации със стикери, посочващи наличието на достъпна среда за глухи хора, ползващи български жестов език (*Приложение 1*);

---

<sup>1</sup> Източник: Визия за София. ДЪЛГОСРОЧНА СТРАТЕГИЯ ЗА РАЗВИТИЕ НА СОФИЯ И КРАЙГРАДСКИТЕ ТЕРИТОРИИ ДО 2050 г., 07.2020 г., стр. 73-74. <https://vizia.sofia.bg/wp-content/uploads/2019/12/VISION-SOFIA-GOALS-FINAL.pdf>

- Заснемане и монтаж на информационни видеоклипове на български жестов език. Видеоклиповете са с включено адаптиране на тяхното съдържание от комуникационни експерти спрямо специфичните нужди на глухите, ползващи български жестов език;
- Заснемане и монтаж на видеоклипове с най-често задавани въпроси и отговори на български жестов език;
- Комуникационна кампания, чрез която Столичната община ще се позиционира като deaf-friendly институция;
- Комуникационно дейността на Столичната община да бъдат представяни по такъв начин, че ключова и важна информация да бъде винаги достъпна и чрез български жестов език;
- Провеждане на осведомителни обучения по теми за глухотата, глухите хора и жестовите езици на служителите и представители на Столичната община и районните администрации.

Що се отнася до директно заплащане на превода от и на български жестов език от страна на глухите и сляпо-глухите граждани, в чл. 24 от Закона за българския жестов език се казва: „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<sup>2</sup> 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”. Още повече в чл. 6, т. 2 от Закона за българския жестов език се посочва: „Основните цели на закона са: 2. осигуряване на безвъзмездна преводаческа услуга от и на български жестов език за глухите и сляпо-глухите лица”. Законната рамка ясно посочва, че предлаганият превод от и на български жестов език за глухите и сляпо-глухите граждани трябва да е безвъзмезден.

От друга страна, Столичната община вече има опит с експерименталното въвеждане на услуги за видео-жестов превод в една единствена точка, а именно при Омбудсмана на местната власт. Експерименталното въвеждане се е провело в рамките на една година (2016-2017), като резултатите тогава са показали, че е нужна законова уредба (каквато вече има), за да може да има основание за всеобхватно предлагане на достъпност за глухите и сляпо-глухите лица, както и че

<sup>2</sup> Чл. 20, ал. 1 и 2 от Закона за българския жестов език: „(1) Глухите и сляпо-глухите лица имат право на безвъзмездна преводаческа услуга на български жестов език до 120 часа годишен лимит.

(2) Глухите и сляпо-глухите студенти и докторанти в процеса на обучението си за придобиване на висше образование освен осигурения лимит по ал. 1 имат право на допълнително ползване на преводачески услуги на български жестов език до 60 часа на семестър”.

е нужна интернет свързаност чрез безжичен интернет и поне по едно смарт устройство във всяка административна структура на Столичната община и районните администрации. В момента такъв тип услуги се предлагат единствено в НАП (от януари 2019 г.) и НОИ (от февруари 2021 г.).

### **Ориентировъчна цена на инвестицията и примерни характеристики**

С цел получаване на максимално достоверна, макар и ориентировъчна и примерна информация, екипът ми се свърза с представители на глухата общност, за да получи примерна оферта за извършването на превод от и на български жестов език, както и за съпътстващите дейности, посочени в този доклад.

Въпреки че това е само ориентировъчна оферта, инвестицията за въвеждане на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани в Столичната община и районните администрации би струвала около 61 000 лева без ДДС на година, от които:

- 25 000 лева без ДДС за осигурена достъпност чрез видео-жестов превод;
- 24 000 лева без ДДС за създаване на информационни видеоклипове с прилагане на български жестов език, всеки от които е с единична стойност в размер на 400 лева без ДДС;
- 12 000 лева без ДДС за провеждане на обучения, като стойността на обучителен астрономически час е в размер на 80 лева без ДДС.

### **Административен капацитет за въвеждане на обслужването в районните администрации на София**

За да се осигури ясна представа за капацитета и възможността на районните администрации за въвеждането на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани, екипът ми се свърза с районните кметове с въпроси относно процеса. В следната таблица е направено обобщение на отговорите (*Приложение 2*):<sup>3</sup>

<b>Административен район</b>	<b>Места за административно обслужване на граждани</b>	<b>Капацитет за административно обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани</b>	<b>Съдействие от СО и СОС</b>
------------------------------	--	--	-------------------------------

<sup>3</sup> Към датата на внасянето на доклада са получени отговори само от посочените районни администрации.

Витоша	1. Фойето на сградата на ул. „Слънце” 2; 2. Кметство „Владая” - ул. „Войнишко въстание” 61; 3. Кметство „Мърчаево” - ул. „Черешова градина” 1.	Няма	1. Да бъде приет общ ред с регламентирани ясни правила и методики за административното обслужване на глухите и сляпо-глухите граждани.
Връбница	1. Основната административна сграда на ул. „Хан Кубрат”, бл. 328, вх. Б; 2. Кметството в с. Мрамор - пл. „Св. Иван Рилски” 1; 3. Кметството в с. Волюяк - ул. „Зорница” 43.	Няма, но администрацията препоръчва внедряването на съвременни технологии в процеса и използването на външна услуга	Няма
Възраждане	1. Център за административно обслужване в района.	Няма	1. Набелязване на конкретни мерки.
Илинден	1. Звено за административно обслужване - ул. „Биянини извори” 10, партер, стая 116	Няма, но служители на отдел „Административно обслужване” ще преминат обучение за работа с граждани с увреждания в Института по публична администрация	1. Изготвянето на материали в помощ на глухите и сляпо-глухите граждани; 2. Подготовката и предоставянето на информационни табла.
Кремиковци	1. Деловодството на района „Кремиковци” - ул. „Челопешко шосе”	Няма, но районът има действащи договори със 136 лични асистенти,	1. Районът изразява готовност за включване в

	<p>267, вх. Б;  2. Кметство - гр. Бухово - ул. „Никола Бонев” 4;  3. Кметство - с. Горни Богров - ул. „Трети март” 11;  4. Кметство - с. Долно Богров - ул. 1 31  5. Кметство - с. Желявна - ул. „Стоян Мечката” 2;  6. Кметство - с. Яна - ул. „Васил Левски” 24;  7. Кв. Ботунец - ул. „Зорница” 2;  8. Кв. Враждебна - ул. 8 42;  9. Кв. Кремиковци - ул. „Радивоя” 6;  10. Кв. Сеславци - ул. „Стара планина” 47;  11. Кв. Челопечене - ул. „Ангел Маджаров” 70.</p>	<p>обслужващи ок. 120 потребители със степен на увреждане над 50%</p>	<p>проекти, улесняващи административно то обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани;  2. Служителите на районната администрация и кметствата могат да бъдат включени в обучения за полесна комуникация с глухи и сляпо-глухи граждани;  3. Осигуряването на щатни бройки за квалифицирани служители по Закона за българския жестов език също е сред предложенията на районната администрация.</p>
<p>Люлин</p>	<p>1. Център за административно обслужване - бул. „Захари Стоянов” 15</p>	<p>Няма, но служители на отдел „Административно обслужване” ще преминат обучение за работа с граждани с увреждания в Института по публична администрация</p>	<p>1. Материали с предоставяните административни услуги в помощ на глухите и сляпо-глухите граждани.  2. Съдействие при обучението на служителите.  3. Осигуряване на финансови средства за сключване на договор с преводач</p>

Оборище	Не са посочени	В администрацията на района има служител с професионална квалификация „Преводач“ от и на български жестов език.	1. Методически указания от Столичната община.
Сердика	Център за административно обслужване на физически и юридически лица, находящ се на бул. „Княгиня Мария Луиза“ №88, втори етаж	В настоящия момент административното обслужване на глухи лица се извършва чрез писмена комуникация, а на сляпо-глухите - чрез придружаващите ги лица. Ще бъдат предприети действия за осигуряване на преводач на български жестов език.	1. Методически указания и организиране на обучение по прилагане на Закона за български жестов език; 2. Столичен общински съвет следва да приеме решение за осигуряване на финансиране за сключване на договор с преводач, включен в Списъка по чл. 16 от ЗБЖЕ и приемане на правна рамка за прилагане на закона от районните администрации на територията на Столичната община, с цел осигуряване на равен достъп и качествено административно обслужване на глухите и сляпо-глухите лица.



Слатина	Сградата на районната администрация - бул. „Шипченски проход” 67	Няма	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Да се създаде виртуален център в Столичната община за координация между районните администрации, Агенцията на хората с увреждания и Дирекция „Социално подпомагане”;</li> <li>2. Да се осигури връзка с преводачи;</li> <li>3. СОС да вземе решение за обособяването на виртуален център за нуждите на София.</li> </ol>
Средец	Не са посочени	Няма	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Указания от СО за необходими действия и финансиране на процеса.</li> </ol>
Студентски	1. Център за административно обслужване - жк. Студентски град, бл. 5, ет. 1	Няма, но районната администрация ще заложи, както на обучения на свои служители за комуникация чрез българския жестов език, комуникация с осигуряване на съвременните информационни технологии чрез устройства и	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. СО да унифицира вида на софтуера за обслужване във всички райони на София и проведе обучение за работа с такъв тип софтуер;</li> <li>2. Алтернативно - да се отпусне допълнителна щатна бройка, на която да се</li> </ol>

		софтуерни решения, които са съобразени със специалните нужди на човека с увреждане, така и на закупуване на софтуер, който да обезпечи административното обслужване на тези лица	назначи професионален преводач на български жестов език; 3. Планираните по-горе дейности са свързани с немалък финансов ресурс, който следва Столичната община да предвиди и в бюджета на районните администрации.
Изгрев	1. Административна сграда на района - ул. „Атанас Далчев” 12; 2. ул. „А.П. Чехов” 16А - Социално подпомагане и местни данъци и такси.	Няма	1. Осигуряване на условия и средства за квалификация на служителите; 2. Разработване на единна стратегия, план или програма за административното обслужване.
Красно село	1. Дирекция „Социално подпомагане” - Красно село - ул. „Ами Буе” 79.	Няма	1. Разписване на мерки за административното обслужване; 2. Обучение на служителите.
Панчарево	Не са посочени.	Няма	1. Финансиране.

От горепосочените отговори на районните администрации се вижда, че районните кметове препоръчват съдействие от страна на Столичната община и Столичният общински съвет в следните направления:

- Методически указания и унифициране на процеса;

- Изготвянето на материали за граждани и служители на районните администрации;
- Осигуряване на финансиране.

Поради тази причина става ясно, че самите районни администрации очакват такава подкрепа от Столичната община, каквато се предлага в този доклад. Също така районните кметства застават зад виждането, че за да се осигури гладко работещ за всички страни процес по административно обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани, всички дейности по неговото въвеждане и провеждане следва да бъдат централизирани и унифицирани от страна на Столичната община и Столичния общински съвет.

Въпреки че вече са задължени по закон да осигурят административно обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани до 31.12.2022 г., Столичната община, районните администрации и Общинският съвет следва да покажат пълна подкрепа за равен достъп до услуги за глухите и сляпо-глухите граждани, като осигурят такова обслужване с една година по-рано - до 31.12.2021 г. По този начин не само ще се изпрати ясен сигнал до цялата страна, че подобно обслужване е напълно осъществимо, но и бързо ще се гарантира пълноценното икономическо и социално развитие за глухите и сляпо-глухите граждани на София.

гр. София

С уважение,

X

---

20.04.2021 г.

Борис Бонев  
Общински съветник



# СТОЛИЧНА ОБЩИНА СТОЛИЧЕН ОБЩИНСКИ СЪВЕТ

1000 София, ул. Московска №33, Тел. 93 77 591,  
Факс 98 70 855, e-mail: info@sofcouncil.bg

**ПРОЕКТ**

## **РЕШЕНИЕ № ....**

на Столичен общински съвет  
от ..... 2021 година

**ОТНОСНО:** Административно обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани в Столичната община и районните администрации

Като взе предвид новоприетия Закон за българския жестов език и сериозната нужда от приобщаваща среда за глухите и сляпо-глухите граждани, както и от равен достъп до административни услуги на територията на Столичната община,

във връзка с:

- т. 1 и 5 от чл. 5 от Закона за българския жестов език;
- т. 2, 3, 4 и 7 от чл. 6 от Закона за българския жестов езика;
- ал. 1 и 2 от чл. 20 от Закона за българския жестов език;
- чл. 24 от Закона за българския жестов език;
- т. 1, 2, 3 и 4 от § 1 от Закона за българския жестов език;
- § 7 от Закона за българския жестов език;

и на основание чл. 21, ал. 1, т. 8 и т. 23 от Закона за местното самоуправление и местната администрация:

**СТОЛИЧНИЯТ ОБЩИНСКИ СЪВЕТ**

## РЕШИ:

1. Възлага на кмета на Столичната община да предприеме всички фактически и правни действия за въвеждането на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани на територията на Столичната община до 31.12.2021 г.;
- 1.1. Това обслужване да включва следните характеристики:
  - 1.1.1. Видео-жестов превод чрез тристранна връзка във всички места за административно обслужване на граждани в рамките на Столичната община и районните администрации между глух потребител, жестов преводач и служител на Столичната община или районна администрация, посредством специализирано веб-базирано приложение, достъпът до което да става чрез сайта на Столичната община;
  - 1.1.2. Телефонна връзка с контактния център на Столичната община чрез жестов език и текст с подкрепата на глухи и чуващи агенти (преводачи) в специализиран кол-център посредством специализирано веб-базирано приложение, достъпът до което става чрез сайта на Столичната община;
  - 1.1.3. Обозначаване на всички места за административно обслужване на граждани в рамките на Столичната община и районните администрации със стикери, посочващи наличието на достъпна среда за хора, ползващи български жестов език;
  - 1.1.4. Заснемане и монтаж на информационни видеоклипове на български жестов език. Видеоклиповете да са с включено адаптиране на тяхното съдържание от комуникационни експерти спрямо специфичните нужди на глухите, ползващи български жестов език;
  - 1.1.5. Заснемане и монтаж на видеоклипове с най-често задавани въпроси и отговори на български жестов език;
  - 1.1.6. Комуникационни дейностите на Столичната община да бъдат представяни по такъв начин, че ключова и важна информация да бъде винаги достъпна и чрез български жестов език;
  - 1.1.7. Провеждане на осведомителни обучения по теми за глухотата, глухите хора и жестовите езици на служители на Столичната община и районните администрации;
2. Указва на кмета на Столичната община в срок от 3 месеца от приемането на това решение да подготви и предостави методика за въвеждането и последващото

провеждане на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани на територията на Столичната община по т. 1 на това решение на районните администрации, отговорните дирекции и звена и всички други участващи в процеса по т. 1 на това решение страни. Методиката да включва:

2.1. Унифициран модел за въвеждането и последващото провеждане на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани на територията на Столичната община по т. 1 на това решение, който модел да се прилага еднакво от районните администрации, дирекциите и звената на Столичната община и всички други участващи в процеса по т. 1 на това решение страни;

2.2. Указания за координация на участващите страни в процеса по въвеждането и последващото провеждане на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани на територията на Столичната община по т. 1 на това решение;

2.3. Указания за прилагането на свързаните с местната власт части от Закона за българския жестов език на територията на Столичната община;

2.4. Пътна карта за въвеждането на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани на територията на Столичната община по т. 1 на това решение.

3. Указва на кмета на Столичната община в срок от 6 месеца от приемането на това решение да подготви и предостави електронна и физическа информация относно въвеждането и последващото провеждане на административното обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани на територията на Столичната община, посочено в т. 1 на това решение. Тази информация да бъде достъпна и за районните администрации;
4. Указва на кмета на Столичната община в срок от 6 месеца от приемането на това решение да изготви и съгласува с районните кметове предложение за бюджетиране на дейностите по въвеждането и последващото провеждане на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани на територията на Столичната община по т. 1 на това решение. Това предложение да бъде представено за гласуване пред Столичния общински съвет до 31.12.2021 г.

Настоящото решение е прието на ..... заседание на Столичния общински съвет, проведено на ..... 2021 година, Протокол № ..... от ..... 2021 година и е подпечатано с официалния печат на Столичния общински съвет.

Председател на Столичния общински съвет .....  
(ЕЛЕН ГЕРДЖИКОВ)