



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ

ОПИСАНИЕ НА РАБОТНИТЕ ПРОЦЕСИ И
ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ОПТИМИЗАЦИЯ НА ЕДНА
АДМИНИСТРАТИВНА УСЛУГА ОТ ТИПА
„ЕПИЗОД ОТ ЖИВОТА“ И ЕДНА
АДМИНИСТРАТИВНА УСЛУГА ОТ ТИПА
„ЕПИЗОД ОТ БИЗНЕСА“

Програма за стажант-изследователи на
Института по публична администрация

27 април 2018 г.

Стажант-изследовател: Николай Бизев

Ментор: д-р Алеко Джилджов



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

Проект „Работим за хората – укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

ОПИСАНИЕ НА РАБОТНИТЕ ПРОЦЕСИ И ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ОПТИМИЗАЦИЯ НА ЕДНА АДМИНИСТРАТИВНА УСЛУГА ОТ ТИПА „ЕПИЗОД ОТ ЖИВОТА“ И ЕДНА АДМИНИСТРАТИВНА УСЛУГА ОТ ТИПА „ЕПИЗОД ОТ БИЗНЕСА“

Автори

Николай Бизев

д-р Алеко Джилджов

ISBN 978-619-7262-11-7

©Институт по публична администрация, 2018

Проект „Работим за хората - укрепване капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

Програма за стажант-изследователи в Института по публична администрация

АНАЛИТИЧЕН ДОКУМЕНТ

ОПИСАНИЕ НА РАБОТНИТЕ ПРОЦЕСИ И ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ОПТИМИЗАЦИЯ НА ЕДНА АДМИНИСТРАТИВНА УСЛУГА ОТ ТИПА „ЕПИЗОД ОТ ЖИВОТА“ И ЕДНА АДМИНИСТРАТИВНА УСЛУГА ОТ ТИПА „ЕПИЗОД ОТ БИЗНЕСА“

Стажант изследовател: Николай Бизев

Ментор: д-р Алеко Джилджов

ANALYTICAL DOCUMENT

DESCRIPTION OF BUSINESS PROCESSES AND RECOMMENDATION FOR OPTIMIZATION OF ONE “LIFE EVENT” ADMINISTRATIVE SERVICE AND ONE “BUSINESS EVENT” ADMINISTRATIVE SERVICE

Researcher: Nikolay Bizev

Mentor: Aleko Dzhildzhov, PhD.

Abstract

Administrative simplification, process re-engineering, life and business events are essential part of the Bulgarian Public administration development policy for the period 2014 - 2020. For the moment the Bulgarian state administration does not provide administrative services of the type “life or business events”. In order to address the issue IPA has conducted a study from a clients’ perspective to assess how many administrative steps a person/entrepreneur would need to take in order to benefit from a “life or business event” services delivered by the state administration. The study is based on the “Walk the walk” methodology, recommended by the European Commission. Main outcomes of the study are recommendations for optimization and identified problematic areas in selected state administrations.

Keywords: *administrative service delivery, one-stop shop, process re-engineering, public administration, life events, business events*

София, 27 април 2018 г.

СЪДЪРЖАНИЕ

Анотация.....	7
Списък на съкращенията	8
I. Въведение	9
II. Описание на работните процеси и предложение за оптимизация на епизода от живота „Ремонт на къща – недвижим паметник на културата“	17
1. Определяне на обхвата на разглеждания епизод	17
2. Идентифициране на всички административни органи, организации и длъжностни лица, участващи в епизода и тяхната роля в процеса на предоставяне на услугата	17
3. Описание на процеса по предоставяне на услугите, свързани с настъпването на дадено ключово събитие за гражданите и фирмите.....	18
3.1. Стъпка 1. Събиране на информация за процедурата за получаване на разрешение за извършване на ремонт на къщата	18
3.2. Стъпка 2. Снабдяване със скица на имота	20
3.3. Стъпка 3. Договаряне с лице, регистрирано от Министерството на културата.....	22
3.4. Стъпка 4.Подготовка на документация за подаване в НИНКН	23
3.5. Стъпка 5.Подаване на заявление в НИНКН	24
3.6. Стъпка 6. Подаване на заявление в общината	24
3.7. Стъпка 7.Сключване на договор с лице, което имат право да извършва дейности по консервация и реставрация	25
3.8. Стъпка 8. Извършване на дейностите по консервация и реставрация ..	26
4. Обобщение на ключови аспекти от гледна точка на потребителя	28
5. Графично представяне на епизода	29
6. Установени проблеми.....	30
7. Предложения за оптимизация.....	30
III. Описание на работните процеси и предложение за оптимизация на Бизнес събитието „Откриване на самостоятелно заведение за хранене и развлечения“ ..	31
1. Определяне на обхвата на разглеждания епизод	31
2. Идентифициране на всички административни органи, организации и длъжностни лица, участващи в епизода и тяхната роля в процеса на предоставяне на услугата	32

3. Описание на процеса по предоставяне на услугите, свързани с настъпването на дадено ключово събитие за гражданите и фирмите.....	33
3.1. Стъпка 1. Събиране на информация за процедурата за откриване на ресторант	33
3.2. Стъпка 2. Регистриране на фирма	34
Стъпка 2.1: Подготовка на документи и насрочване на Общо събрание на съдружниците.....	35
Стъпка 2.2: Провеждане на Общо събрание на съдружниците	36
Стъпка 2.3: Съгласие за приемане на управление и образец от подписа (спесимен)	36
Стъпка 2.4: Запазване на име на фирмата	37
Стъпка 2.5: Внасяне на минималния изискуем капитал	37
Стъпка 2.6: Подготвяне на необходимите документи за регистрация.....	38
Стъпка 2.7: Внасяне на такса за регистрацията на фирмата	39
Стъпка 2.8: Подаване на заявлението и регистрация в Агенцията по вписванията	40
Стъпка 2.9: Удостоверение за вписване	41
Стъпка 2.10: Изработване на печат на фирмата.....	41
Стъпка 2.11: Регистрация по ДДС	42
Стъпка 2.12: Закупуване на касов апарат	43
Стъпка 2.13: Регистрация на касов апарат	44
Стъпка 2.14: Заверка на свидетелство за регистрация на фискално устройство .	45
Стъпка 2.15: Регистрация като администратор на лични данни	46
Графично представяне на Стъпка 2 Регистрация на фирма	49
3.3. Стъпка 3. Сключване на договор за наем на помещение	50
Стъпка 3.1. Подписване на предварителен договор.....	50
Стъпка 3.2. Посещение на общината за снабдяване с документи за сделката.....	50
Стъпка 3.3. Посещение при нотариус за насрочване на сделка	51
Стъпка 3.4. Нотариална заверка на договора	51
3.4. Стъпка 4. Ремонт на помещението и оборудване на ресторанта	52
3.5. Стъпка 5. Сключване на договори с доставчици	53
3.6. Стъпка 6. Сключване на трудови договори с персонал.....	54
Стъпка 6.1: Извършване на подбор.....	55
Стъпка 6.2: Изваждане на документ за медицински преглед	55
Стъпка 6.3: Сключване на трудов договор	56
Стъпка 6.4: Уведомление до НАП за сключен трудов договор	57
Стъпка 6.5: Уведомление до служителя за явяване на работа.	58

Стъпка 6.6: Съхраняване на екземпляра на договора в личното досие на работника/служителя.....	59
Стъпка 6.7: Инструктаж на работника по ЗЗБУТ	59
3.7. Стъпка 7. Избор на фирма за трудова медицина и извършване на замервания за качество на работната среда	61
3.8. Стъпка 8. Подготовка на документи за Регистрация на обект за търговия на дребно с храни / обект за обществено хранене.....	62
3.9. Стъпка 9. Подаване на заявление за регистрация на обект за търговия на дребно с храни / обект за обществено хранене.....	63
3.10. Стъпка 10. Прехвърляне на партидите във ВиК и електроразпределителното дружество	64
3.11. Стъпка 11. Категоризиране на заведението	66
3.12. Стъпка 12. Регистрация на удължено работно време.....	70
Стъпка 12.1: Издаване от РЗИ на Протокол/сертификат за съответствие с допустимите нива на шум	71
Стъпка 12.2: Издаване на удостоверение от РУ на МВР – гр. Банско за липса или наличие на нарушения за последната една година	72
Стъпка 12.3: Сключване на договор с охранителна фирма за охрана	72
Стъпка 12.4: Монтиране на камери за видеонаблюдение	72
Стъпка 12.5: Закупуване и монтиране на необходимите технически средства за откриване на хладно и огнестрелно оръжие на входа на обекта.....	72
4. Обобщение на ключови аспекти от гледна точка на потребителя.....	75
5. Графично представяне на епизода	76
6. Установени проблеми.....	77
7. Предложения за оптимизация.....	80
IV. Използвани източници.....	85

Анотация

Николай Бизев е магистър по Европейски публични отношения от университета в Маастрихт, Кралство Нидерландия и бакалавър по „Публична администрация“ от Софийски университет „Св. Климент Охридски“. Основни области на научен интерес са административна реформа и оценка на въздействието на законодателството. Николай Бизев има богат опит в изпълнението на проекти, свързани с подобряване на организационната дейност в държавната администрация и проекти за повишаване на административния капацитет на държавните служители. Преминал е през специализация в Националното училище за публична администрация на Франция и дългосрочен практически стаж в Генерална дирекция „Образование и култура“ на Европейската комисия.

Д-р Алеко Джилджов е хоноруван преподавател в катедра „Публична администрация“, Философски факултет на Софийски университет „Св. Климент Охридски“. Автор на първия лекционен курс по административно обслужване. Притежава богат административен опит. Основни области на научен интерес са административната реформа, административното обслужване, децентрализацията и регионалното развитие.

Списък на съкращенията

Съкращение	Пълно наименование
АВ	Агенция по вписванията
БАБХ	Българска агенция по безопасност на храните
ВиК	Водоснабдяване и Канализация
ДДД	Дезинфекция, дезинсекция и дератизация
ЕЛ	Електрификация
еРАЛД	електронна Регистрация на Администраторите на Лични Данни
ЗА	Закон за администрацията
ЗЗБУТ	Закон за здравословни и безопасни условия на труд
ЗКН	Закон за културното наследство
ЗТР	Закон за търговския регистър
ЗХ	Закон за храните
ИАСУТД	Интегрирана автоматизирана система за управление на търговската дейност
КТ	Кодекс на труда
НАП	Национална агенция за приходите
НАССР	Анализ на опасностите и контрол на критичните точки
НИНКН	Национален институт за недвижимо културно наследство
ОДБХ	Областна дирекция по безопасност на храните
ОПДУ	Оперативна програма „Добро управление“
ОВиК	Отопление, Вентилация и Климатизация
ПБ	План за безопасност
ПБЗ	План за безопасност и здраве
РЗИ	Регионална здравна инспекция
РУ на МВР	Районно управление на МВР
ТД	Териториална дирекция
ТЗ	Търговски закон
ФУ	Фискално устройство

I. Въведение

Настоящият анализ е изготвен по Дейност 5 на проект BG05SFOP001-2.004-0004-C01 с наименование „Работим за хората“ – укрепване на капацитета на институциите за посрещане на предизвикателствата на съвременните публични политики“ финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Обект на изследването е предоставянето на административни услуги на принципа „епизоди от живота“ и „епизоди от бизнеса“.

Предмет на изследването е предоставянето на административни услуги от типа „епизоди от живота“ и „бизнес събития“.

Целта на изследването е да опише две комплексни административни услуги тип „епизоди от живота“ и „бизнес събития“ и да предложи области за подобрене на организацията по предоставянето им като епизоди или бизнес събития.

Основни задачи на изследването:

- Описание на две услуги, които са подходящи за разглеждане като епизоди от живота и бизнес събития.
- Изготвяне на предложения за подобряване на работните процеси на услугите въз основа на Методологията за усъвършенстване на работните процеси по предоставяне на административни услуги и Наръчника за прилагане на методологията.

Методи и инструментариум:

- Картография на процесите за услуги тип „епизоди от живота“ и „бизнес събития“ (Customer Journey Mapping)
- Анализ на нормативни актове;

- Преглед на съществуваща информация по отношение на административното обслужване, поместена на интернет страниците на администрацията и в социалните мрежи;

Методът за описание на пътя на потребителя (Customer Journey Mapping) като цяло все още е непознат за българската администрация. Според Наръчника на Европейската комисия¹ описанието на пътя на потребителя служи да представи епизодите от живота като набор от последователни стъпки с оглед тяхното подобряване. Дори и най-добрите специалисти в съответната публична институция нямат по-добра представа за необходимите стъпки, които трябва да бъдат извършени, за да се получи дадена услуга от потребителя на тази услуга. Пътят на потребителя често не включва само едно просто действие, а по-скоро серия от взаимодействия с различни публични институции. Някои от тези взаимодействия следват едно от друго, а други могат да бъдат извършени едновременно. Картографирането на пътуването на потребителя е особено полезен инструмент за описване на опита на потребителя в поредица от индивидуални услуги, техните мисловни процеси и реакции. Той може да помогне да се гарантира непрекъснато добро цялостно обслужване, оптимизиране на резултатите за всички групи клиенти, повишаване на ефективността и гарантиране на правилното проектиране на отделните услуги.

Най-често се използват три различни техники за описание на пътя на потребителя:

- „С придружител по пътя“: Извършващият проучването съпровожда потребителя и служителя от звеното за административно обслужване като преминава през същия процес или стъпки, преживява нещата точно както потребителя или служителите, отбелязва отделните стъпки, нивата на удовлетвореност и от двете гледни точки, и сравнява вътрешните и външните преживявания – тези на служителите и тези на потребителите.

¹Quality of public Administration A Toolbox for practitioners, European commission, 2015, p.79

- „Опит от по-добрите“: извършващият проучването идентифицира организации, които имат услуги или дейности, сходни на тази, която трябва да се опише, и от техния опит се опитва да установи какво правят по различен начин, кои елементи от предоставянето на услугите при тях са по-добри или по-лоши и какво може да се научи и да се използва при предоставянето на услугите в собствената администрация / организация.
- „В обувките на потребителя“: Както при проучването по метода таен клиент, оценителят стъпва в обувките на потребителите, преминава през всички стъпки на предоставянето на услуга от гледна точка на клиента, като си води бележки относно различни аспекти на предоставянето на услугите - времето за извършване на отделните стъпки, изискването на едни и същи документи многократно и др.

При изпълнението на настоящата задача е използвана техниката „В обувките на потребителя“. Основен принцип на метода е разбирането, че истинският експерт в отношенията с административните органи е ползвателят, който често е единственият с цялостен поглед върху предприетото административно пътешествие, тъй като отделните администрации обикновено се фокусират единствено и само върху тяхната част от комплексната процедура, при което се пропускат съществени елементи от взаимодействието с други публични органи, с които потребителите се сблъскват. Този подход позволява да се преодолее фрагментираността, която характеризира дейността на администрацията по отношение на предоставянето на обществени услуги. Услугите обикновено са организирани по начин, който съответства на изискванията и потребностите на отделните административни структури, които са ангажирани с обезпечаването на конкретния елемент от комплексната процедура, който попада в тяхната компетентност, без да координират дейността си максимално ефективно и ефикасно с останалите органи, които упражняват своите правомощия на други етапи от нея. По този начин на потребителя се налага неколккратно да взаимодейства с различни публични институции, като често пред всяка от тях той трябва да представя едни и същи документи за

установяване на фактическите обстоятелства, както и изрично да инициира всеки следващ от процедурата пред съответния орган.

Обхватът на метода предлага рамка, която може да се приложи към широк спектър от ситуации и епизоди. Резултатите от прилагането на този подход помагат бързо да се идентифицират конкретни начини, по които предоставената услуга може да бъде подобрена. Най-ефективните подобрения не винаги са най-сложните за въвеждане. Този метод препоръчва администрацията да се постави в обувките на потребителите и да мисли от страната на потребителите. Гледната точка на потребителя показва цялата картина, която често се състои от множество контакти с държавни органи. Целта е да спрем да се фокусираме върху вътрешните ограничения на държавните институции и да започнем да виждаме нещата от гледна точка на потребителите. Това е отправната точка и ключовата характеристика на подхода: да изслушаме потребителите, за да подобрим услугата, която получават. По този начин ще базираме подхода си на всички процедури, през които реално преминават потребителите. Поставянето в обувките на потребителите означава повторно проследяване на техните стъпки, за да се идентифицират техните нужди и очаквания, с оглед на трудностите, които могат да възникнат. Методът предполага да разберем какво ги прави доволни или недоволни и да идентифицираме основните причини.

Прилагането на метода включва следните фази и инструменти:

- Записване на опит и измерване на очакванията;
- Анализ и оценка на възможностите за усъвършенстване;
- Разработване и прилагане на план за действие за рационализиране или подобряване на качеството на услугите;
- Оценяване на предприетите действия.

За всяка от двете услуги, включени в изследването, е направено описание на текущото състояние по следните основни параметри:

- обхват на разглеждания епизод

В обхвата на разглеждания епизод е включено описание на избрания сценарий. Определянето на сценария е необходимо, тъй като в рамките на един епизод обикновено се наблюдават множество казуси, което налага максимално конкретизиране на избраната ситуация, като се избират най-често срещаните хипотези на приложение на епизода. Например при епизода раждане на дете е от значение дали майката е безработна, дали работи по трудово или служебно правоотношение, дали има сключен граждански брак, дали е навършила 18 години, дали живее в областен център или в село и пр. Подобен подход използва и Световната банка при изготвяне на годишните доклади „Правене на бизнес“, която не разглежда закупуването на имот или строителство на сграда по принцип, а на конкретен вид имот или сграда.

- административни органи, организации и длъжностни лица, участващи в епизода и тяхната роля в процеса по предоставяне на услугата

В съответствие с дефиницията за административна услуга в ЗА, която предвижда, че с административно обслужване се занимава, както администрацията, така и организацияте, предоставящи обществени услуги, в описанието по този раздел са включени всички административни органи, организации и длъжностни лица, участващи в епизода.

За услугите, които са вписани в Административния регистър, пред наименованието на услугата е посочен номерът от Административния регистър.

- описание на процеса по предоставяне на услугите, свързани с настъпването на дадено ключово събитие за гражданите и фирмите

При описанието на процеса се разглеждат поотделно всяка от необходимите стъпки, които потребителите следва да предприемат, за да получат административното обслужване, от което се нуждаят, с оглед настъпилото събитие. За всяка от стъпките са идентифицирани отделните етапи, необходимото време, документи и разходи от страна на потребителя. За улесняване на изчисленията се приема, че всяка отделна процедура отнема най-малко половин ден. При остойностяване на разходите за определена стъпка са посочени разходите за държавни и местни такси или такси на организации,

предоставящи обществени услуги и разходите за услуги – например за ремонт на помещение на ресторант, за разработване на документация за представяне в Националния институт за недвижимо културно наследство (НИНКН).

- Графично представяне

Епизодът е представен графично като е използва нотацията EPC.

- установени проблеми в рамките на епизода, от гледна точка на потребителя

Установените проблеми могат да бъдат в различни направления, като са свързани с наличие на изисквания за многократно предоставяне на едни и същи документи от страна на потребителя, прекалено дълъг период за получаване на услугата, прекалено високи разходи, които не са съобразени с реалните разходи на администрацията за предоставяне на услугата, липса на ефективност при организацията на вътрешния процес или взаимодействието между административните структури и пр.

- предложения

Предложенията могат да включват различни подходи, които да доведат до облекчаване на цялостната процедура от гледна точка на потребителя. Те могат да изискват извършването на нормативни изменения, въвеждането на нов модел на организация на процесите, използването на нови информационни системи или надграждане на съществуващите такива, възлагане на нови функции на определени държавни органи и пр., с оглед констатираните проблеми в рамките на епизода.

Изборът на услугите е съобразен с приоритетите на правителството в областта на намаляване на административната и регулаторната тежест.

При вземането на решение за избор на двете услуги от обхвата са изключени услугите, идентифицирани по проект „Трансформация на модела на административно обслужване“, с бенефициент Администрацията на

Министерския съвет. По проекта, въз основа на разгледаните съществуващи добри практики от други държави членки на ЕС и подходите при формулирането на техните епизоди, както и с оглед характеристиките на процеса по предоставяне на услуги в България, са предложени следните 24 услуги от типа „епизоди от живота“ и „бизнес събития“:

Епизоди от живота	Бизнес събития
Раждане на дете	Регистриране на фирма
Записване в детска градина	Международна търговия
Образование (записване в училище или висше учебно заведение)	Наемане на служител
Издаване/подновяване на шофьорска книжка	Закриване на фирма (включително производство по несъстоятелност)
Придобиване на автомобил	Закупуване на имот
Сключване на брак	Строителство или преустройство на сграда
Развод	
Закупуване на имот	
Строителство или преустройство на сграда	
Преместване в рамките на страната	
Преместване в друга държава	
Търсене на работа	
Започване на работа	
Загуба на работа	
Пенсиониране	
Постъпване в болница	
Подаване на заявление за обезщетение за инвалидност	
Смърт на близък роднина	

С оглед недопускане на двойно финансиране, тези услуги са изключени от обхвата на услугите, от които е направен избор за целите на настоящия анализ. Въпреки това, поради наличието на отделни елементи от комплексните процедури, които са сходни или идентични за няколко епизода или са необходима предпоставка за цялостно структуриране на епизода, в някои аспекти на описанието на текущото състояние са използвани резултатите от споменатия по-горе проект, които са наградени с анализ и конкретика, свързани с разглежданите услуги. При определяне на двете услуги са избрани такива, които са свързани с мерките в Решение № 411 на Министерския съвет от 2016 г. за приемане на План за действие с мерки, адресиращи основните проблемни области, възпрепятстващи нарастването на инвестициите, утвърдени с Решение № 617 на Министерския съвет от 2015 г. По този начин се цели да се постигне последователност в усилията за подобряване на процеса по административно обслужване в България, както и да се обезпечи изпълнението на приоритетите в тази сфера, идентифицирани на правителствено равнище.

Във връзка с това, избраните епизод от живота и бизнес събитие за задълбочен анализ в рамките на настоящия анализ са:

- „Ремонт на къща – недвижим паметник на културата“
- „Откриване на самостоятелно заведение за хранене и развлечения“

II. Описание на работните процеси и предложение за оптимизация на епизода от живота „Ремонт на къща – недвижим паметник на културата“

1. Определяне на обхвата на разглеждания епизод

Разгледан е епизод, при който:

- Къщата – недвижим паметник на културата от национално значение – се намира в град Банско, област Благоевград;
- Видът на паметника е архитектурно-строителен;
- Необходима е намеса, включваща ремонт на покрива и фасадна реставрация;

Епизодът обхваща периода от вземането на решение за извършване на ремонт на къщата до приключването на ремонта.

2. Идентифициране на всички административни органи, организации и длъжностни лица, участващи в епизода и тяхната роля в процеса на предоставяне на услугата

При реализацията на услугите, включени в епизода участват:

Участници в епизода	Роля в процеса на предоставяне
Община Банско	Издава скица на имота
Национален институт за недвижимо културно наследство	Изготвя становище
Министър на културата	Подписва становището, изготвено от НИНКН
Лица, вписани в регистър на Министерството на културата – архитекти и др.	Подготвят документация за подаване пред НИНКН. Осъществяват контрол на изпълнението на дейностите

3. Описание на процеса по предоставяне на услугите, свързани с настъпването на дадено ключово събитие за гражданите и фирмите

3.1. Стъпка 1. Събиране на информация за процедурата за получаване на разрешение за извършване на ремонт на къщата

Тъй като предположих, че разрешението трябва да се издаде от общината се обадих по телефона на моя позната, която работи в общината. Тя ми каза, че първо трябва да получа становище от Националния институт за недвижимо културно наследство (НИНКН).

Потърсих в интернет страницата на НИНКН. От страницата разбрах, че моята услуга е №9 „Изготвяне на становище във връзка със съгласуване на инвестиционни проекти и искания за намеси в защитени територии за опазване на културното наследство“. Посочено е, че това е вътрешна административна услуга, което не разбрах какво означава.

В интернет намерих Закона за администрацията, в който се обяснява какво е вътрешна административна услуга. Това е административна услуга, която един административен орган предоставя на друг при осъществяването на неговите правомощия. (§1, т.3 от Допълнителната разпоредба). Зарадвах се, защото помислих, че НИНКН служебно ще даде отговора на общината. Отидох в общината за да питам какви документи трябва да подам. Служител от звеното за административно обслужване ми съобщи, че такова нещо няма. Трябва да си подам документите в НИНКН, да си взема становището и да го донеса в общината, заедно с други документи.

Отново отворих страницата на НИНКН за да видя каква е процедурата и какви документи трябва да представя:

1. Документацията, подлежаща на съгласуване, /не по-малко от 2 екземпляра/, комплектована съгласно специфичните изисквания на НИНКН

2. Задължителни документи, придружаващи заявлението:

- Оригинална скица с виза на главния архитект на общината + 1 копие;

- Документ за собственост /копие/ или договор за наем и съгласие на собствениците, /пълномощно/
- Съгласувана с НИНКН предхождаща документация за обекта /писмо, виза за проектиране, проекти, становища/ .
- Фотодокументация за обекта /задължително/
- Проект / становище/ по част „конструкции” /задължително с печат на технически контрол/
- Архитектурно заснемане /при намеса по обект-недвижима културна ценност/
- Удостоверение за статута на имота, предварително издадено от НИНКН
- Удостоверение по чл. 165 от ЗКН /за НКЦ, резервати и археологически КРР/

Тъй като документация и всички 8 документа са обявени за задължителни ми се стори странно, че изискват удостоверение за статута на имота, предварително издадено от НИНКН. Бях чувал, че е въведено комплексно административно обслужване, което забранява на администрациите да изискват издавани от тях документи. За да изясня това потърсих информация от НИНКН кои от тях наистина са задължителни. Отговориха ми, че „те архитектите знаят, тях питайте“ и не получих отговор по същество. Почувствах се много депресирана. Написах второ писмо по електронна поща. И на второто писмо бързо получих отговор, но и той не даваше отговор на моите въпроси. Отново ми казваха, че „вашиите консултанти знаят“.

Написах жалба до Инспектората на Министерството на културата, която изпратих по електронна поща. Чаках една седмица - нищо. Чудех се кой точно срок прилага НИНКН, но за да не ги обезпокоявам изчаках да мине и срокът от 30 дни. След 30 дни се обадох по телефона и служител от Инспектората ми каза, че всъщност те не се занимавали с това. Препоръчаха ми да пиша до Инспектората на недвижимите културни паметници. Странното беше, че Инспектората не ми върна отговор, че не е от техните компетенции, нито беше препратил моето писмо. Всъщност въпросът беше точно от компетенцията на Инспектората, защото съгласно Закона за администрацията инспекторатите осъществяват

контрол на административното обслужване.

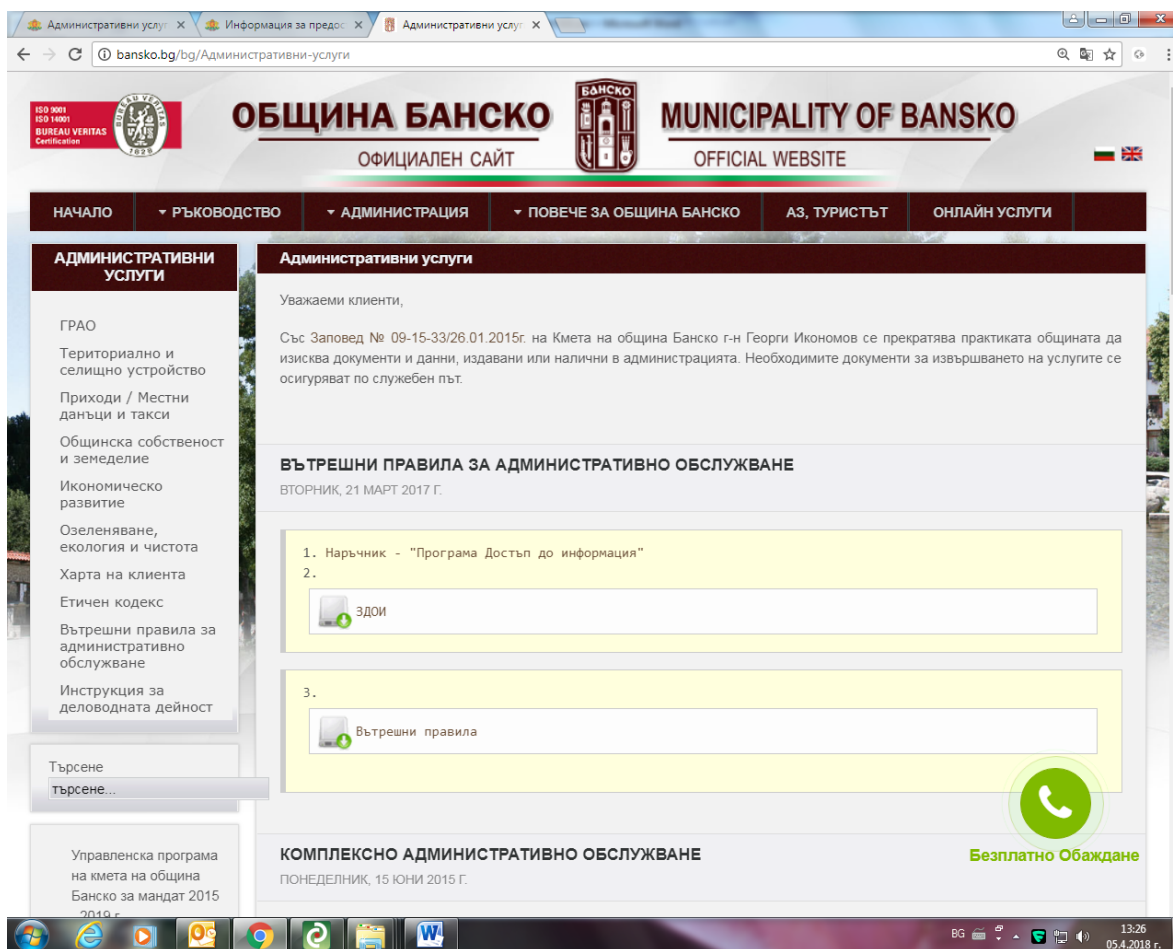
Написах ново писмо до инспектората по културното наследство. Описах им всички перипетии и ги заплаших, че ако не ми дадат информация ще се жалвам в Главния инспекторат към Министър-председателя. След една седмица получих отговор, който отчасти даваше отговор на моите въпроси. Част от въпросите бяха подминати и оставени без отговор.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	60 дни
Необходими документи	Не са необходими
Разходи за държавни и местни данъци и такси	Няма
Разходи за пътни и квартирни	Няма

3.2. Стъпка 2. Снабдяване със скица на имота

Скицата на имота се издава в община Банско. Информация за услугата можем да получим от интернет страницата на общината <http://bansko.bg/>.

За съжаление това се оказва сложно. На сайта в отделна категория са изведени онлайн услуги, а услугата, която искам да заявя не е електронна. Не успях да намеря информация за услугата и в раздела „Административни услуги“, изведен вляво на началния изглед на страницата. Сайтът няма възможност за търсене, което ме затрудни още повече. Обадих се по телефона на служител в общината. Той ме информира, че информацията за скиците е в раздел „Териториално и селищно устройство“. Отворих страницата и намерих информацията. Обикновената услуга струва 10 лева и се извършва за срок от 30 дни.



Посетих общината за да заявя избраната услуга. При посещението видях че има бланки на заявления, попълних бланката, подадох и получих бележка с входящия номер. Заплащането на услугата извърших с банкова карта чрез поставения в звеното за обслужване ПОС терминал.

На тридесет и първия ден след заявяването посетих община Банско за да получа издадената скица.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	31 дни
Необходими документи	Заявление
Разходи за държавни и местни данъци и такси	10 лв.
Разходи за пътни и квартирни	Няма

3.3. Стъпка 3. Договаряне с лице, регистрирано от Министерството на културата

Проучването ми показва, че не е възможно самостоятелно да се справя с подготовката на документите и трябва да намеря някой, който да ги подготви.

Съгласно Закона за културното наследство (чл. 164) дейностите по консервация и реставрация се осъществяват от лица или под непосредственото ръководство на лица, вписани в регистъра по чл. 165 от същата област. Тези лица трябва да притежават образователно-квалификационна степен "магистър" по:

1. специалност в съответната област на консервация и реставрация и имат две години професионална практика;

2. друга специалност, със специализация в съответната област на консервация и реставрация и имат две години професионална практика в същата област.

Възможно е лица, които не отговарят на изискването за професионална практика, да осъществяват дейности по консервация и реставрация под непосредственото ръководство на лице, вписано в регистъра.

В ЗКН се предвижда, че Министерството на културата създава и поддържа публичен регистър на лицата, които имат право да извършват дейности по консервация и реставрация в съответната област при условия и по ред, определени с наредба на министъра на културата.

След продължително търсене в страницата на министерството (<http://mc.government.bg>) успях да открия Регистър на лицата по чл. 165 от Закона за културното наследство. От регистъра видях, че в Банско не са регистрирани подобни лица. От град Разлог е вписано едно лице. Свързах се на посочения телефон, но се оказа, че лицето е ангажирано. След това потърсих регистрирани лица от град Благоевград. В регистъра са вписани 12 лица от град Благоевград. Проведах разговори със седем от тях. Една част от тях казаха, че те се занимават с реставрация, а не с подготовка на документи до НИНКН.

С едно от лицата, вписано в регистъра като специалист в областта на консервацията се уговорихме да посети град Банско за да се запознае с обекта и

евентуално да се уточним за възнаграждението. Лицето пристигна в Банско, запозна се с къщата и поиска за изготвянето на документите 950 лв.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	Един месец
Необходими документи	Не са необходими
Разходи за държавни и местни данъци и такси	Няма
Разходи за пътни и квартирни	Няма
Разходи за възлагане на услуга – аванс	350 лв.

3.4. Стъпка 4. Подготовка на документация за подаване в НИНКН

След като се уточнихме и му заплатих аванс архитектът започна работа. След 2 месеца ми се обади, че е готов.

Срещнахме се в град Банско и ми представи подготвените материали:

- Заявление по образец;
- Документацията, подлежаща на съгласуване в 2 екземпляра;
- Фотодокументация за обекта;
- Архитектурно заснемане.

Заплатих му остатъка от уговорената сума в размер на 600 лв.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	Два месеца
Необходими документи	Не са необходими
Разходи за държавни и местни данъци и такси	Няма
Разходи за пътни и квартирни	Няма
Разходи за възлагане на услуга	500 лв.

3.5. Стъпка 5. Подаване на заявление в НИНКН

След като консултантите подготвиха документите трябва да ги подам в НИНКН. За целта трябва да пътувам до София. Пътувах с автобус, след това с градски транспорт до НИНКН.

При подаването чаках 20 минути, служител от звеното прегледа документите и общо за 40 минути приключих с подаването и се прибрах в Банско.

Няколко дни след изтичане на срока от 4 месеца се обадох по телефона да проверя дали становището е готово. Информираха ме, че е готово. След няколко дни отново пътувах с автобус до София, оттам с градски транспорт до НИНКН. Взех становището и същия ден се прибрах.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	Пет месеца
Необходими документи	1. Заявление по образец 2. Документацията, подлежаща на съгласуване в 2 екземпляра 3. Оригинална скица с виза на главния архитект на общината + 1 копие; 4. Документ за собственост 5. Фотодокументация за обекта 6. Архитектурно заснемане /при намеса по обект-недвижима културна ценност/
Разходи за държавни и местни данъци и такси	200 лв. държавна такса на НИНКН
Разходи за пътни, квартирни	55 лв. пътуване до София и вътрешен транспорт 55 лв. За второ пътуване до София за получаване на издаденото становище

3.6. Стъпка 6. Подаване на заявление в общината

Становището на НИНКН не позволява да се извършат дейности по

консервация и реставрация. То служи единствено за да се представи на община Банско, която да даде разрешение за извършване на дейностите.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	Един месец
Необходими документи	1. Заявление 2. Становище от НИНКН 3. Документ за платена такса
Разходи за държавни и местни данъци и такси	
Разходи за пътни и квартирни	Няма

3.7. Стъпка 7. Сключване на договор с лице, което имат право да извършва дейности по консервация и реставрация

Не всяка строителна фирма може да извърши строителните дейности, които са ми необходими. Съгласно Закона за културното наследство (чл. 164) дейностите по консервация и реставрация се осъществяват от лица или под непосредственото ръководство на лица, вписани в регистъра по чл. 165 от същата област. Тези лица трябва да притежават образователно-квалификационна степен "магистър" по:

1. специалност в съответната област на консервация и реставрация и имат две години професионална практика;
2. друга специалност, със специализация в съответната област на консервация и реставрация и имат две години професионална практика в същата област.

Свързах се с лице, включено в списъка на Министерството на културата. След две седмици лицето пристигна в град Банско. Уточнихме всички детайли относно работата, която трябва да се извърши и срока. Когато лицето посочи сумата, която иска за извършената работа се оказа, че сумата надвишава поне

двойно сумата, която строителна фирма би взела за да извърши боядисване на фасадата и поправката на покрива.

Сумата изглеждаше твърде голяма за мен и не подписахме договор. Лицето предложи да намеря обикновена строителна фирма, която да извърши дейността, а той ще се подпише, че е осъществявал надзор срещу 25% от исканата от него за цялата дейност сума

Заплатих на лицето пътни разходи от Благоевград до Банско и обратно.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	30 дни
Необходимите документи	Няма
Разходи за държавни и местни данъци и такси	20 лева пътни за лицето по чл.165 от ЗКН и разходи за телефон.
Разходи за пътни и квартирни	Няма

3.8. Стъпка 8. Извършване на дейностите по консервация и реставрация

Започнах да търся фирма, която може да извърши ремонтните дейности. От познати научих, че на няколко обекта в града работи фирма от община Хаджидимово и отзивите са отлични. Свързах се с тях. Проведохме няколко срещи и се уточнихме за цената.

След около месец фирмата приключи ангажиментите си по един обект и се прехвърли на моята къща. Строителната фирма извърши дейностите под ръководството на лицето, вписано в регистъра по чл.165 от ЗКН.

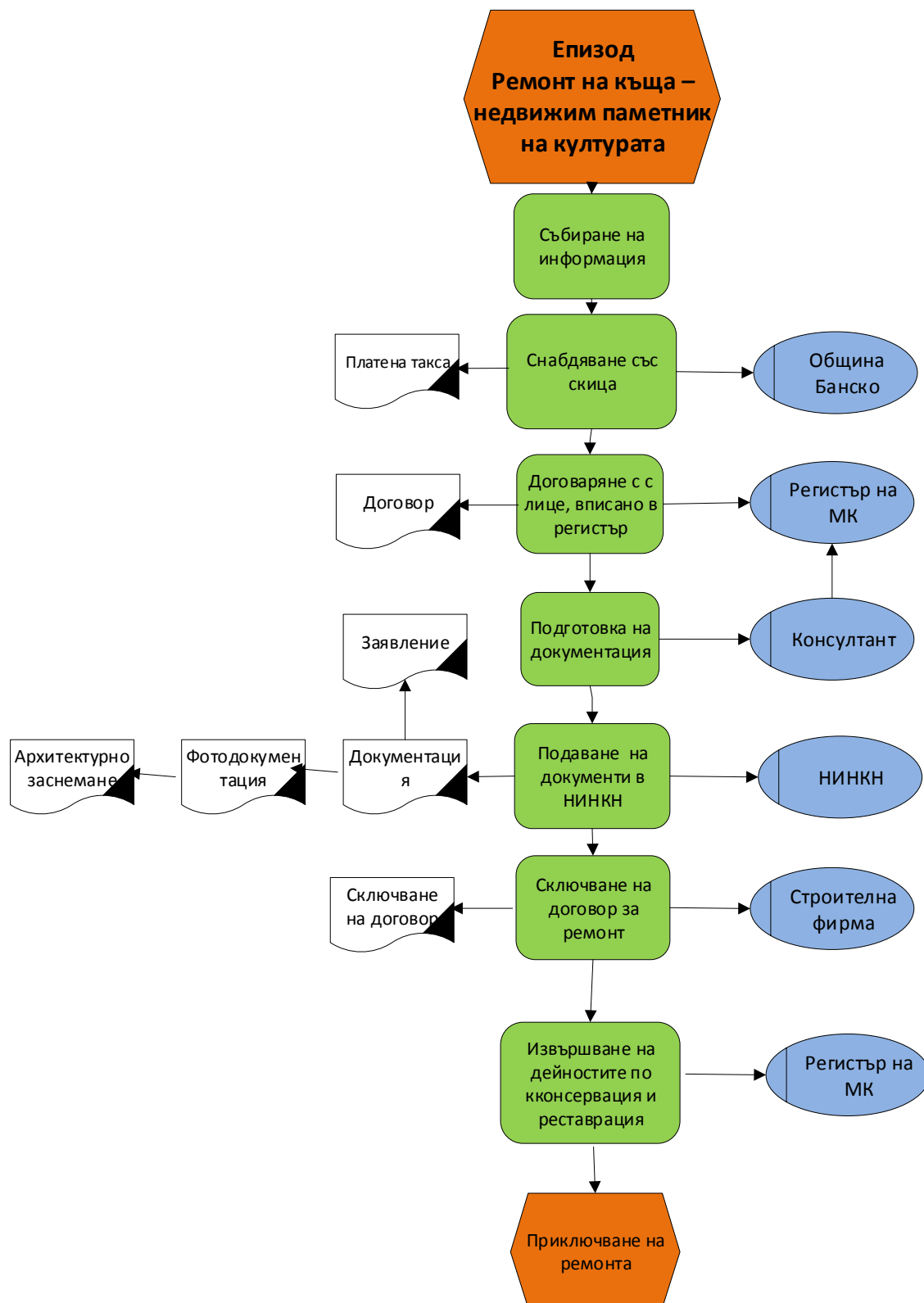
Заплатих възнаграждението за услугата на фирмата и на лицето.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	40 дни за търсене на фирма и договаряне 12 дни за работа по къщата
Необходими документи	Няма
Разходи за държавни и местни данъци и такси	Няма
Разходи за пътни и квартирни	Няма
Разходи за възнаграждения на строителната фирма и на лицето по чл.165 от ЗКН	4800 лв.

4. Обобщение на ключови аспекти от гледна точка на потребителя

Стъпка	Необходимо време в месеци													Разходи в лв.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Стъпка 1 Събиране на информация														0
Стъпка 2 Снабдяване със скица														10
Стъпка 3 Договаряне с лице, регистрирано от Министерството на културата														350
Стъпка 4 Подготовка на документация за подаване в НИНКН														500
Стъпка 5 Подаване на заявление в НИНКН														310
Стъпка 6 Подаване на заявление в общината														10
Стъпка 7 Сключване договор с лице, регистрирано от МК														20
Стъпка 8 Извършване на дейностите по консервация и реставрация														4800
Общо:	13 месеца													6000

5. Графично представяне на епизода



6. Установени проблеми

- Община Банско предлага обикновена услуга със срок, несъобразен с Методиката за определяне на разходоориентиран размер на таксата.
- НИНКН не е разработил ясни указания за процедурата за извършване на услугата.
- Не е възможно собствениците да подготвят документацията самостоятелно и трябва да се плаща на лица, регистрирани от Министъра на културата.
- НИНКН е обявило услугата като вътрешноадминистративна, а всъщност не се реализира като такава.
- Два различни типа консултанти се вписват в един регистър (Регистър по чл.165 от ЗКН). За ползвателите не става ясно кой от тях да изберат за изготвяне на документацията и кой от тях да изберат за извършване на строително-ремонтни дейности.
- Срокът за издаване на становище от НИНКН и Министерството на културата е много дълъг.
- Разходите за ремонта са много големи, защото ремонта трябва да се извърши от лица, регистрирани от Министерството на културата.

7. Предложения за оптимизация

- Община Банско да съобрази срока за извършване на обикновена услуга с Методиката за определяне на разходоориентиран размер на таксата.
- НИНКН да разработи ясни указания за процедурата за извършване на услугата, които да позволят собствениците да подготвят документацията самостоятелно и да не се плаща на лица, регистрирани от Министъра на културата. За целта е необходимо в процеса на подготовка да се ангажира НИНКН, което да подпомогне собствениците. Това предполага

преосмисляне на ролята на НИНКН като наблюдател, констатиращ подготвената от външни консултанти документи.

- НИНКН да реализира услугата като вътрешноадминистративна, както е обявена на страницата на института.
- Да се разграничат консултантите, които могат да готвят документация от тези които извършват строително-ремонтни работи.
- Срокът за издаване на становище от НИНКН и Министерството на културата да се намали.

III. Описание на работните процеси и предложение за оптимизация на Бизнес събитието „Откриване на самостоятелно заведение за хранене и развлечения“

1. Определяне на обхвата на разглеждания епизод

Разгледан е епизод, при който:

- Открива се самостоятелно заведение за хранене;
- Заведението е ресторант;
- Заведението се намира в град Банско, област Благоевград;
- В ресторанта ще има от 21 до 50 места за сядане;
- Заведението ще бъде от категория „две“ звезди;
- Заведението ще работи след 22 часа;
- 5 служители на трудов договор;
- Лицето, което ще извършва ресторантьорство е Николай, български гражданин на 31 години, с настоящ адрес в Банско и постоянен адрес в София;
- Търговският обект не е разположен в многофамилна жилищна сграда;

- Помещението е в сграда, която е въведена в експлоатация, има електричество, вода и канализация;
- В заведението няма да се продават цигари.

Епизодът обхваща периода от вземането на решение за откриване на ресторант до откриването на ресторанта и посрещане на клиенти.

2. Идентифициране на всички административни органи, организации и длъжностни лица, участващи в епизода и тяхната роля в процеса на предоставяне на услугата

При реализацията на услугите, включени в епизода участват:

Участници в епизода	Роля в процеса на предоставяне
Община Банско	Категоризира заведението Регистрира работно време
Българска агенция по безопасност на храните	Регистрира по Закона за храните
Национална агенция за приходите	Регистрира касов апарат Регистрира трудови договори Прави регистрация по ДДС
Агенция по вписванията	Регистрира фирма, която ще управлява ресторанта
Регионална здравна инспекция – Благоевград	Издава становище във връзка с регистриране на удължено работно време
РУ на МВР – Банско	Издава удостоверение във връзка с издаването на разрешение за удължено работно време

3. Описание на процеса по предоставяне на услугите, свързани с настъпването на дадено ключово събитие за гражданите и фирмите

3.1. Стъпка 1. Събиране на информация за процедурата за откриване на ресторант

Посетих интернет страницата на община Банско. Информацията е в Категория „Икономическо развитие“ и се наложи да отворям и разглеждам всички категории, докато открия информация за категоризацията. Иначе информацията на страницата се оказа, на пръв поглед, ясна и изчерпателна. Разбрах, че трябва да попълня заявление и да приложа следните документи:

- Декларация, че лицето не е в производство по ликвидация и несъстоятелност - оригинал;
- Копия от документи удостоверяващи професионална и езикова квалификация на управителя. В моя случай се изискват средно образование, 3 години стаж в туризма и владение на един чужд език. Съществуват изисквания и към заместник-управителя, главния готвач/сладкар, заместник главния готвач/сладкар, готвач/сладкар, салонен управител, сервитьор и барман.
- Копия от документи за собственост на обекта;
- Копие от договор за наем или на друг договор, от който е видно, че са налице условия лицето да извършва търговска дейност в обекта. В моя случай имотът е собственост на фирма, който ще ползвам на базата на сключен договор.
- Удостоверение за въвеждане в експлоатация (предоставя се по служебен път). Обектът е въведен в експлоатация.

Когато започнах да попълвам заявлението разбрах, че всъщност категоризирането е една много малка част цялата процедура.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	7 дни
Необходими документи	Не са необходими
Разходи за държавни и местни данъци и такси	Няма
Разходи за пътни и квартирни	Няма

3.2. Стъпка 2. Регистриране на фирма

Параметрите за регистрирането на фирмата са следните:

- регистрира се ООД от пълнолетен български гражданин;
- дейността на фирмата не подлежи на предварително лицензиране, регистрация, разрешение и др.;
- дейността изисква работа с лични данни;
- фирмата се регистрира по ДДС;
- дейността изисква наличие на касов апарат.

Освен регистрацията в АВ е необходимо и:

- Откриване на банкова сметка
- Издаване на вносна бележка
- Регистрация по ДДС
- Изработване на печат

По съвет на позната, фирмата трябва да бъде ЕООД или ООД, но не ЕТ.

Регистрираната фирма подлежи на счетоводно обслужване. По съвет на познати стигнах до извода, че като за начало е добре да поверя това обслужване на счетоводна фирма. За целта следва да бъде сключен договор.

Едновременно с регистрацията на фирмата, по мое желание, се извършва

и регистрация по ДДС.

Всяка от необходимите стъпки, за да бъде завършен процесът по регистриране на фирмата е описана детайлно по-долу.

Стъпка 2.1: Подготовка на документи и насрочване на Общо събрание на съдружниците

Следва да бъде изготвен дружествен договор, който съдържа:

- фирмата, седалището и адреса на управление на дружеството;
- предмета на дейност и срока на договора;
- името, съответно фирмата и единния идентификационен код на съдружниците;
- размера на капитала, когато при учредяването не е внесен целият размер на капитала, в договора се определят сроковете и условията за внасянето му; срокът за довносяне на целия размер на капитала не може да бъде по-дълъг от две години от вписване на дружеството, съответно от увеличаване на капитала;
- размера на дяловете, с които съдружникът участва в капитала;
- управлението и начина на представителство;
- предимствата на съдружниците, ако са уговорени;
- други права и задължения на съдружниците.

Дружественият договор не може да се завери без да има протокол от Общото събрание на съдружниците.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	Половин ден
Необходими документи	Дружествен договор
Разходи	Не са необходими

Стъпка 2.2: Провеждане на Общо събрание на съдружниците

Трябва да се изготви протокол от общото събрание на съдружниците, на което е взето решение за учредяване на новото дружество. В този случай събранието се нарича още „учредително“, тъй като на него се взима решение за учредяване на самото дружество. Следва да се вземе решение на общото събрание за назначаване на управител. Може съдружник да бъде назначен, а може да се назначи за управител трето, външно лице.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	Половин ден
Необходими документи	1. Дружествен договор 2. Протокол от общото събрание на съдружниците 3. Решение на общото събрание за назначаване на управител
Разходи	Не са необходими

Стъпка 2.3: Съгласие за приемане на управление и образец от подписа (спесимен)

Съгласието за приемане на управление и образец от подписа (спесимен) трябва да е нотариално заверен и подписан от управителя. Има два варианта: да има подготвен спесимен, който има нужда единствено от нотариална заверка или да се изготви от нотариалната кантора. Нотариалната заверка на изготвен вече документ струва 6 лв., докато цената за изготвянето му варира с оглед на нотариалната кантора.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	Половин ден
Необходими документи	1. Съгласие за приемане на управление и образец от подписа (спесимен) 2. Дружествен договор

	3. Протокол от общото събрание на съдружниците 4. Решение на общото събрание за назначаване на управител
Разходи	6 лв.

Стъпка 2.4: Запазване на име на фирмата

Това се прави в сградата на Агенция по вписванията. Може и да не запазвате име на фирмата, ако преди това сте проверили в електронния сайт на Агенция по вписванията, че конкретното име е свободно. Ако е свободно, то може да регистрирате фирма, без преди това да сте запазили името.

Запазването се извършва въз основа на заявление по образец, в което се посочва заинтересованото лице, в чиято полза е запазването. Към заявлението се прилага документ за платена държавна такса. За тази услуга се заплаща предварително такса, като при подаване на заявлението по електронен път, таксата е на половина по-ниска от тази за подаване на хартия.

Запазване на фирма в търговския регистър се извършва въз основа на заявление по образец съгласно приложение №Д1 от Наредба №1 от 14.02.2007 г. за водене, съхраняване и достъп до Търговския регистър.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	Половин ден
Необходими документи	Заявление по образец съгласно приложение № Д1 от Наредба №1 от 14.02.2007 г. за водене, съхраняване и достъп до Търговския регистър
Разходи	40 лв. (20 лв. при електронна услуга)

Стъпка 2.5: Внасяне на минималния изискуем капитал

Минималният изискуем капитал на ООД е 2 лева, който се внася в банка по специална набирателна сметка. Трябва да се открие сметка на фирмата в банка

по избор. В новосъздадената сметка, следва да се внесе сумата за основния капитал. След като вече е внесена съответната сума, се издава удостоверение за внесения капитал от банката.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	Половин ден
Необходими документи	1. Заявление за откриване на сметка 2. Лична карта 3. Удостоверение за внесения капитал
Разходи	Капиталово вложение – 2 лв. минимум. Такса в банката – около 30 лв., зависи от ценовата политика на банката.

Стъпка 2.6: Подготвяне на необходимите документи за регистрация

Необходимите документи, които следва да бъдат попълнени, с цел регистрация на фирмата са:

- Заявление по образец А4. Към него се прилагат всички останали документи. Към заявлението има и указания за попълване.
- Декларация по чл. 13, ал. 4, Закон за Търговския регистър (ЗТР). Декларира се истинността на заявените обстоятелства. Подписва се от заявителя.
- Декларация по чл. 13, ал. 5, ЗТР. Декларира се, че всички документи са представени от заявителя. Подписва се от заявителя.
- Декларация по чл. 142, Търговски закон (ТЗ). Забрана за конкурентна дейност. Подписва се от управителя.
- Декларация по чл. 141, ал. 8, ТЗ. Управителят декларира, че отговаря на изискванията на закона за управител на фирма. Подписва се от управителя.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
--	---

Необходимо време	Половин ден
Необходими документи	1. Заявление по образец А4. Към него се прилагат всички останали документи. Към заявлението има и указания за попълване 2. Декларация по чл. 13, ал. 4, Закон за Търговския регистър (ЗТР). Декларира се истинността на заявените обстоятелства. Подписва се от заявителя 3. Декларация по чл. 13, ал. 5, ЗТР. Декларира се, че всички документи са представени от заявителя. Подписва се от заявителя 4. Декларация по чл. 142, Търговски закон (ТЗ). Забрана за конкурентна дейност. Подписва се от управителя 5. Декларация по чл. 141, ал. 8, ТЗ. Управителят декларира, че отговаря на изискванията на закона за управител на фирма. Подписва се от управителя
Разходи	Не са необходими

Стъпка 2.7: Внасяне на такса за регистрацията на фирмата

Лицето следва да внесе държавната такса към Агенцията по вписванията и да получи доказателство (платежно нареждане) за платена държавна такса, което да приложи към останалия набор с документи. Документите могат да бъдат подадени и онлайн, в случай на наличие на електронен подпис. В този случай държавната такса е 50% по-евтина – 55 лв. (спрямо 110 лв. при подаване на място).

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	Половин ден
Необходими документи	Платежно нареждане за платена държавна

	такса
Разходи	55 лв. при електронно подаване на документите 110 лв. при подаване на място.

Стъпка 2.8: Подаване на заявлението и регистрация в Агенцията по вписванията

Тази стъпка включва подаване на всички попълнени преди това декларации и заявления, както и всички документи от банката, включително и платежното нареждане за извършения превод на таксата за регистрация в Агенцията по вписванията.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	Половин ден
Необходими документи	1. Бележка за внесен капитал 2. Съгласие за приемане на управление и образец от подписа (спесимен) 3. Дружествен договор (за ООД) 4. Протокол от Общото събрание на съдружниците 5. Решение на общото събрание за назначаване на управител (ООД) 6. Заявление по образец А4 7. Декларация по чл. 13, ал. 4, Закон за Търговския регистър (ЗТР) 8. Декларация по чл. 13, ал. 5, ЗТР 9. Декларация по чл. 142, Търговски закон (ТЗ) 10. Декларация по чл. 141, ал. 8, ТЗ 11. Документ за платена такса
Разходи	Не са необходими

Стъпка 2.9: Удостоверение за вписване

След като фирмата е регистрирана, следва да се издаде удостоверение за вписване също от Агенцията по вписванията.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	1 ден
Необходими документи	Не са необходими
Разходи	Не са необходими

Стъпка 2.10: Изработване на печат на фирмата

След регистрацията на дружеството, трябва да се избере определен вид печат, на който да се съдържа пълното наименование на фирмата. При желание,

може печатът да съдържа и определено лого.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	1 ден
Необходими документи	Не са необходими
Разходи	Около 15-20 в зависимост от фирмата.

Стъпка 2.11: Регистрация по ДДС

Регистрацията се извършва като лицето, което е длъжно или има право да се регистрира, подаде в компетентната ТД на НАП заявление за регистрация по образец.

Заявлението за регистрация трябва да съдържа основанията за регистрация, като към него се прилагат документи, определени в правилника за прилагане на закона:

- справка за облагаемия оборот по месеци, за последните 12 месеца преди текущия - за регистрация по чл. 96, ал. 1 и чл. 100, ал. 1 от закона;
- справка за общата сума на облагаемите вътреобщностни придобивания за текущата година, с изключение на придобиването на нови превозни средства и на акцизни стоки - за регистрация по чл. 99, ал. 1 от закона;
- декларация относно липсата на влязла в сила присъда или на образувано наказателно производство за престъпления против данъчната система от лицата по чл. 176а, ал. 1 от закона, с изключение на случаите на регистрация по чл. 97а и чл. 99, ал. 1 от закона.

В срок 7 дни от постъпване на заявлението органът по приходите извършва проверка на основанията за регистрация.

В срок 7 дни от приключване на проверката органът по приходите издава акт, с който извършва или мотивирано отказва да извърши регистрацията.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	14 дни
Необходими документи	1. Заявление по образец 2. Справка за облагаемия оборот по месеци, за последните 12 месеца преди текущия - за регистрация по чл. 96, ал. 1 и чл. 100, ал. 1 от закона; 3. Справка за общата сума на облагаемите вътреобщностни придобивания за текущата година, с изключение на придобиването на нови превозни средства и на акцизни стоки - за регистрация по чл. 99, ал. 1 от закона; 4. Декларация относно липсата на влязла в сила присъда или на образувано наказателно производство за престъпления против данъчната система от лицата по чл. 176а, ал. 1 от закона, с изключение на случаите на регистрация по чл. 97а и чл. 99, ал. 1 от закона
Разходи	Не са необходими

Стъпка 2.12: Закупуване на касов апарат

Фирмата следва да закупи касов апарата. Производителят или сервизната фирма извършват онлайн регистрация към НАП посредством специално разработен за целта софтуер.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	Половин ден
Необходими документи	Не са необходими
Разходи	150-200 лв. в зависимост от фирмата и апарата

Стъпка 2.13: Регистрация на касов апарат

Условията, редът и начинът за регистрация/дерегистрация са уредени в Наредба № Н-18 от 13 декември 2006 г. за регистриране и отчитане на продажби в търговските обекти чрез фискални устройства.

Всяко лице е длъжно да регистрира и отчита извършваните от него продажби на стоки или услуги във или от търговски обект чрез издаване на фискална касова бележка от ФУ или касова бележка от ИАСУТД, освен когато плащането се извършва чрез внасяне на пари в наличност по платежна сметка, кредитен превод, директен дебит или наличен паричен превод, извършен чрез доставчик на платежна услуга по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи, или чрез пощенски паричен превод, извършен чрез лицензиран пощенски оператор за извършване на пощенски парични преводи по смисъла на Закона за пощенските услуги.

Регистрацията се извършва в ТД на НАП чрез фирма за изграждане, инсталиране и поддръжка на търговски системи.

Преди започване на търговската дейност е необходимо закупуване, регистрация и въвеждане в експлоатация на фискално устройство. Фискалното устройство не може да бъде въведено в експлоатация, преди да бъде регистрирано в ТД на НАП.

Дейността по регистрация се предоставя като комплексна услуга от специализирани фирми за изграждане, инсталиране и поддръжка на търговски системи. Производителят или сервизната фирма извършват онлайн регистрация към НАП посредством специално разработен за целта софтуер. Така клиента

получава апарата фискализиран, регистриран и готов за употреба. Тези фирми предлагат фискални устройства, тяхната настройка и правят регистрацията пред ТД на НАП. Фискалните устройства могат да се закупуват директно от производители или сервизни фирми, като тези търговци извършват онлайн регистрацията към НАП посредством специално разработен за целта софтуер. Така ще получи апарата фискализиран, регистриран и готов за употреба. Фискалните устройства (касов апарат) задължително трябва да поддържат т.нар данъчен терминал. Данъчният терминал работи със сим карта, която осъществява връзка между устройството и НАП. Сим картата се закупува от мобилен оператор, като цената на терминала и сим картата са включени в общата цена на касовия апарат. Поддръжката на апарата се извършва в рамките на едногодишен договор. След изтичането на този договор се сключва договор за поддръжка на касовия апарат (вкл. данъчния терминал) със сервизна фирма. Договорът обикновено е под формата на годишен абонамент за сервизно обслужване.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	1 ден
Необходими документи	Не са необходими
Разходи	1. Няма директни държавни и местни данъци и такси 2. Разход за закупуване на фискално устройство – около 350 лв. 3. Разход за поддръжка на фискално устройство –от 108 лв./година 4. Инсталиране на специализиран софтуер за управление на бизнеса и връзка с фискално устройство (по желание) – от 2000 лв.

Стъпка 2.14: Заверка на свидетелство за регистрация на фискално устройство

В момента на приемане на свидетелството в ТД на НАП се извършва документална проверка за наличие или липса на основания за вписване на данни

в регистъра на ФУ и заверка на свидетелството. Заверката се извършва в рамките на работния ден от представяне на свидетелството, или в 7-дневен срок от постъпването му по пощата.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	1 ден
Необходими документи	1. Свидетелство за регистрация на фискалното устройство 2. Първият фискален бон
Разходи	Не са необходими

Стъпка 2.15: Регистрация като администратор на лични данни

Администраторът на лични данни или негов представител е длъжен да подаде заявление за регистрация и документи по образец, утвърден от комисията, преди започване обработването на лични данни.

Подаването на Заявление за регистрация на администратор на лични данни се извършва чрез системата за електронна Регистрация на Администратори на Лични Данни (eРАЛД).

В 14-дневен срок от подаване на заявлението комисията вписва администратора на лични данни в Регистър на администраторите на лични данни и на водените от тях регистри на лични данни.

Администраторът може да започне обработване на данните след подаване на заявлението за регистрация.

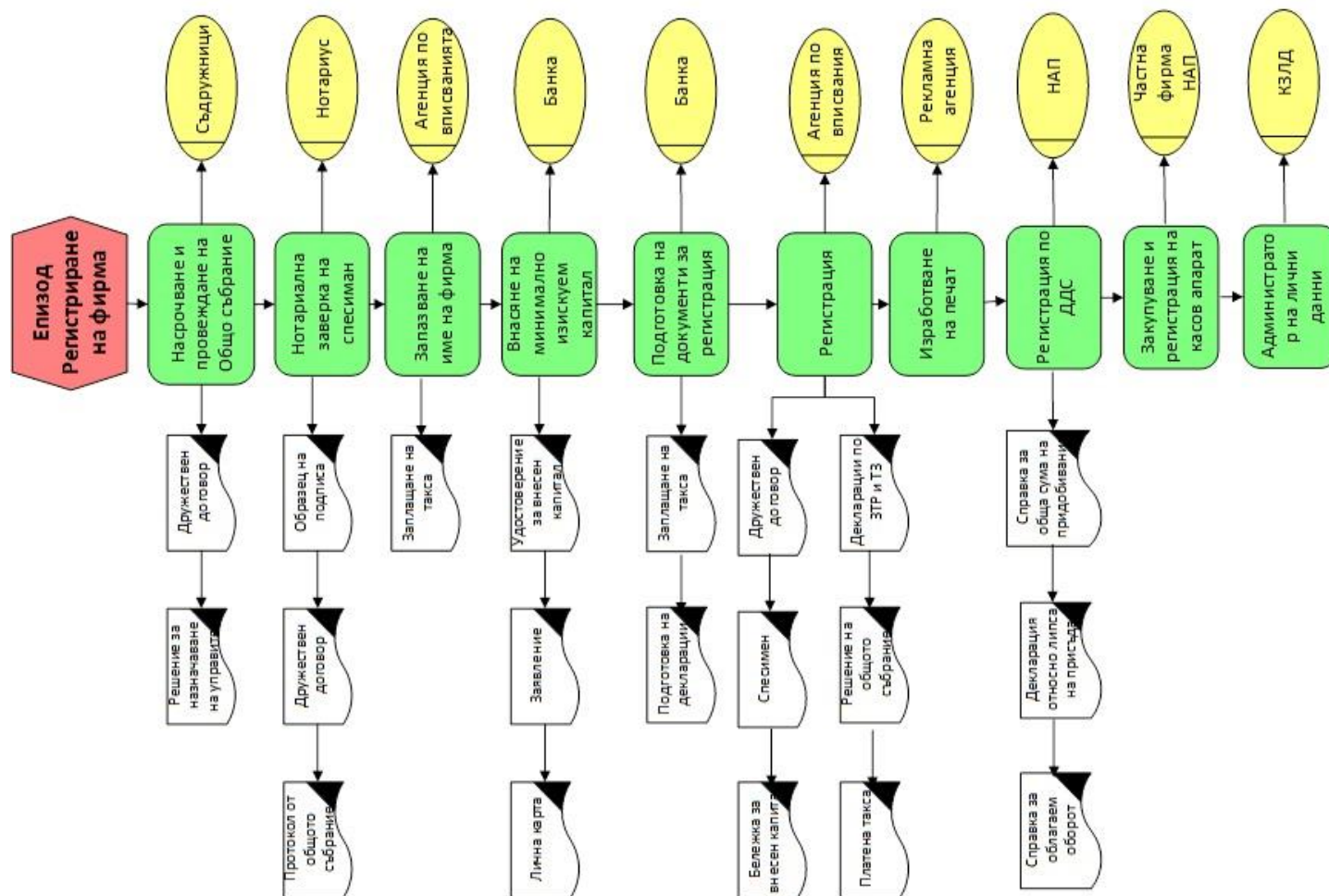
Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	14 дни
Необходими документи	Заявление по образец
Разходи	Не са необходими

Общо за цялата стъпка, свързана с регистрацията на фирмата може да бъде представена следната обобщена информация:

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	20 дни
Необходими документи	1. Заявление 2. Бележка за внесен капитал, която можете да издадете от банка по избор. В случай, че сте избрали да регистрирате ООД с капитал, който е по-висок от 2 лв. (това е установеният в закона минимум), то е необходимо да внесете поне 70% от капитала. 3. Съгласие за приемане на управление и образец от подписа (спесимен) – Необходимо е, да бъде нотариално заверен и подписан от управителя. Има два варианта: да имате подготвен спесимен, който има нужда единствено от нотариална заверка или да поискате от нотариалната кантора го изготвят. 4. Дружествен договор 5. Протокол от Общото събрание на съдружниците - Документът трябва да съдържа взетите решения от учредителното събрание и дневния ред на събранието. 6. Решение на общото събрание за назначаване на управител 7. Декларация по чл. 13, ал. 4, Закон за Търговския регистър (ЗТР). Декларира се истинността на заявените обстоятелства. Подписва се от заявителя.

	8. Декларация по чл. 13, ал. 5, ЗТР. Подава се от приносителя. Попълва се само когато заявителят не представя документите лично в ТР. 9. Декларация по чл. 142, Търговски закон (ТЗ). Забрана за конкурентна дейност. Подписва се от управителя. 10. Декларация по чл. 141, ал. 8, ТЗ. Управителят декларира, че отговаря на изискванията на закона за управител на фирма. Подписва се. 11. Заявление за запазване на фирма (Д1), което не е задължително и струва 50 лв.
Разходи за държавни и местни данъци и такси	500 лв.
Разходи за услуги	
Разходи за пътни и квартирни	Няма

Графично представяне на Стъпка 2 Регистрация на фирма



3.3. Стъпка 3. Сключване на договор за наем на помещение

След проведени разговори с познати и преглед на интернет страници на агенции за недвижими имоти открих подходящо помещение. Помещението преди това е било офис на застрахователна агенция и изисква сериозно преустройство.

След провеждане на преговори със собствениците, с посредничеството на брокер, стигаме до съгласие за условията. С посредничеството на брокер подготвяме документите за сключване на договора. Сделката е нотариално заверена.

Договорът влиза в сила и започвам да дължа наем. Месечният наем е 500 лева.

Договаряме се преустройството да е за моя сметка като първите три наема няма да се заплащат на собственика, а ще се вложат в ремонта.

Стъпка 3.1. Подписване на предварителен договор

С предварителният договор собственикът се ангажира да даде под наем даден недвижим имот на съответен купувач, уточнявайки всички условия за предоставянето под наем. Подписването на писмено споразумение, или предварителен договор е повече от обикновено обещание. Подписвайки такъв договор наемателят се ангажира да наеме избрания имот. Подписването на предварителен договор е придружено с парична вноска (влог за гаранция), която представлява процент от стойността на жилището в зависимост от договорката с продавача. Ако уговорката не бъде спазена, купувачът губи платената гаранция.

Стъпка 3.2. Посещение на общината за снабдяване с документи за сделката

Собственикът следва да заяви в общината издаването на данъчна оценка. Издава се като експресна, бърза или обикновена услуга. Услугата предоставя възможност за получаване на удостоверение за данъчна оценка на недвижим имот, включително незавършено строителство. Издава се от съответната данъчна

служба по местонахождение на имота. В данъчната оценка адресът на имота трябва да е идентичен с адреса на имота по нотариален акт, в противен случай от съответния район се издава удостоверение за идентичност на адреси. В данъчната оценка на имота трябва да са вписани всички съсобственици на имота.

Необходимо е да се заяви и скица на имота.

Стъпка 3.3. Посещение при нотариус за насрочване на сделка

Нотариалното производство започва с устна молба на страните, отправена до нотариуса. Необходимо е за да се уточни дата и час за заверка на договора.

Стъпка 3.4. Нотариална заверка на договора

Собственикът представи в оригинал пред нотариуса документите за имота, от които произтича правото на собственост. Нотариусът проверява дали недвижимият имот се намира в неговия район:

Нотариусът проверява самоличността, дееспособността и представителната власт на явилите се пред него лица.

Нотариусът проверява дали не са налице законови пречки за прехвърляне на имота.

Нотариусът се уверява, че представеният проект за нотариален акт отговаря на законовите изисквания.

Нотариусът проверява дали продавачът е собственик на имота.

Нотариусът проверява актуалното състояние на юридическото лице - продавач

Нотариусът прочита на страните съдържанието на проекта за нотариален акт и страните потвърждават пред нотариуса волеизявленията си, отразени в проекта за нотариален акт

Нотариалният акт се подписва от страните и от нотариуса

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	Един месец
Необходими документи	1. Актуална скица от Служба „Геодезия, картография и кадастър“ – Разлог 2. Копие от нотариалния акт на имота, където се намира помещение, което ще се отдава под наем 3. Данъчна оценка 4. Лични карти на двете страни
Разходи за държавни и местни данъци и такси	50 лв. нотариални такси Скица – 10 лв. Данъчна оценка: 12 лв.
Разходи за пътни и квартирни	10 лв. пътни до за две пътувания до Разлог и обратно

3.4. Стъпка 4. Ремонт на помещението и оборудване на ресторанта

Изискванията към изграждане, обзавеждане и оборудване на заведенията за хранене и развлечения са описани в Раздел I на Приложение № 3 към чл. 17, ал. 1, т. 2 от Наредба за изискванията към местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения и реда за определяне на категория, отказ, понижаване, спиране действието и прекратяване на категорията.

Преустройството на помещението се оказва едно от най-големите предизвикателства пред откриването на нов ресторант. За да бъде преустроено в помещение за приготвяне на храна и посрещане на гости, ресторантът следва да отговаря на редица изисквания, свързани с хигиена, санитария, достъп, комуникации, свързаност с електрическата мрежа и ВиК.

За да бъде извършено преустройство на помещение е необходимо изготвянето на техническа и юридическа документация. Изготвената документация се съгласува и одобрява от БАБХ чрез становище за въвеждане в експлоатация.

Техническата документация за преустройството съдържа части на всички специалности – Архитектурна, Конструктивно становище, ЕЛ, ВиК, ОВиК, ПБ, ПБЗ, а в зависимост от спецификата и други.

Целта ѝ е да докаже, че обекта отговаря на всички необходими изисквания и може да се издаде първия основен документ от процедурата - „Разрешение за строеж”.

С него се разрешава официално желаното преустройство да започне. След приключване на преустройството започва и втория етап от процедурата „Въвеждане в експлоатация”.

За вече преустроения обект се събира набор от документи, които доказват спазването на всички изисквания на проектната документация и по преценка на одобряващия орган след оглед на място се издава и последния и най-важен документ „Удостоверение за въвеждане в експлоатация”.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	два месеца
Необходими документи	Не са необходими
Разходи за материали, оборудване и заплащане на строителна услуга	9000 лв.

3.5. Стъпка 5. Сключване на договори с доставчици

Сключването на договори с доставчици е заложено като изискване в НАССР (Анализ на опасностите и контрол на критичните точки) като ангажимент при производството или търговията с безопасни храни.

Съгласно НАССР следва да бъде поддържан актуален списък с доставчици за подsigуряване на съответните ключови дейности на ресторанта.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	1 месец
Необходими документи	
Разходи за държавни и местни данъци и такси	Няма
Разходи за пътни и квартирни	Няма

3.6. Стъпка 6. Сключване на трудови договори с персонал

Всеки работещ в обекта трябва да има лична здравна книжка, заверена с необходимите медицински прегледи.

Персоналът трябва да има работно облекло, което да използва само в обекта.

След намирането на подходящ работник, двете страни пристъпват към сключването на трудов договор.

Работникът следва да подготви необходимите документи за сключване на трудов договор, посочени в Наредба № 4 от 11.05.1993 г.

Двете страни следва да сключат трудовият договор в писмена форма, за да е действителен и да отговаря на изискванията на закона, като се спазват следните етапи в процеса:

- Уговорка между страните относно съдържанието на трудовия договор;
- Подготовка от работодателя на проект на трудов договор.
- Подписване на трудовия договор от страните (поредността им е без значение за валидността на договора).
- Вписване на договора в регистрите на работодателя, с номер и дата.

Цялостната процедура, през която е необходимо да се премине за сключване на договор с даден служител, е разписана подробно по-долу.

Стъпка 6.1: Извършване на подбор

Първата стъпка е извършването на подбор за позицията, на която търся да назнача служител. Подборът може да бъде направен посредством бюрата по труда към Агенцията по заетостта, борсите за работа, в т.ч. електронни, както и чрез фирма – посредник за подбор.

Подборът през Агенцията по заетостта е безплатен и се осъществява след попълване на заявка за свободно работно място.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	Един ден
Необходими документи	Заявление по образец
Разходи	Не са необходими

Стъпка 6.2: Изваждане на документ за медицински преглед

Съгласно нормативната уредба за документите, необходими за сключване на трудов договор (Наредба № 4 за документите, които са необходими за сключване на трудов договор), документ за медицински преглед² се изисква от лицето, с което ще сключи трудов договор единствено, когато се постъпва на работа за първи път или когато не е било работено по трудово правоотношение за повече от 3 месеца.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	Половин ден
Необходими документи	1. Лична карта
Разходи	Средна цена – 30 лв.

² За различните епизоди се констатира различно наименование на документа – медицинско свидетелство, медицинско удостоверение, медицински преглед.

Стъпка 6.3: Сключване на трудов договор

След намирането на подходящ работник, пристъпваме към сключването на трудов договор.

Работникът следва да подготви необходимите документи за сключване на трудов договор, посочени в Наредба № 4 от 11.05.1993 г.

Трябва да сключим трудовия договор в писмена форма, за да е действителен и да отговаря на изискванията на закона, като се спазват следните етапи в процеса:

- Уговорка между страните относно съдържанието на трудовия договор;
- Подготовка от работодателя на проект на трудов договор.
- Подписване на трудовия договор от страните (поредността им е без значение за валидността на договора).
- Вписване на договора в регистрите на работодателя, с номер и дата.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	14 дни
Необходими документи	1. Заявление по образец 2. Документ за самоличност 3. Документ за придобито образование, специалност, квалификация, правоспособност 4. Документ за научно звание или научна степен, когато такива се изискват за длъжността или работата, за която лицето кандидатства 5. Документ за стаж по специалността, когато за длъжността или работата, за която лицето кандидатства, се изисква притежаването на

	такъв трудов стаж, 6. Документ за медицински преглед при първоначално постъпване на работа и след преустановяване на трудовата дейност по трудово правоотношение за срок над 3 месеца 7. Свидетелство за съдимост, когато със закон или нормативен акт се изисква удостоверяването на съдебно минало.
Разходи	Не са необходими

Стъпка 6.4: Уведомление до НАП за сключен трудов договор

Най-важната стъпка в процеса по наемането на служител е изпращането на уведомление до съответната териториална дирекция на НАП за сключен трудов договор, съгласно Наредба №5 от 29 декември 2002. По този начин, договорът се регистрира официално и се вписва в регистъра на трудовите договори, откъдето става достъпен за останалите структури на държавата. Срокът за изпращане на уведомлението е 3 дни от подписването на договора.

Регистрацията е вписана като административна услуга и вписана в Административния регистър като Услуга №385: Вписване на данни за сключени/изменени/прекратени трудови договори (включително по електронен път).

Уведомлението има задължителен характер, съгласно чл. 62, ал. 5 от Кодекса на труда, а редът за изпращането му е регламентиран със специална Наредба №5 от 29 декември 2002 г. за съдържанието и реда за изпращане на уведомлението по чл. 62, ап. 5 от Кодекса на труда

Работодателят е длъжен преди постъпване на работа на работника или служителя да му предостави екземпляр от сключения трудов договор, подписан от двете страни, и копие от уведомлението по чл. 62, ал. 4 от КТ, заверено от териториалната дирекция на Националната агенция за приходите. Не се допуска до работа работник или служител, на когото не е предоставен екземпляр от

сключения трудов договор и копие от направеното уведомление, заверено от ТД на НАП. Връчването се удостоверява с подписа на работника или служителя срещу името му в справката за приетите уведомления.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	Половин ден
Необходими документи	Вписване в регистър
Разходи	Няма

Стъпка 6.5: Уведомление до служителя за явяване на работа.

След подаване на уведомлението до НАП, работникът може да постъпи на работа при мен. Това трябва да стане в едноседмичен срок от сключения писмено трудов договор и предоставяне на копието от направеното уведомление, освен ако не сме се уговорили за друг срок. Ако служителят не постъпи на работа в този срок, трудовото правоотношение се смята за невъзникнало, освен ако това се дължи на независещи от него причини, за които той е уведомил работодателя до изтичането на срока. В този случай като работодател мога да поискам заличаване на вече подаденото уведомление.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	Половин ден
Необходими документи	Няма
Разходи	Няма

Стъпка 6.6: Съхраняване на екземпляра на договора в личното досие на работника/служителя.

Като работодател съм длъжен да съхранявам лично досие на работника, което включва подадените при постъпване на работа документи и екземпляр от трудовия договор.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	Няма
Необходими документи	Няма
Разходи	Няма

Стъпка 6.7: Инструктаж на работника по ЗЗБУТ

Преди започване на работа на служителя трябва да се проведе инструктаж по ЗЗБУТ.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	Половин ден
Необходими документи	Няма
Разходи	Няма

Обобщена информация за цялостната процедура по наемане на служители е представена в таблицата:

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	16 дни
Необходими документи	1. Заявление по образец 2. Документ за самоличност 3. Документ за придобито образование, специалност, квалификация, правоспособност 4. Документ за научно звание или научна степен, когато такива се изискват за длъжността или работата, за която лицето кандидатства 5. Документ за стаж по специалността, когато за длъжността или работата, за която лицето кандидатства, се изисква притежаването на такъв трудов стаж, 6. Документ за медицински преглед при първоначално постъпване на работа и след преустановяване на трудовата дейност по трудово правоотношение за срок над 3 месеца 7. Свидетелство за съдимост
Разходи	Не са необходими за работодателя За служителите - по 30 лв. средно за медицински преглед

3.7. Стъпка 7. Избор на фирма за трудова медицина и извършване на замервания за качество на работната среда

Трудовата медицина предвижда задължителен обем от дейности, предвидени в Закона за здравословни и безопасни условия на труд /ЗЗБУТ/, обн. ДВ бр.40 от 2007 г. и изискванията на Наредба № 3 от 05.01.2008 г. на Министерство на здравеопазването /обн. ДВ бр. 14 от 12.02.2008 г./, съгласно изискванията към работодателите за осигуряване на безопасен труд, здравето на служителите и намаляване на рисковете по време на работа.

След преглед на наличните възможности за сключване на договор за трудова медицина, сметох, че е подходящо да използвам комплексна услуга по трудова медицина.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	3-5 работни дни
Необходими документи	
Разходи	1. Цената на комплексното обслужване за един работещ на трудов договор е както следва: 2. до 5 човека включително - 60 лв. на човек (т.е 300 лв. общо) 3. Изследване и оценка на професионалния риск и разработване на мерки за намаляване и отстраняване на риска за здравето и безопасността при работа – 40 лв за едно работно място. (т.е 200 лв.) 4. Разработване на фирмена документация по здравословни и безопасни условия на труд и КТ (от 100 до 250 лв.)

3.8. Стъпка 8. Подготовка на документи за Регистрация на обект за търговия на дребно с храни / обект за обществено хранене

За да бъде регистриран обектът, трябва да отговоря на следните изисквания:

- Обектът отговаря на изискванията, отнасящи се към заявените дейности.
- Има разработени добри практики за производство и търговия с храни и система за анализ на опасностите и критични контролни точки или процедури в съответствие с нейните принципи, когато цялостното внедряване на системата е неприложимо.
- Има разработена технологична документация за групите храни, които ще се произвеждат в обекта.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	5 работни дни
Необходими документи	Договор с Трудова медицина (при назначен персонал) Договор с ДДД фирма (фирма за борба с вредителите) Досие пожарна безопасност
Разходи за услуги и държавни и местни данъци и такси	1. Въвеждане на добри практики за търговия с храни и система за анализ на опасностите и критични контролни точки или процедури в съответствие с нейните принципи – 350 лв. 2. Изготвяне на технологична документация - 300 лв. 3. Оглед и консултация на място – 30 лв. 4. Обучение на персонала по прилагане на програмите по ДПП/ДХП/НАССР - 25 лв. на човек (т.е 125 лв.)

Разходи за пътни и квартирни	Разходи за ДДД – годишен абонамент при 40-60 лв. на обработка Разходи за последващ мониторинг
------------------------------	--

3.9. Стъпка 9. Подаване на заявление за регистрация на обект за търговия на дребно с храни / обект за обществено хранене

Заявлението за регистрация се подава в ОДБХ Благоевград.

В заявлението се декларира, че в обекта са въведени добри практики за търговия с храни и система за анализ на опасностите и критични контролни точки или процедури в съответствие с нейните принципи, когато цялостното внедряване на системата е неприложимо.

В заявлението се посочва ден и час за извършване на проверката по чл. 12, ал. 8 от ЗХ. В 30-дневен срок от подаване на документите или от отстраняване на непълнотата или нередностите, съответният орган извършва проверка на място за съответствие на обекта с необходимите условия. При констатиране на несъответствие с изискванията органът издава предписание и определя подходящ срок за привеждане в съответствие. В 15-дневен срок след проверката или след привеждане на обекта в съответствие с даденото предписание съответният орган извършва регистрация на обекта и издава удостоверение за регистрация. Обектът се регистрира за заявените дейности за производство и/или търговия с храни само ако производителят или търговецът е доказал, че обектът отговаря на нормативните изисквания. Съгласно чл. 12а, ал. 1 от ЗХ ОДБХ, съответно РЗИ, извършва временна регистрация на обект за производство и/или търговия с храни за срок до три месеца в случаите, когато обектът не отговаря на всички необходими изисквания за регистрация, а именно: няма въведени добри практики за производство и търговия с храни; няма въведена система за анализ на опасностите и критични контролни точки; няма въведени процедури в съответствие с нейните принципи или система за управление на безопасността на храните.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	40 дни
Необходими документи	1. Заявление 2. Списък на групите храни, които ще се продават/предлагат в обекта., съгласно §1, т.12 от ЗХ. 3. Документ за платена такса в размер, определен в Тарифа за таксите, които се събират от Българската агенция по безопасност на храните.
Разходи за държавни и местни данъци и такси	34 лв. такса
Разходи за пътни и квартирни	25 лв. разходи за транспорт от Банско до Благоевград и обратно за заявяване на услугата 25 лв. разходи за транспорт от Банско до Благоевград и обратно за получаване на издаденото удостоверение за вписване в регистъра

3.10. Стъпка 10. Прехвърляне на партидите във ВиК и електроразпределителното дружество

Процедура по отношение на ВиК

При промяна в собствеността или вещното право на ползване на имота е необходимо новият и/или предишният собственик/ползвател да уведомят ВиК оператора за настъпилата промяна. Това може да се извърши в някой от

центровете за обслужване на клиенти на ВиК оператора в срок от 30 дни от датата на промяната на собствеността или ползването на имота.

При сключен договор за наем на имота, титуляр на партидата може да бъде наемателят.

В този случай е необходимо заявлението да се подаде от наемателя и собственикът или титулярът на вещното право на ползване на имота лично да декларира съгласие пред ВиК оператора наемателят да бъде потребител на ВиК услуги за определен срок, или се представя декларация с нотариална заверка на подписа му наемателят да бъде потребител на ВиК услуги за определен срок.

Необходима информация и документи:

- Клиентски номер към „Софийска вода” на предишния собственик/ползвател;
- Приемо-предавателен протокол подписан от настоящия и предишния собственик/ползвател с отчет на водомерите;
- Документ за собственост на имота или нотариален акт за учредяване на вещно право на ползване;
- Фирмени документи - идентификационен номер по БУЛСТАТ, номер на фирмено дело;
- Заявление.

Процедура по отношение на електричество

Като потребител също така съм длъжен да уведомя писмено в 30-дневен срок продавача на електрическа енергия (ЧЕЗ) за всяка промяна, свързана със собствеността.

Необходимо е да се попълни заявление по образец, като в полето за заявяване на услуга се попълва: пререгистрация на битов клиент. Попълват се данни за обекта, като клиентски и абонатен номер и адрес на обекта;

Необходими са следните документи (освен заявлението по образец): документ за самоличност на собственика или пълномощно (ако той не подава лично заявлението) и документ, удостоверяващ правото на собственост/ползване върху имота.

ЧЕЗ имат 7-дневен срок да извършат заявената услуга.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	7 дни
Необходими документи	1. Клиентски номер към ВиК оператора на предишния собственик/ ползвател; 2. Приемо-предавателен протокол подписан от настоящия и предишния собственик/ползвател с отчет на водомерите; 3. Документ за собственост на имота или нотариален акт за учредяване на вещно право на ползване; 4. Фирмени документи - идентификационен номер по БУЛСТАТ, номер на фирмено дело; 5. Заявление.
Разходи за държавни и местни данъци и такси	10 лв. такси за смяна на партиди
Разходи за пътни и квартирни	Няма

3.11. Стъпка 11. Категоризиране на заведението

Местата за настаняване и прилежащите към тях заведения за хранене и развлечения, самостоятелните заведения за хранене и развлечения, туристическите хижи, туристическите учебни центрове и туристическите спални и прилежащите към тях заведения за хранене подлежат на категоризиране по Закона за туризма, независимо от вида на тяхната собственост и начина на

управлението им. Категоризацията се извършва от министъра на туризма и от кметовете на общини или от оправомощени от тях длъжностни лица.

Категорията на местата за настаняване и прилежащите към тях заведения за хранене и развлечения, самостоятелните заведения за хранене и развлечения, туристическите хижи, туристическите учебни центрове, туристическите спални и прилежащите към тях заведения за хранене се определя на базата на съответствие с минималните задължителни изисквания за изграждане, обзавеждане и оборудване, обслужване, предлагани услуги и професионална и езикова квалификация на персонала, посочени в наредбата по чл. 121, ал. 5, съответно в наредбата по чл. 122, ал. 4 от Закона за туризма.

Заявлението за категоризиране на заведението следва да се подаде в общината, тъй като за заведения до 3 звезди категоризацията се извършва от съответната община.

При издадено от кмета на общината удостоверение за утвърдена категория на местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения, се извършва служебно вписване в информационния масив на търговските обекти в община Банско. Категоризацията е със срок от 5 години, след което трябва да премина отново през същата процедура.

На категоризираните места за настаняване и прилежащите към тях заведения за хранене и развлечения, самостоятелни заведения за хранене и развлечения, туристически хижи, туристически учебни центрове и туристически спални и прилежащите към тях заведения за хранене се издава категорийна символика в зависимост от техния вид и категория, включваща удостоверение и табела, които се поставят на видно място в обекта.

Категорийната символика се получава лично или чрез упълномощен представител от заявителя, който при получаването ѝ прилага копие на документ за платена такса за вписване в Националния туристически регистър съгласно тарифата по чл. 69, ал. 3 от Закона за туризма. Данни за категоризираните места за настаняване и на заведения за хранене и развлечения, както и за лицата, извършващи дейност в тях, се вписват в Националния туристически регистър съгласно чл. 166, ал. 1, т. 2 от ЗТ.

Съгласно Наредбата за изискванията към местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения и за реда за определяне на категория, отказ, понижаване, спиране на действието и прекратяване на категорията, изискванията към ресторант от категория „две звезди“, които трябва да изпълня са следните:

Изисквания	Ресторанти
Площ на едно място за сядане - 1,2 кв. м	да
Закачалки в търговската зала	да
Тоалетна	да
Принудителна смукателна и/или механична вентилация	да
Мивка с топла и студена вода	да
Сапун	да
Сешоар за ръце или еднократни кърпи за ръце	да
Тоалетна клетка за жени и тоалетна клетка за мъже	да
Кош за отпадъци	да
Търговска площ	да
Общо осветление	да
Маси със столове за сядане	да
Смукателно-нагнетателна вентилация	да

Съгласно Тарифата за таксите, които се събират по Закона за туризма, таксите, които се дължат за категоризиране на заведенията за хранене и развлечения (самостоятелни или прилежащи към места за настаняване) са както следва:

- а) до 20 места за сядане - 150 лв.;
- б) от 21 до 50 места за сядане - 250 лв.;
- в) от 51 до 150 места за сядане - 800 лв.;
- г) от 151 до 300 места за сядане - 1500 лв.;
- д) над 300 места за сядане - 2000 лв.;

Обобщена информация за цялата процедура по категоризиране е представена в таблицата по-долу.

Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	Два месеца
Необходими документи	1. Заявление за категоризиране на заведение за хранене и развлечения – по образец; 2. Копия от документи, удостоверяващи, че лицето има право по силата на друг закон да извършва стопанска дейност, включително по законодателството на друга държава - членка на Европейския съюз; 3. Декларация, че лицето не е в ликвидация – за лицата, които не са търговци; 4. Справка за професионалната и езиковата квалификация на персонала в обекта - по образец; 5. Копия от документи, удостоверяващи образованието или професионалната квалификация, стаж в туризма и езиковата квалификация на управителя на туристическия обект, съгласно изискванията на наредбата. 6. Формуляр за определяне на категорията - по образец; 7. Копия на документите за собственост на обекта или копие от договора за наем или от друг договор, от който е видно, че са налице условия лицето да извършва съответната туристическа дейност в обекта; 8. Документ, удостоверяващ въвеждането на

	обекта в експлоатация, или друг документ, удостоверяващ законността на обекта, при спазване изискванията на Закона за устройство на територията; 9. Документ за платена такса за категоризиране, съгласно Тарифа за таксите, които се събират по Закона за туризма.
Разходи за държавни и местни данъци и такси	250 лв. такса за категоризиране

3.12. Стъпка 12. Регистрация на удължено работно време

Тъй като заведението ще работи след 22:00 часа е необходима допълнителна регистрация в общината. Тя се извършва по реда и условията в Наредба за търговската дейност на територията на община Банско.

Търговецът заявява работно време и часове за зареждане. При необходимост представя съгласувана от главния архитект схема за разполагане на маси, столове и други подвижни съоръжения около обекта.

За търговски обект в урбанизирани територии търговецът предлага работно време и часове за зареждане в рамките от 06.00 ч. до 23.00 ч.

За търговски обект, който с дейността си предизвиква шум и се намира на отстояние до 30 метра от жилищни сгради, както и за обект, разположен в сграда с режим на етажна собственост, позволеното работно време е в диапазона от 06.00 ч. до 22.00 ч.

За регистрация на денонощно работно време - следва да се представи протокол от Регионална здравна инспекция или лицензирана лаборатория за съответствие с допустимите нива на шум в и около обекта. За търговски обект, находящ се в жилищна сграда с режим на етажна собственост се изисква и съгласие на 50% + 1 от собствениците, включително изричното, писмено съгласие на всички непосредствени съседи.

Работното време може да се удължи със заповед на кмета на община Банско след подадено писмено заявление от лицата, стопанисващи търговските обекти, при условие, че те и собствениците на търговските обекти нямат задължения към община Банско.

За заведенията за хранене и развлечения и местата за продажба на хранителни и нехранителни стоки и продукти е задължително да имат непрекъснато видеонаблюдение с камери в режим на записване на входа и изхода на обекта, като получените записи се съхраняват най-малко 20 дни.

За питейните заведения и баровете е задължително да имат осигурен охранително-пропускателен режим на входа на обекта и охрана за опазване на обществения ред, както и да са оборудвани с необходимите технически средства за откриване на хладно и огнестрелно оръжие на входа на обекта.

За местата за продажба на хранителни и нехранителни стоки и продукти е задължително да са оборудвани с паник-бутон за охрана на обществения ред и на персонала.

Стъпка 12.1: Издаване от РЗИ на Протокол/сертификат за съответствие с допустимите нива на шум

Услугата се заявява с подаване на Заявление за изпитване /контрол по образец на отдел .

Вътрешен ход на процедурата: Заявителят попълва заявление по образец за извършване на контрол. Служителят от звеното за административно обслужване регистрира заявленията в електронната информационна система за входяща документация, като поставя входящ номер. Заявленията се вписват във входящо-изходящ журнал. Дава се ход на процедурата по вземане на проби и провеждане на контрол. Последното се извършва в срок до 5 дни от датата на подаване на заявлението. След приключване на изпитването се изготвят официалните документи.

Резултат от процедурата: Официалните документи за клиента са сертификат /доклад за контрол и приложими към него протоколи. Сертификатът/Докладът за контрол представлява обобщаващ документ за всички

елементи на контрола. Той се изготвя, подписва и подпечатва в два екземпляра на хартиен носител - за клиента и за архив. Протоколът от контрол съдържа всички данни от протокола за взета проба и първичния протокол (съхраняващ се в звеното за контрол).

За извършване на услугата се наложи да посетя град Благоевград

Стъпка 12.2: Издаване на удостоверение от РУ на МВР – гр. Банско за липса или наличие на нарушения за последната една година

Ви интернет не можах да намеря никаква информация за издаването на този документ.

Посетих РУ на МВР и обясних какво искам.

Заплатих 7 лева и след една седмица удостоверението беше издадено.

Стъпка 12.3: Сключване на договор с охранителна фирма за охрана

Проведох разговори с охранителни фирми, които имат договори с други ресторанти в града. Уточнихме цена и подписахме договор. Договорът е за срок една година и е на стойност 2400 лв.

Стъпка 12.4: Монтиране на камери за видеонаблюдение

Проведох разговори с фирма, която монтира камери. Закупих техника и материали на стойност 980 лв. Монтажът беше извършен срещу още 500 лева.

Стъпка 12.5: Закупуване и монтиране на необходимите технически средства за откриване на хладно и огнестрелно оръжие на входа на обекта

Закупих техника на стойност 1200 лева, която монтирахме на входа на ресторанта.

Обобщена информация за цялата процедура по регистриране на работно време е представена в таблицата:

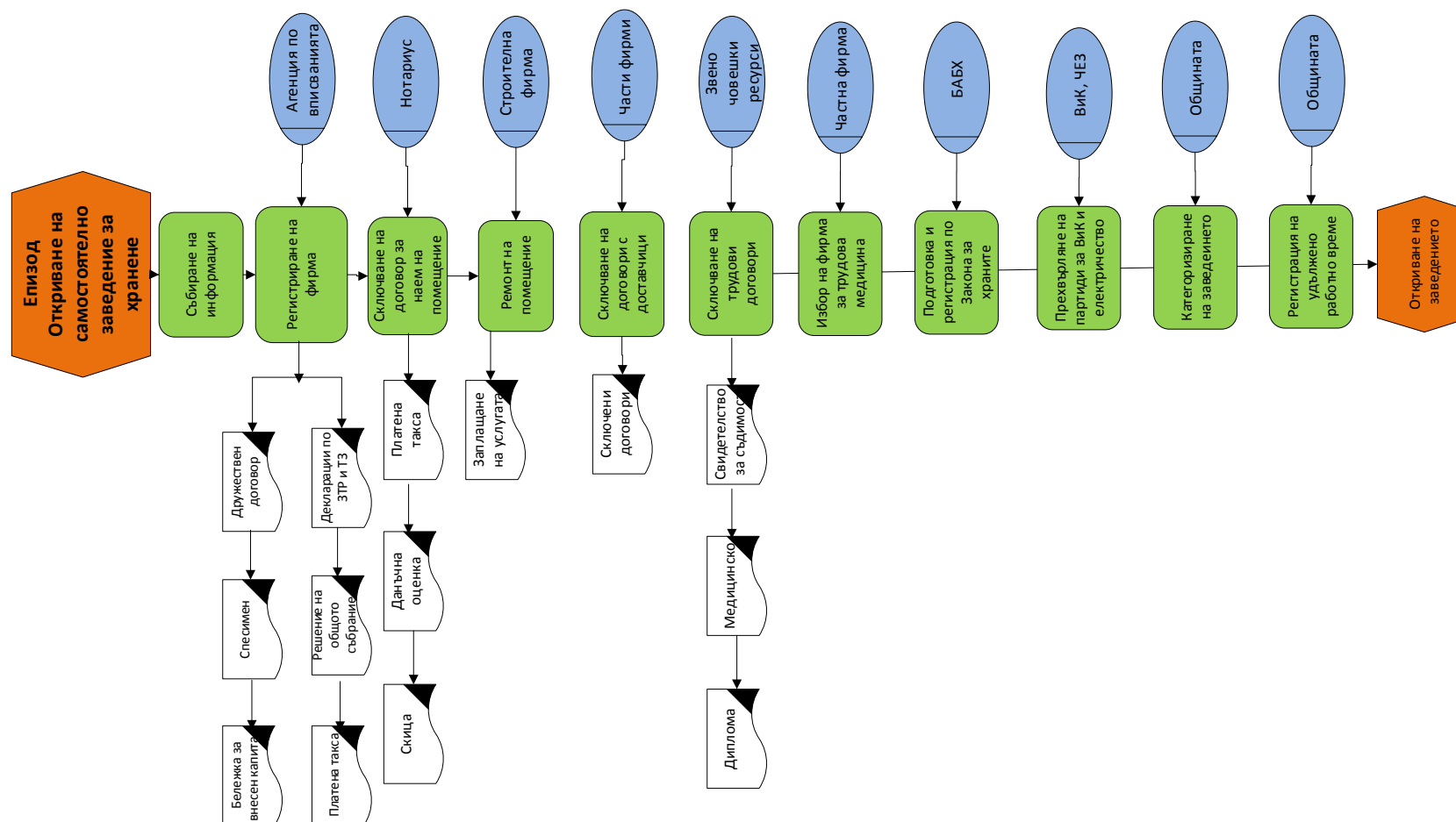
Ключови аспекти от гледна точка на потребителя	Необходимо време, документи и разходи за извършване на стъпката
Необходимо време	14 дни
Необходими документи	1. Протокол/сертификат, издаден от РЗИ или акредитирана лаборатория, не по-късно от 6 месеца преди подаване на заявлението, за съответствие с допустимите нива на шум в и около обекта за периода от 24.00 ч. до 06.00 ч. 2. Удостоверение от РУ-Банско за липса или наличие на нарушения на обществения ред в обекта, установени по съответния ред, извършени от лицето или персонала за последната една година(за действащи заведения за хранене и развлечения) 3. Копие от документ, установяващ наличие на охрана за обекта – договор с охранителна фирма (за заведенията за хранене и развлечения).
Разходи за държавни и местни данъци и такси	1. 50 лв. такса за издаване на разрешение 2. Такса за издаване на Протокол/сертификат, издаден от Регионална здравна инспекция 3. Такса за издаване на удостоверение от РУ на МВР Банско за липса или наличие на нарушения за последната една година

	4. Разходи за охрана 5. Разходи за видеонаблюдение 6. Разходи за необходимите технически средства за откриване на хладно и огнестрелно оръжие на входа на обекта
Разходи за пътни и квартирни	Няма

4. Обобщение на ключови аспекти от гледна точка на потребителя

Стъпка	Необходимо време в седмици																				Разходи в лв.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
Стъпка 1 Събиране на информация																					0
Стъпка 2 Регистриране на фирма																					50
Стъпка 3 Сключване на договор за наем																					72
Стъпка 4 Ремонт на помещението и оборудване на ресторанта																					9000
Стъпка 5 Сключване на договори с доставчици																					0
Стъпка 6 Сключване на трудови договори																					0
Стъпка 7 Избор на фирма за трудова медицина																					300
Стъпка 8 Подготовка на документи за Регистрация на обект за търговия на дребно с храни																					855
Стъпка 9 Подаване на заявление за регистрация на обект за търговия на дребно с храни																					84
Стъпка 10 Прехвърляне на партии във ВиК и Електроразпределителното дружество																					20
Стъпка 11 Категоризиране на заведението																					250
Стъпка 12. Регистрация на удължено работно време																					5187
Общо:	140																				15818

5. Графично представяне на епизода



6. Установени проблеми

При регистрация на фирма:

- На лицата се налага многократно взаимодействие с различни държавни институции по повод регистрацията на юридическо лице.
- Не е създадена комплексна процедура за регистрация на фирма, каквато е налична в други държави членки на ЕС. Това понижава класациите на България в различни международни доклади и класации.

При работа с брокери на недвижими имоти:

- Дейността на брокерите на имоти не е нормативно регламентирана, а комисионата, която изискват е твърде висока – тя може да бъде в размер до 1-2 наема на имота.

При категоризация на заведението за хранене

- Категоризацията на заведение за хранене и развлечение е сложен и дълъг процес, който не предлага добавена стойност на бизнеса. Още през 2007 г. в Документ на Световната банка и Министерството на икономиката и енергетиката на Република България „Реформиране на административните процедури в секторите туризъм, хранителна промишленост и сухопътен транспорт в България“ се отчита, че „регулаторните режими в хотелския и ресторантьорския сектор трябва да бъдат облекчени. Изискванията за хотели, ресторанти, барове и кафета съгласно Наредбата за категоризиране на средствата за подслон, местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения са остарели или са прекалено детайлни. Категоризацията на ресторантите и баровете е напълно излишна. Преобладаващото мнозинство от страните не категоризират ресторантите и баровете.“ Данните от направеното тогава изследване са посочени по-долу:

Страна	Категоризиращ орган	Статут	Хотели, домове за гости, хостели	Ресторанти
България	Държавна агенция по туризъм	Държавен орган	Задължително	Задължително
Австрия	Fachverbände Hotellerie	Частен. Национална браншова асоциация доброволно членство. с	Доброволно 3-годишна валидност за хотелите	Не
Чешка Република	АНР – Чешка национална федерална асоциация на хотелиерите и ресторантьорите	Частен. Национална браншова асоциация доброволно членство с	Задължително.	Не
Дания	Борд по категоризацията (трима представители на Датския борд по туризъм, 3 предст.на Националната асоциация на хотелиерите	Публично-частен.	Доброволно.	Не
Франция	Асоциация на хотелиерите, DGCCRF	Частен. Доброволно членство	Доброволно	Не
Германия	Deutscher Hotel und Gaststättenverband (DEHOGA) в сътрудничество с националните	Частен. Национална браншова асоциация доброволно с	Доброволно Максимум 3-годишна валидност	Не

	туристически асоциации	членство		
Гърция	Гръцка национална туристическа агенция	Държавен	Задължително.	не
Унгария	Местните власти/общините	Орган на местно самоуправление	Задължително	
Румъния	Министерството на туризма и представители на индустрията	Правителствен	Задължително	
Швейцария	Hotelleriesuisse	Частен. Най-голямата хотелиерска асоциация. Доброволно членство	Задължително за членове, доброволно за не-членове	не
Турция	Министерство на културата и туризма	Правителствен	Задължително	не
САЩ	Американска асоциация на хотелите и местата за настаняване	Няма отговарящ орган	Не	не

Впоследствие предложение за премахване на категоризацията на самостоятелните заведения за хранене и развлечения е включено в Решение 484 на Министерския съвет от 15 август 2013 г. През 2014 г. Народното събрание прие на първо четене промени в Закона за туризма, които предвиждаха да отпадне категоризацията на самостоятелните заведения за хранене и развлечения. Впоследствие обаче идеята не просто беше забравена, а се премина дори към допълнително усложняване и утежняване на видовете категории за различните типове заведения.

7. Предложения за оптимизация

По процедурата за регистрация на фирма:

- През годините процедурата по регистрация на фирма е значително облекчена и опростена, но въпреки това съществуват допълнителни възможности за нейната оптимизация от гледна точка на потребителите, чрез създаване на условия за реално обслужване на принципа едно гише, без да се налага взаимодействие с различни администрации. Епизодът е ключов за дейността на всички юридически лица и се използва като отправна точка за оценка на средата за правене на бизнес, поради което неговото опростяване би имало огромен ефект за подобряване на бизнес средата за предприемачите и на имиджа на страната. Оптимизацията може да се извърши в следните направления:
 - създаване на обща процедура по регистрация в Агенцията по вписванията и регистрация по ДДС
 - намаляване на сроковете за първоначална регистрация по ДДС;
 - намаляване на таксата за регистрация в Агенцията по вписванията, с оглед принципа за определяне на разходоориентиран размер на таксите.

По процедурата по категоризация на самостоятелните заведения за хранене и развлечения

- Премахване на задължението за категоризация на самостоятелните заведения за хранене и развлечения от страна на държавата. Възможно е дейността да бъде прехвърлена на браншова организация, като няма задължителен характер, а се извършва на доброволен принцип, с оглед удостоверяване на по-високо ниво на предоставяната туристическа услуга.

В рамките на изследването е извършена по-актуална справка за състоянието на процедурите по категоризация на самостоятелни заведения за хранене в страни от ЕС, резултатите от която са посочено в таблицата по-долу. Резултатите отново показват, че огромното мнозинство от държавите в ЕС не са регламентирали

задължителна държавна категоризация на самостоятелните заведения за хранене и развлечения, а където такава съществува, тя обикновено се извършва от браншова асоциация на доброволен принцип.

Справка за наличие на категоризация на самостоятелни заведения за хранене в страни от ЕС			
Държава	Наличие на категоризация	Орган, който извършва категоризацията	Източник на информацията
Австрия	Не	–	APRA - Fachverband Gastronomie (Austrian Professional Restaurant Association) (0043/ 5909003547)
Белгия	Не	–	Horeca Bruxelles (0032/ 25137814)
Германия	Не	–	Deutscher Hotel- und Gaststättenverband (0049/ 307262520)
Гърция	Не	–	Hellenic Chamber of Hotels (0030/ 2103310022)
Естония	Не	–	Estonian Hotel and Restaurant Association (0037/ 26411428)
Ирландия	Не	-	Restaurant Associations (0035/ 316779901)
Италия	Няма национална /различна практика в областите/	В областите, където има - от съответната областната управа	Agencia Nazionale del Turismo /Federazione delle Associazioni Italiane Alberghi e Turismo (0039/ 0642741151)
Испания	Няма национална /различни практики в областите/	В областите, където има - от съответната областната управа	FIAB (Federación Española de Industrias de la Alimentación y Bebidas) (0034 /91 411 72 11)
Кипър	Да	Cyprus Tourism Organisation / Semi	http://www.visitcyprus.com/wps/portal (00357/ 22691281)

		Governmental /	
Латвия	Не	-	Latvian Tourism Development Agency (0037/ 167229945)
Литва	Не	-	Lithuanian Hotel and Restaurant Association (00370/ 52497478)
Малта	Да	Malta Tourism Authority	http://www.justiceservices.gov.mt/DownloadDocument.aspx?app=lom&itemid=10628&l=1 (00356/ 2131 81 33/ 34)
Нидерландия	Не	-	KHN - Koninklijk HORECA - Nederland (0031/ 348 489 427)
Унгария	Не	-	Hungarian National Tourism Office (0036/ 14888742)
Франция	Не	Има частни организации, които категоризират, но не е задължителна	Syndicat National des Hôteliers, Restaurateurs (0033/ 14266075)
Хърватия	Не	-	Ministry in charge of tourism
Чехия	Няма задължителна. Има доброволна - от асоциация	The Czech Association of Hotels and Restaurants	The Czech Association of Hotels and Restaurants (0042/ 236042388)
Швеция	Няма задължителна. Има доброволна - от частни оператори	Частни оператори	Swedish Hospitality Industry (0046/87627400)

При извършена справка в туристическия регистър се вижда, че мнозинството от заведенията са категоризирани с до 3 звезди. Причината е, че собствениците не виждат добавената стойност от преминаване през по-тежката процедура пред Министерството на туризма за получаване на 4 или 5 звезди, тъй като след това клиентите им не обръщат внимание на категорията на заведението при извършване на своя избор.

IV. Използвани източници

I. Източници свързани с предоставянето на административни услуги и метода Карта на преживяването на потребителя (Customer Journey Mapings)

1. Quality of public Administration, A Toolbox for practitioners, European commission, 2015
2. When and How to Create Customer Journey Maps
<https://www.nngroup.com/articles/customer-journey-mapping/?lm=customer-journey-mapping-process&pt=article>
3. European primer on customer satisfaction management, 2008, EUPAN
4. Административен регистър: www.iisda.government.bg
5. Анализ на съществуващите практики в страни-членки на ЕС при предоставяне на услуги на принципа „епизоди от живота“ и „бизнес събития“, изготвен по Дейност 5 на проект „Трансформация на модела на административно обслужване“
6. Закон за администрацията
7. Закон за електронното управление
8. Закон за местните данъци и такси
9. Методология за усъвършенстване на работните процеси за предоставяне на административни услуги
10. Молдова: страницата на Центъра за електронно управление www.egov.md; Портал за електронни услуги (<http://e-services.md>) и Единна платформа за публични услуги (www.servicii.gov.md)
11. Наредба за обмяна на документи в администрацията
12. Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги
13. Платформа за електронни услуги в Австрия: HELP.GV.AT
14. Платформа за електронни услуги в Португалия: www.portaldocidadao.pt
15. Платформа за електронни услуги във Финландия: www.suomi.fi
16. Каталог с приоритетни административни услуги от типа „Едно гише“ и „Бизнес събития“, изготвен в изпълнение на проект „Трансформация на модела на

административно обслужване“ от Фондация за реформа в местното самоуправление, 2018 г.

II. Източници, свързани с Епизода от живота „Ремонт на къща – паметник на културата от национално значение“

17. Закон за културното наследство
18. Закон за устройство на територията
19. Наредба № Н-3 от 6.04.2011 г. за условията и реда за създаване и поддържане на публичен регистър на лицата, които имат право да извършват дейности по консервация и реставрация
20. Интернет страници на Министерството на културата, на Националния институт за недвижими културни паметници, на община Банско и др.

III. Източници, свързани с Бизнес събитието „Откриване на самостоятелно заведение за хранене“

21. Закон за туризма
22. Тарифа за таксите, които се събират по Закона за туризма
23. Наредба за изискванията към местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения и за реда за определяне на категория, отказ, понижаване, спиране на действието и прекратяване на категорията
24. Правилник за организацията на работата и дейността на Експертната комисия по категоризация и сертификация на туристически обекти
25. Закон за Българската агенция по безопасност на храните
26. Закон за храните
27. Закон за здравето
28. Закон за туризма
29. Наредба № 1 от 26 януари 2016 г. за хигиената на храните.
30. Наредба 2 от 23.01.2008 г. за материалите и предметите от пластмаси, предназначени за контакт с храни
31. Наредба № Н-18 от 13 декември 2006 г. за регистриране и отчитане на продажби в търговските обекти чрез фискални устройства.
32. Наредба за изискванията към бързо замразените храни

33. Наредба за търговската дейност на територията на община Банско
34. Интернет страници на Министерството на туризма, на Българската агенция по безопасност на храните, на Агенция „Митници“, на Националната агенция за приходите и на Регионална здравна инспекция.