



# „Обслужване на едно гише“ за енергийно обновяване на жилищни сгради – приносът на проект SHEERenov



SHEERenov

## Контактна информация за проекта:

info@sheerenov.eu  
www.sheerenov.eu  
София 1504,  
България,  
ул. „Кракра“ № 18  
+359 2 426 27 59





Концепцията за „обслужване на едно гише“ (съкратено OSS<sup>1</sup>) не е нова и се налага методично в рамките на Европейския съюз. На база на доклад от 2021 г., озаглавен „Обслужване на едно гише за енергийно обновяване на жилищни сгради в ЕС“<sup>2</sup>, подходът има потенциала да покрие до 6 % от планираните в стратегията „Вълна на обновяване“ 35 милиона обновени сгради до 2030 г. Към същия период обемът на работа на „обслужване на едно гише“ се оценява на 100 000 проекта годишно и в цяла Европа се характеризира с ниски социални разходи и интеграция на частни инвестиции с удобство за крайните клиенти.

Цитираният доклад отбелязва, че OSS могат успешно да преодолееят разстоянието между фрагментирания жилищен сектор, състоящ се от разнообразни домакинства и строителния сектор, предлагащ извършване на реновациите. Успехът на концепцията за „обслужване на едно гише“ се дължи донякъде на техния фокус на местно ниво и ангажиране със заинтересованите страни, които още не са взели окончателно решение за обновяване. Обща характеристика на всички идентифицирани примери за OSS е способността им за формиране на силни взаимоотношения с техните клиенти и засилена подкрепа за процеса на обновяване чрез предоставяне на ключова експертиза и улеснен достъп до финансиране.



<sup>1</sup> От английското One-Stop-Shop

<sup>2</sup> <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/423a4cad-df95-11eb-895a-01aa75ed71a1/language-en>





## ПРОЕКТ SHEERENOV И „ОБСЛУЖВАНЕ НА ЕДНО ГИШЕ“

Деятелностите, извършвани по проект SHEERenov имат множество допирни точки до планираните реформи, залегнали в НПВУ, където проектът е отбелязан като ключов в планирането и изпълнението на „обслужване на едно гише“.

В рамките на SHEERenov концепцията за „обслужване на едно гише“ се разглежда като добри практики и се търси най-добрата ѝ адаптация за българския контекст. Партньори в проекта са Министерство на регионалното развитие и благоустройството и Столична община, с чиито екипи се работеше активно по намирането на най-доброто решение.

Анализът на добрите практики и различните видове OSS насочи екипа на проекта към вариант, в който публичният и частният сектор работят паралелно за осигуряване на необходимите рамки и експертиза за подпомагане на процеса по енергийно обновяване на сгради.

Проект SHEERenov въвежда нов участник в процеса на енергийно обновяване – т.нар. „специализиран посредник“. Най-често това е бизнес партньорство между Професионален домоуправител (фасилити мениджър) и компания, регистрирана като доставчик на услуги за енергийна ефективност. Екипът на проекта успешно изготви Наръчник за създаване на успешни бизнес партньорства в процеса на енергийно обновяване на многофамилни жилищни сгради.

Едно от идентифицираните предизвикателства пред работеща форма на специализиран посредник е нуждата от „напасване“ на партньорите по отношение на цели и взаимно допълващи се компетенции. Проект SHEERenov предостави семинар и редица ad hoc срещи, които бяха изключително полезни за участниците в тях, по

отношение на описания процес на сближаване на отделните компании.

В допълнение бяха създадени модулни обучителни програми, разработени на база на доказани добри практики в методите за допълване на познания и компетентности по спецификите на обновяването за ЕЕ.

Отново на база на идентифицираните добри практики бяха идентифицирани препоръки за въвеждане на минимални изисквания към обхвата и нивото на качеството на услугите, предлагани на етажната собственост, минималния изискуем персонал и компетенции за изпълнение на такива услуги, както и други подходящи правила и изисквания за защита на интересите на етажната собственост.



В рамките на проекта бяха разработени редица документи, представляващи своеобразен инструментариум за стандартизиране на цялостното енергийно обновяване: Процедурен наръчник (Procedural Manual); Организационно ръководство (Engagement Toolkit) и Техническо ръководство (Technical Toolkit).

В допълнение, редица служители на Столична община преминаха обучение за работа с изготвените наръчник и ръководство, повишавайки своя капацитет преди стартирането на предстоящите схеми за финансиране на енергийното обновяване на жилищни сгради.

Финансирането на енергийното обновяване не може да бъде устойчиво при използването единствено на публичен ресурс, тъй като наличните финансови средства не могат да покрият целия сграден фонд, нуждаещ се от „дълбоко“ обновяване. Това е причината проект SHEERenov да работи активно върху изграждане на нов модел за финансиране на процеса – и така да се поставят основите на чисто „пазарен“ модел на инвестиции в ЕЕ. За целта бяха проведени редици срещи с търговски банки и институции, които имат потенциала да се включат в този модел активно на база на своите компетенции и да разработят продукти, стимулиращи пазарния принцип на финансиране на ЕЕ.

Пазарният модел се базира на работещите и доказани добри практики в страни като Унгария и гарантира, че финансирането на енергийното обновяване може да бъде устойчиво и изцяло под контрола на собствениците на жилища, като спестените разходи в следствие на реновацията надвишават и „покриват“ разходите, направени за нея.

Министерство на регионалното развитие и благоустройството – като партньор по проекта – получи възможността да се възползва от натрупаната актуална информация и получена обратна връзка, за да изработи концепция за нов модел на финансиране на енергийното обновяване в България, на база на принципите, залегнали в основата на проект SHEERenov.

Този документ е част от 15 бр. информационни бюлетини, разработвани в рамките на проект SHEERenov, с цел да запознаят гражданите и другите заинтересовани страни с постигнати резултати по проекта и информация, идентифицирана като ключова в процеса на постигането на енергийна ефективност в дома. Всички информационни бюлетини се публикуват в сайта ([www.sheerenov.eu](http://www.sheerenov.eu)) и фейсбук страницата на проекта ([SHEERenov | Facebook](#)).