

**ЦЕНТРАЛЕН РЕГИСТЪР НА ОСОБЕНИТЕ ЗАЛОЗИ КЪМ  
МИНИСТЕРСТВО НА ПРАВОСЪДИЕТО**

---

Публичен

**УТВЪРЖДАВАМ:**

**X**

подпис: не се чете

---

ДИРЕКТОР НА ЦРОЗ

**ГОДИШЕН ДОКЛАД**

**ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ  
ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ  
В ЦЕНТРАЛНИЯ РЕГИСТЪР НА ОСОБЕНИТЕ ЗАЛОЗИ  
КЪМ МИНИСТЕРСТВОТО НА ПРАВОСЪДИЕТО**

**ЗА 2022 Г.**

## **1. Въведение**

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и чл. 28 от Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Централния регистър на особените залози, утвърдени със Заповед № 3-00060/28.11.2022 г. на директора на ЦРОЗ.

Докладът съдържа информация за процеса по организация, изпълнение и отчитане на дейностите, свързани с получаване на обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Централния регистър на особените залози.

Приоритетни цели на Централния регистър на особените залози във връзка с предоставяните административни услуги са: предоставяне на точна, ясна и пълна информация за административните услуги и възможност за тяхното заявяване посредством различни канали за достъп, повишаване на качеството на административните услуги и предоставянето им в по-кратки от законоустановените срокове, както и непрекъснато повишаване на удовлетвореността на потребителите.

Централният регистър на особените залози се стреми да осъществява административното обслужване при спазване на установените в Наредбата за административно обслужване общовалидни стандарти, като спазва принципите за :

- Законност, откритост и достъпност;
- Обективност и безпристрастност;
- Отговорност и отчетност;
- Ефективност и поддържане на високо качество на предоставяните услуги.

## **2. Методи за измерване и обратна връзка, използвани за извършване на оценка на удовлетвореността на потребителите.**

В Централния регистър на особените залози е създадена възможност за обратна връзка с потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка, определени във Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ЦРОЗ към МП, утвърдени със Заповед № 3-00060/28.11.2022 г. на директора на ЦРОЗ. При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване и измерване на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в ЦРОЗ са изпълнени изискванията, предвидени в НАО и Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с Решение на Министерски съвет № 246/10.04.2020 г. за одобряване на Ръководство за разработване на Харта на клиента и Методология за измерване на удовлетвореността на потребителите.

Измерването на удовлетвореността на потребителите се осъществява чрез използване и прилагане на следните задължителни методи за обратна връзка, посочени в чл. 24, ал. 2 и 3 от НАО:

- Извършване на анкетни проучвания;
- Провеждане на консултации със служителите;

- Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“;
- Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
- Анализ на медийни публикации.

ЦРОЗ към МП поддържа и развива следните канали за обратна връзка с потребителите:

- пощенски кутии за коментари, похвали, оплаквания, жалби, сигнали срещу корупция или предложения, поставени в ЗАО – гр. София и местните регистърни бюра;
- анкетна карта, предоставена за попълване в хартиен формат в ЗАО, съответно в МРБ, както и чрез публикуване на същата на интернет страницата на ЦРОЗ към МП, с възможност за попълване в онлайн режим.

### **3. Планирано и проведено проучване през 2022 г.**

#### **3.1.Цел:**

Измерването и анализирането на удовлетвореността на потребителите на административни услуги през 2022 г. имаха за цел предоставяне на обратна връзка за качеството на предоставяното административно обслужване от служителите на ЦРОЗ, както и за потребителските нагласи и очаквания. Извършването на анализ на получената обратна връзка предостави аргументи за необходимостта от предприемане на допълнителни мерки и начини за усъвършенстване на процеса по административно обслужване така, че същият да отговори в най-голяма степен на нуждите и очакванията на потребителите, доколкото това е възможно с ресурсите на конкретната администрация. Един от елементите на това проучване бе насочен към очакваните от потребителите ползи при преминаването на регистъра към Агенция по вписванията, резултатите от него биха могли да доведат до промени или подобрения в планираните дейности във връзка с преминаването по отношение на административните услуги или организацията на административното обслужване.

#### **3.2.Извършване на анкетно проучване:**

Анкетното проучване се използва за получаване на обратна връзка как администрацията се справя с административното обслужване и дали се спазват основните общи стандарти за качество на административното обслужване. Анкетното проучване може да съдържа и специфични въпроси, които целят да се получи информация, относима към конкретни услуги, групи потребители или стандарти на изпълнение, за да се идентифицира необходимостта от подобрение.

За целите на анкетното проучване през 2022 г. в ЦРОЗ е утвърдена анкетна карта, съдържаща въпроси за проучване на потребителското мнение дали са спазени основните стандарти за предоставяне на информация на гражданите (интернет страница,

информационни табла и т.н.) и кои са най-често използваните от тях, какво е мнението им за качеството на административното обслужване и необходимостта от подобрене, включително за наличие на корупционни практики, за качеството и срока на предоставяните административни услуги, както и очакваните ползи от преминаването на ЦРОЗ към АВ.

Анкетното проучване в Централния регистър на особените залози беше проведено чрез получаване на утвърдената анкетна карта на хартиен носител на място в Центъра за административно обслужване в гр. София или във всяко териториално звено за административно обслужване – местно регистърно бюро на ЦРОЗ, и предаване на попълнената анкета на служителя в ЗАО.

Анкетата се проведе в периода от 01.12.2022 г. - 15.12.2022 г. в Централната регистърна служба в гр. София и във всички териториални поделения на ЦРОЗ в градовете Благоевград, Бургас, Варна, Враца, Плевен, Пловдив и Русе.

В периода на провеждане на проучване на удовлетвореността на потребителите през 2022 г. са попълнени общо 89 броя анкетни карти във всички ЗАО на ЦРОЗ, както следва:

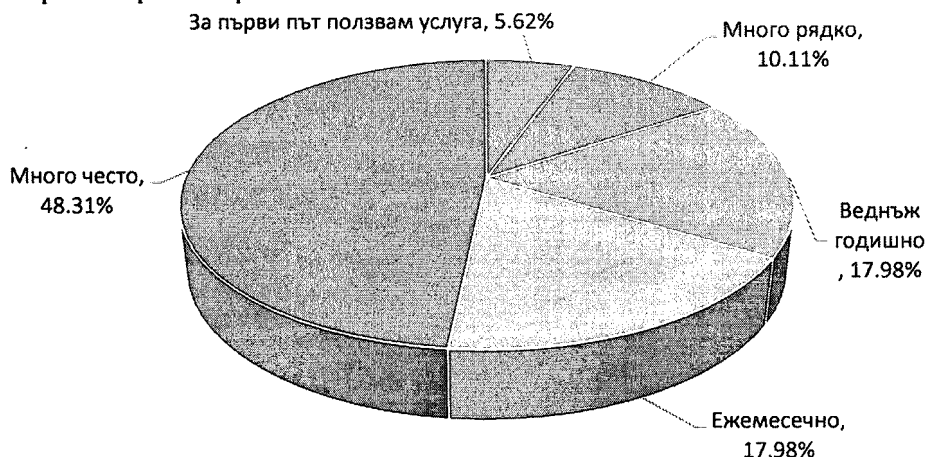
№	Звено за административно обслужване	Брой анкетни карти
1	Централна регистърна служба – гр. София	19
2	Местно регистърно бюро – гр. Благоевград	10
3	Местно регистърно бюро – гр. Бургас	10
4	Местно регистърно бюро – гр. Варна	10
5	Местно регистърно бюро – гр. Враца	10
6	Местно регистърно бюро – гр. Пловдив	10
7	Местно регистърно бюро – гр. Плевен	10
8	Местно регистърно бюро – гр. Русе	10
	Общо:	89

Обобщените резултати от отговорите на потребителите по включените в анкетната карта въпроси са както следва:

На въпроса: „Колко често ползвате услугите, предоставяни от Централен регистър на особените залози?“, близо 50 % от от попълнените анкетата (най-високият процент) са посочили, че посещават ЦРОЗ много често, което означава поне два пъти месечно. Това са представители на банковите и кредитните институции, или на бизнеси, които най-често заявяват административни услуги. Отговорите, предоставени от тези потребители дават достоверна информация за качеството на административното обслужване от ЦРС-София, тъй като се отнасят за постоянен достъп до едни и същи услуги в най-голяма честота.

Отговорите на анкетираните лица са видни в приложената по-долу диаграма:

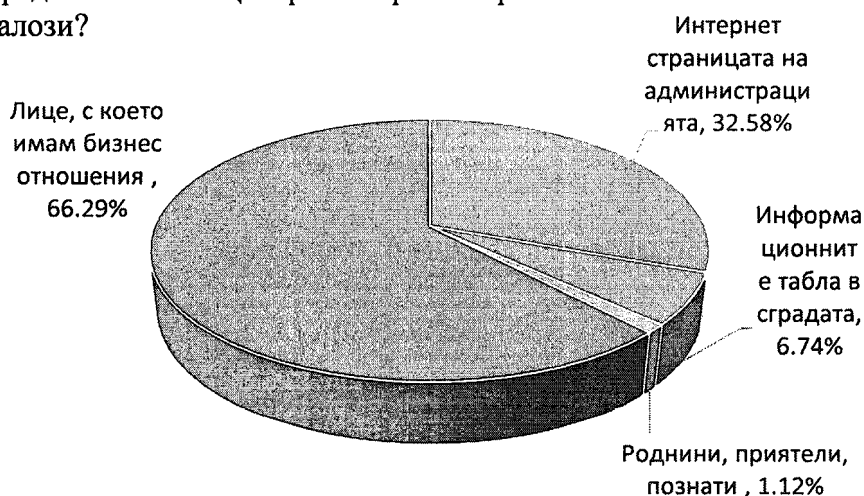
Колко често ползвате услугите, предоставяни от Централния регистър на особените залози?



На въпроса: „Откъде получихте информация за услугите, предоставяни от Централен регистър на особените залози?“, близо 67 % от от попълнилите анкетата (най-високият процент) са посочили като основен източник на информация лица, с които имат бизнес отношения (работодатели, кредитиращи и лизингови институции, адвокатски кантори, съдебни изпълнители и др.), като втори основен канал е поставена Интернет страницата на администрацията, в която се търси актуалната информация за услугите. Следващият по използваемост канал е информацията, получавана от поставените в или пред помещенията информационни табла, и на последно място е информацията, получавана от приятели, роднини и познати. Единственият неизползван канал за получаване на информация за ЦРОЗ са медиите.

Отговорите на анкетираните лица са видни в приложената по-долу диаграма:

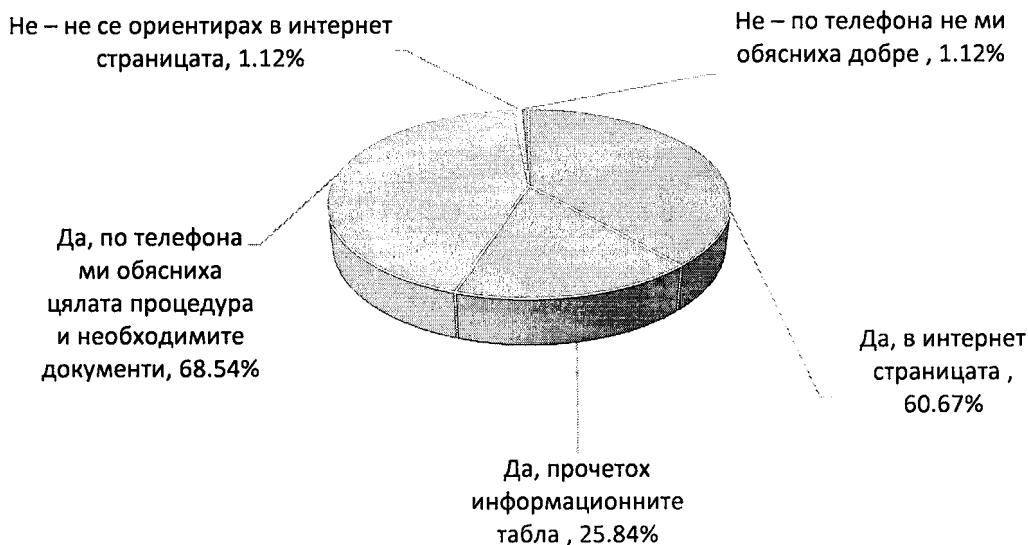
Откъде получихте информация за услугите, предоставяни от Централния регистър на особените залози?



На въпроса: „Лесно ли намерихте информация за услугите, предоставяни от Централен регистър на особените залози?“, обобщените за ЦРОЗ резултати показват, че на едно и също място по лесен достъп до информация потребителите поставят личния контакт със служителите на ЦРОЗ и информацията от интернет страницата на ЦРОЗ. Една четвърт посочват като източник информацията от поставените информационни табла, в случаите, в които лично посещават ЗАО на администрацията, и изключително малък процент е на потребителите, които трудно се ориентират в публикуваната информация или не смятат, че са получили отговор на всичките си въпроси по телефон. Това обикновено са потребителите, които ползват рядко услугите на регистъра и трудно се ориентират в използваната специализирана терминология, или потребители, които са поискали предоставяне по телефон на информация по конкретен казус, при което не винаги е възможно същата да бъде предоставена без да е разгледано съответното заявление за административна услуга.

Отговорите на анкетираните лица са видни в приложената по-долу диаграма:

Лесно ли намерихте информация за услугите, предоставяни от Централен регистър на особените залози?



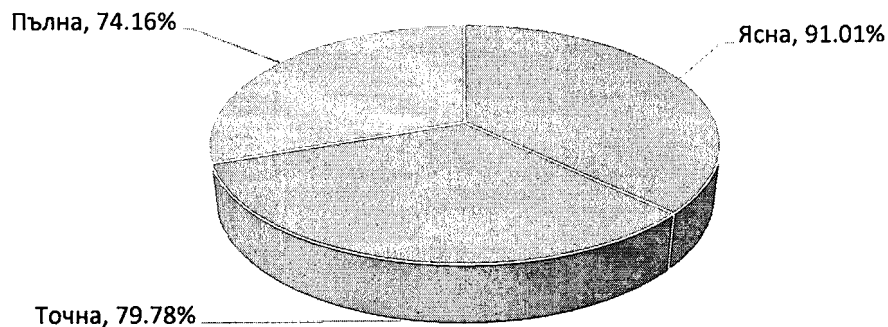
За подобрене на административното обслужване и по отношение на този малък процент потребители са предложени дейности по актуализиране на интернет страницата на ЦРОЗ в посока – опростяване на информацията, и по отношение на стандарта за водене на телефонни разговори от служителите в ЗАО на ЦРОЗ – поясняване на потребителя, че конкретния казус няма еднозначен отговор и такъв може да бъде даден едва след разглеждане на подадено заявление и приложенията към него.

На въпроса: „Смятате ли, че предоставената информация (информационни табла, интернет страница, телефон) е пълна, ясна и точна?“, 91% от анкетираните потребители посочват, че предоставената информация е ясна, 80% смятат, че е точна, а 74% - че е пълна. По отношение на нейната пълнота и точност немалка част от потребителите не са посочили еднозначен отговор, респективно липсата на категоричност в преценките им рефlekтира в

по-нисък общ процент на получените резултати. Независимо, че получените отговори са във високия спектър, за подобрене на административното обслужване информацията в източниците следва да бъде актуализирана за точност и пълнота.

Отговорите на анкетираните лица са видни в приложената по-долу диаграма:

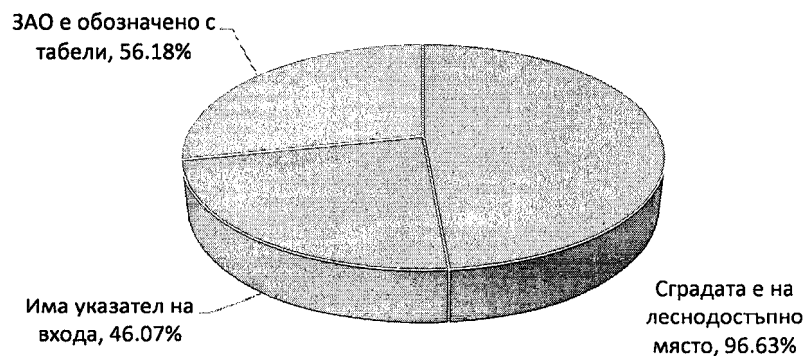
Смятате ли, че предоставената информация (информационни табла, интернет страница, телефон) е ясна, пълна, точна?



На въпроса: „Лесно ли намерихте звеното, в което се осъществява административното обслужване /ЗАО/?“, 97% от анкетираните потребители ЗАО на ЦРОЗ се намира на лесно откриваемо и общодостъпно място, поставени са указатели на входовете на сградите и табели до помещението за ЗАО (за административните сгради, в които се помещават МРБ на ЦРОЗ това не винаги е възможно и позволено), като около 50% от потребителите са ги забелязали при посещението си в ЗАО.

Отговорите на анкетираните лица са видни в приложената по-долу диаграма:

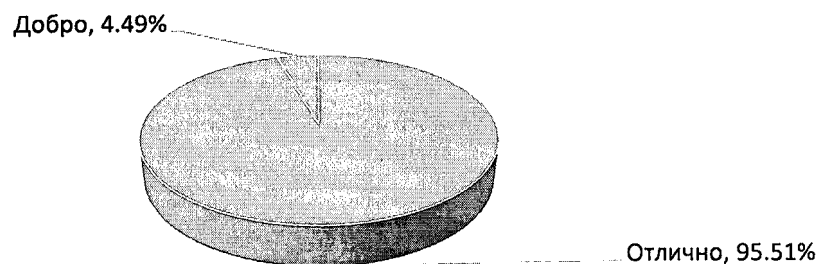
Лесно ли намерихте звеното, в което се осъществява административното обслужване /ЗАО/?



На въпроса: „Как оценявате качеството на обслужване в звеното за административно обслужване?“, 96% от анкетиранияте потребители определят предоставеното административно обслужване като „отлично“, а 5 % - като „добро“. Няма получени отговори за „задоволително“ и „лошо“ обслужване. От категоричния резултат може да се направи изводът, че администрацията осъществява много добро административно обслужване, което удовлетворява изискванията на потребителите. Независимо от получения добър резултат, в тази област също е необходимо усъвършенстване, защото стандартите за предоставяне на качествено и ефективно административно обслужване се увеличават постоянно.

Отговорите на анкетиранияте лица са видни в приложената по-долу диаграма:

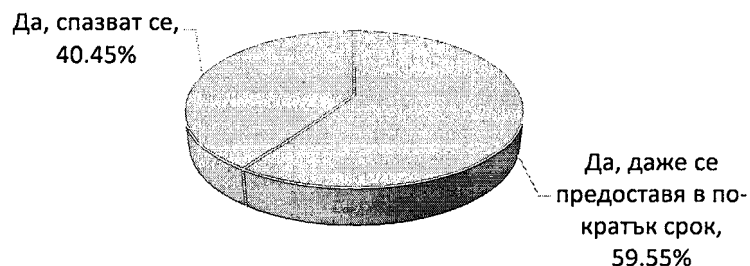
Как оценявате качеството на обслужване в звеното за административно обслужване?



На въпроса: „Според Вас спазват ли се законните срокове за предоставяне на административната услуга?“, 100% от анкетиранияте потребители са на мнение, че се спазват законоустановените срокове за предоставяне на административните услуги, а в 60 % от случаите услугите се предоставят и в по-кратък от законовия срок. Отговорите на този въпрос кореспондират в най-голяма степен с получената оценка за качеството на административното обслужване, предоставяно от ЦРОЗ, което доказва достоверността на получените резултати. Отговорите са на 100%, защото потребителите са дали само по един отговор на въпроса, и не са попълнили нито един отговор „Не, не се спазват“ и „Не, услугите се предоставят със закъснение“.

Отговорите на анкетиранияте лица са видни в приложената по-долу диаграма:

Според Вас спазват ли се законните срокове за предоставяне на административната услуга?

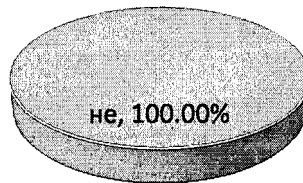




На въпроса: „Обслужващият служител предложи ли Ви да ускорите по незаконен начин изпълнението на административната процедура – да/не?“, 100% от анкетиранияте потребители са категорични, че няма установено корупционно поведение от служителите на ЦРОЗ при осъществяване на административното обслужване. В подкрепа на резултатите е и липсата на получени сигнали в ЦРОЗ за наличието на подобни практики, което за пореден път доказва спазването на високите морални норми от служителите на ЦРОЗ, както и практическите резултати от прилаганите антикорупционни мерки от ръководството на ЦРОЗ.

Отговорите на анкетиранияте лица са видни в приложената по-долу диаграма:

Обслужващият служител предложи ли Ви да ускорите по незаконен начин изпълнението на административната процедура? (Общо за ЦРОЗ)



Отговорите на въпросите: „Кой аспект от административното обслужване смятате, че най-много се нуждае от подобрение?“ и „Какви са Вашите очаквания от преминаването на ЦРОЗ към Агенция по вписванията?“ са разгледани като непосредствено свързани един с друг. Това е видно и от получените отговори на потребителите, които свързват подобрието на административното обслужване с новите възможности, които ще предложи планираното преминаване:

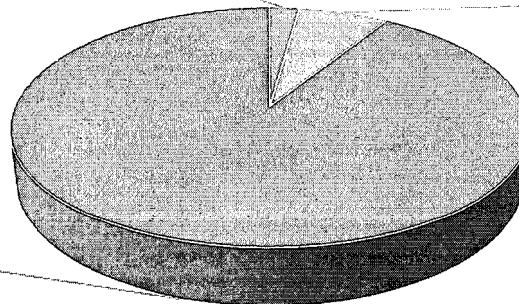
Отговорите на анкетиранияте лица са видни в приложените по-долу диаграми:

Кой аспект от административното обслужване смятате, че най-много се нуждае от подобрение?

Компетентността на служителите ,  
2.25%

Сроковете за предоставяне на услугите , 6.74%

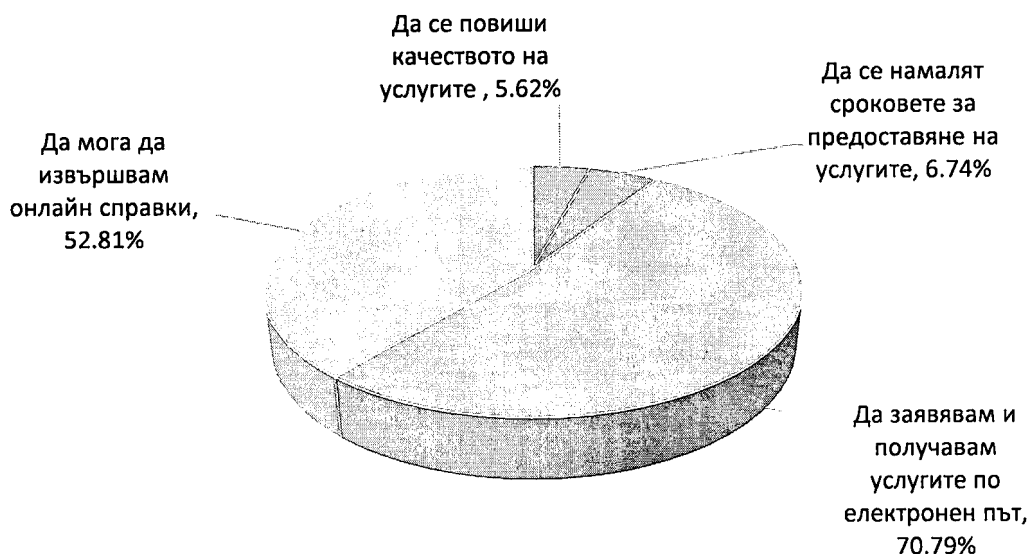
Нито едно от посочените,  
91.01%



91% от потребителите на услугите, предоставяни от ЦРОЗ, са доволни от качеството и сроковете при предоставяното административно обслужване, но 7% заявяват необходимостта от подобряване на сроковете за предоставяне на услугите и 2% са на мнение, че следва да се повиши компетентността на служителите.

Потребителите на услугите, предоставяни от ЦРОЗ са удовлетворени от кратките срокове за предоставяне на документите на хартиен носител, но има още една възможност за намаляването на тези срокове – електронизирането на услугите, възможността те да бъдат заявявани и получавани в работните офиси в рамките на часове – това е визията на потребителите за съкращаването на сроковете по отношение на предоставяните административни услуги, което ще бъде постигнато с преминаването на ЦРОЗ към Агенция по вписванията. Чрез регламентираното изискване в Закона за особените залози, след преминаването на ЦРОЗ към АВ вписванията ще бъдат разглеждани от служители с висока компетентност, което ще рефлектира и в повишаване на качеството на предоставяните административни услуги. По този начин ще бъдат удовлетворени и очакванията на останалите 9% от потребителите.

Какви са Вашите очаквания от преминаването на ЦРОЗ към Агенция по вписванията?



70% от потребителите на услугите, предоставяни от Централния регистър на особените залози очакват с преминаването на ЦРОЗ към Агенция по вписванията да се реализират възможностите за електронно заявяване и получаване на административните услуги, а над 50% очакват и възможността за извършване на онлайн справки в портала на ЦРОЗ, подобно на Търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел. Електронизацията на услугите ще доведе до допълнително намаляване на сроковете за предоставяне на услугите, каквото мнение изказват близо 7% от запитаните, както и до повишаване на качеството на административните услуги (близо 6% от анкетираните потребители).

Единични са отговорите („Друго /моля, посочете/“), които изразяват известен скептицизъм от преминаването на ЦРОЗ към АВ, по-голямата част са на мнение, че достъпът до услугите ще се облекчи, поради наличието на звена на Агенцията в повече населени места и ще се минимизират пътуванията, както и че ще се увеличат способите за извършване на картови разплащания. В една от анкетните карти изрично е записана и похвала „Много съм доволна от нивото на обслужване в МРБ-Пловдив“.

### **Резултати от проведената анкета:**

След обобщаване на резултатите, цялостната оценка на осъществяването от ЦРОЗ административно обслужване и качеството на предоставяните административни услуги, дадена от анкетиранияте потребители, е много висока. Повечето от анкетиранияте потребители използват услугите на ЦРОЗ повече от един път и дават положително мнение за служителите от ЦАО/ЗАО.

Отличен атестат за работата на ЗАО на ЦРОЗ е и липсата на подадени жалби или сигнали срещу организацията на работа на ЦРОЗ от страна на потребителите на услуги в периода от 01.01.2022 г. - 31.12.2022 г.

### **3.3.Провеждане на консултации със служителите:**

През 2022 г. са проведени редица консултации и работни срещи между ръководството и служители от ЦАО за обсъждане на получената неформална обратна връзка от потребителите. Като положителни действия в дейността на ЦАО потребителите са отчетели въведеното непрекъсваемо работно време на ЦАО с потребителите в ЦРС-София, равно на работното време на администрацията; проактивното уведомяване на потребителите за движението по заявените административни услуги и дължимите доплащания на държавна такса; както и все по-активно използваната възможност за електронно заявяване на административните услуги за издаване на писмена справка/удостоверение. Основните очаквания на потребителите са насочени към изцяло електронното заявяване и получаване на всички административни услуги от регистъра, както и към възможността да извършват онлайн справки в регистъра, подобно на справките, предоставяни от търговския регистър. В резултат на проведените дискусии са взети оперативни решения за подобряване на отделни работни процедури в ЦАО, свързани с комуникацията между отделните ЗАО на ЦРОЗ.

### **3.4.Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“:**

Проучването по посочения метод е реализирано на практика чрез участие на служител от администрацията на ЦРОЗ, който не е част от ЗАО. Чрез провеждане на анонимни телефонни разговори от непознатия мобилен номер на служителя е установено, че служителите в ЗАО на ЦРОЗ спазват установените стандарти за провеждане на телефонни разговори, като се представят на потребителя и предоставят кратка, точна и пълна информация по зададените въпроси от „тайния“ клиент.

### **3.1.Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали:**

През 2022 г. не са постъпили сигнали, предложения, жалби и писмени похвали във връзка с дейността на администрацията, освен изрично записаната похвала за административното обслужване в МРБ-Пловдив в една от попълнените анкетни карти. Устно постъпилите отзиви от потребителите във връзка с административното обслужване са дискутирани в процедурите по провеждане на консултации със служителите.

### **3.2.Анализ на медийни публикации:**

Основната тема в медийните публикации през 2022 г., относима към Централния регистър на особените залози беше неговото преминаване към Агенция по вписванията в края на 2022 г. и необходимостта от приемане на съществени изменения и допълнения на Закона за особените залози, касаещи както заявленията, документите към тях и извършваните проверки в регистърното производство пред АВ, така и защитата на личните данни и уредба за прехвърлянето на информацията от „стария“ регистър.

### **Изводи от проведеното проучване на удовлетвореността на потребителите на ЦРОЗ:**

Проведеното проучване на нагласите на потребителите на административните услуги, предоставяни от ЦРОЗ, показва, че е постигната оптимална ефективност при осъществяване на основните цели на администрацията – служителите показват ангажираност към потребителите, стремят се да ги ориентират в предоставяните услуги, като ги насочват към най-подходящото решение, и успяват да постигнат високо качество на услугата при кратък

срок на предоставянето ѝ. Обслужването по телефон е проактивно и конструктивно, за да не отнема време на потребителя, и е съобразено със стандартите за провеждане на телефонна комуникация. Очакванията на потребителите са с преминаването на ЦРОЗ към Агенция по вписванията да бъде постигната пълната електронизация на регистъра, която да позволи електронното заявяване, предоставяне и заплащане на услугите, както и извършването на онлайн справки.