

**Фондация
Програма Достъп до Информация**

**А.С.А.
Агенция за Социално икономически Анализи**

**Състояние на публичните
регистри**

(Доклад по социологическо проучване)

София, Февруари, 2000

Съдържание

	стр.
Увод	2
I. Търсене и предоставяне на справки	6
I.1. Справки от общински и данъчни служби	6
I.2. Справки от съдилища	14
II. Състояние на институциите	19
II.1. Автоматизация	19
II.2. Известност на справките и необходимо време за тяхното придобиване	22
II.3. Качество на обслужването	25
II.4. Предложения на институциите	28
II.5. Най-необходимото, което трябва да знаят гражданите според институциите	32
II.6. Най-добри практики на институциите (Цитати)	35
Обобщения	36

Увод

Това проучване е извършено в рамките на проекта на ПДИ “Къде и как да упражняваме правото си на информация”, финансиран от Фондация Отворено общество – София/ COLPI.

Изследването има за цел да очертае една картина на състоянието на публичните регистри в България, както от гледна точка на самите институции, така и от гледна точка на гражданите, търсещи информация от регистрите.

Подготовката на изследователските инструменти беше един от най-сложните етапи на изследването. Тази подготовка премина няколко етапа:

Първата стъпка беше да се направи един систематичен преглед на регламентиранияте регистри в България. Очевидно беше, че не е възможно да се проучат всички съществуващи или създаващи се регистри. Изборът на проучваните регистри беше свързан с основната цел на проекта, в рамките на който се осъществи проучването, а именно да се улеснят гражданите при търсенето на информация от регистрите. Ето защо бяха подбрани регистри, където търсенето е най-голямо. Хипотезата за най-търсените регистри беше проверена чрез пилотно проучване в 18 областни града в страната осъществено с помощта на координаторската мрежа на Програма достъп до информация.

На основата на резултатите от пилотното проучване изследователският екип от ПДИ и А.С.А. подготви и анкетните карти.

Проучването беше проведено чрез интервюта “лице в лице” с граждани и институции във всички областни градове. Интервютата с граждани са извършени пред/във входа на сградата, където са разположени съответните регистри. Анкетирани са само граждани, които са търсили “справка” в съответните институции.

За оперативните цели на проучването термина справка е определен по следния начин: *“Справка е писмена или устна информация, която гражданинът търси от регистрите на Съдилищата и Общината. Така например, справка не е заплащане на данъци, регистриране на фирма, регистриране на търговска дейност, явяване в съда, регистриране на МПС и т.н. Но справка е получаване на преписи или отговори на запитвания за това, колко и какви данъци дължим, какво е необходимо за получаване на разрешения и регистрации, за решения на съда, за собственост, за актуално състояние на фирма, за гражданско състояние и т.н.”*

Процесът на интервюиране беше контролиран от местни координатори на ПДИ. Броят на проведените интервюта с граждани, посетили различните институции, е както следва:

Таблица 1: Проведени интервюта с граждани

Институция	Брой анкетиращи граждани пред институцията
Данъчна служба	60
Техническа служба	70
ГРАО	90
Поземлена комисия	52
Друга служба в общината	5
Районен съд	204
Служба по вписванията	73
Друго в съда	19
Софийски градски съд	20
Общо респонденти	593

В институциите са интервюирани деловодители и ръководители на отдели (административни секретари за Съдилищата), като данните, предоставяни от различни служители на една институция са обобщавани в един въпросник. По този начин интервюто представя обобщеното мнение на институцията, а не личното разбиране на отделни служители. Този подход бе възприет, тъй като задаваните въпроси разглеждат практиките на институцията, а не личната оценка на служителите за нейното състояние.

Посетени са общо 204 институции в страната, като са проведени общо 184 интервюта.

Таблица 2: Интервюта с институции

Институции	Брой Посетени служби	Брой проведени интервюта
Софийски градски съд (към деловодство граждански дела и ФО)	1	1
Окръжни съдилища(към деловодство граждански дела и ФО)	26	26
Районни съдилища (София- 1; Провинция - 26)	27	26
Служби по вписванията (София- 1; Провинция - 26)	27	23
Данъчни служби (София- 5; Провинция- 26)	31	20
Общински ГРАО служби (София- 5; Провинция- 26)	31	30
Общински технически служби (София- 5; Провинция - 26)	31	31
Общински поземлени комисии (София- 4; Провинция- 26)	30	27
Общо	204	184

В останалите 20 случаи са получени откази. Данъчните служби аргументират отказа си със заповед на Началника на Главно управление на данъчната администрация, която забранява предоставянето на каквато и да е информация чрез интервюта, *поради предстоящи промени в структурата на системата*. В един от случаите, вече попълнена анкетна карта е иззета от началник Данъчна служба. Две интервюта в Районни съдилища в страната са отказани, но в последствие проведени

след телефонен разговор с представител на А.С.А. В някои случаи, служители на институциите изискват *завеждане на* акредитивното писмо на ПДИ и въпросниците в деловодството, но от това не следва позитивен отговор. В други случаи просто е получен категоричен отказ за предоставяне на каквато и да е информация. Така или иначе, отказите съставляват под 10% от посетените институции.

Повечето от отказите са аргументирани с липса на време. В някои случаи деловодителите или техните ръководители преценяват, че отговорът на поставените въпроси относно броя на справките ще им отнеме 1-2 седмици. Последното само по себе характеризира организацията на работата в администрацията на регистрите. В този смисъл ситуацията на отказаните интервюта свидетелства не толкова за нежелание за съдействие, колкото за липса на институционализирана система, която би улеснила работата на самата администрация в регистрите. В повечето случаи, особено в по-големите окръжни градове и София деловодителите не са в състояние точно да преценят колко и какви справки предоставят на гражданите седмично. В някои единични случаи това става възможно за много кратко време. Така например, главният архитект на Община Оборище, София води отчет на всички молби, постъпили от граждани както и към коя служба са отправени и дали са удовлетворени. Данните от интервюто в случая са взети от неговите *лични* записки.

Събраната информация е представителна за страната, тъй като проучването е извършено във всички областни центрове на страната. Външната валидност на данните се потвърждава от относително високата хомогенност на резултатите по Общини със сходна големина. Структурата на предоставяните справки обаче има по-скоро индикативен характер. Точният брой на търсените и предоставени справки е трудно измерим, първо, поради липсата на систематизирана информация в самите институции и второ, поради многообразието на справките, търсени от гражданите. От друга страна, гражданите често не могат да уточнят точно каква справка са търсили. Така или иначе, данните имат относителна висока вътрешна валидност. Това се потвърждава от факта, че най-често търсените справки от гражданите се определят и като най-често предоставяни от самите институции.

Най-често използваните статистически мерки в анализите са “процент”, “средна аритметична стойност” и “медиана”. Процентът сочи делът на гражданите, потърсили справка в определена институция или делът, отговорили по определен начин на даден въпрос. В повечето случаи, той надхвърля 100%, защото гражданите са търсили повече от една справка или са посочили повече от един отговор. Медианата е средна стойност, над и под която има еднакъв брой случаи в дадено разпределение от стойности, например брой справки, посещения и т.н. Тази средна величина съответства на 50%-ия перцентил и е подходяща за използване в разпределения с високо разнообразие (стандартно отклонение) на стойностите. За разлика от аритметичната средна стойност, медианата *неутрализира* ефекта на крайно високите и ниски стойности. Тези

статистически мерки са приложени върху всички зададени въпроси като цяло и поотделно според големината на Общините, възрастта, образователния ценз на гражданите и според всички посетени институции.

Подготовката на проучването и анализите на резултатите са проведени съвместно от ПДИ и А.С.А. Докладът е разработен от Дочо Михайлов (Управител на А.С.А.) в сътрудничество с екип от експерти на ПДИ – адв. Александър Кашъмов, Гургана Жулева, Константин Паликарски, адв. Лидия Целова, Фани Давидова, Михаил Милчев. Полевата работа е извършена от местни анкетьори на А.С.А. под контрола на координатори на ПДИ.

I. Търсене и предоставяне на справки

Тази част на доклада показва честотата на търсенето и предлагането на справки в посетените институции. Направени са сравнения на данните от интервютата с граждани и данните, предоставени от самите институции. Тези съпоставки са информативни сами по себе и не предполагат особена интерпретация. Все пак, там където *гражданските* данни се различават съществено от *институционалната* информация са търсени обяснения.

I.1. Справки от общински и данъчни служби

В Общината гражданите търсят справки най-често от служба ГРАО (32.5%); 25.6% се обръщат към Техническата служба; 23.5% посещават Данъчната служба и 19.9% търсят справки от Поземлената комисия. Тази структура на търсените справки е характерна за цялата страна. Изключение прави София, където справките от Техническата служба (37.5%) и Данъчната служба (31.3%) се търсят по-често в сравнение с тези, от ГРАО (28.1%).

Таблица 3: В коя институция търсихте справка?

Процент, посетени общински служби	Общо	Рс;Бс; Пв;Вн	По- малък Град	<=37 год.	38-50 год.	>=51 год.	<= средно образ.	>= висше образ.
Данъчна служба	23.5	30.3	21.2	25.9	29.8	16.5	23.1	25.0
Техническа служба	25.6	36.4	22.2	21.0	33.0	23.7	18.5	39.0
Служба ГРАО	32.5	24.2	34.4	43.2	29.8	22.7	35.3	25.0
Поземлена комисия	19.9	9.1	23.6	8.6	13.8	36.1	22.0	17.0
Друго	2.2	0	2.8	1.2	3.2	2.1	2.3	2.0

Справките в най-посещаваната общинска служба - ГРАО се търсят по-често от млади хора, докато Данъчната и Техническата служби се посещават предимно от хора на възраст 38-50 год.. Посещенията на Данъчната служба от граждани на средна възраст са разбираеми, тъй като те заемат най-голям дял от данъкоплатците.

Справки от Данъчната служба

Граждани

Най-търсените справки в Данъчната служба са по повод *оценка на недвижим имот* (23.3%), *търговска дейност и разрешителни* (18.3%) и данъчно задължение за недвижим имот (16.7%). Възможно е част от отговорите, относно различните данъчни задължения за недвижим имот да не са коректно идентифицирани от интервюираните. В този смисъл, по-информативни са обобщените данни за справки по повод задължения, свързани по един или друг начин с недвижими имоти. Като цяло, тези справки съставляват повече от половината запитвания (53.3%) в Данъчната служба. Те са особено характерни за София - може би във връзка с честото отдаването на имоти под наем и развитата търговия с недвижими имоти в столицата. Справките по повод недвижими имоти се правят по-често от по-възрастни хора (73.3% за над 50 год.), докато запитванията за търговска дейност и разрешителни идват по-често от граждани на възраст до 37г (28.6%).

Институции

Средно за страната Данъчните служби извършват около 400 - 500 справки седмично. В резултатите се наблюдава едно разминаване между броя на справките посочени от ръководителя и броя посочен от интервюираните деловодителки, пряко контактуващи с посетителите. Това означава, че в институцията нямат ясна представа за обема на извършваните от тях услуги. Последното се потвърждава и от трудностите, които интервюираните срещат да определят обема на своята работа. Важното тук е, че без такава вътрешно-институционална информация службите едва ли могат да планират разходите си и да поставят конкретни изисквания към висшестоящата администрация.

Като цяло, данните, предоставени от самите данъчни служби, съответстват на данните от интервюта с гражданите. Така например, общият среден брой справки по повод задължения за недвижими имоти е 242 броя седмично (160 бр. в стойност медиана), което представлява около 48% от всички предоставени справки (гражданите търсят такива справки в 53% от случаите).

Следователно, и двата източника на информация сочат, че в около половината от случаите Данъчните служби предоставят справки, които по един или друг начин са свързани със задължения по повод недвижими имоти. Информацията, предоставена от службите дава възможност за по-ясен поглед върху структурата на справките по повод недвижими имоти. Най-често тези справки са за данъчна оценка на недвижимия имот (70.5 бр. седмично), а на второ място (в средна стойност) е справката за данъчно задължение за недвижим имот (64.7 бр. седмично). Но, в различните Общини

търсенето на тези справки е много различно и като цяло то има сравнително ниска стойност в медиана (30бр. седмично) .

Таблица 4. Предоставени справки от Данъчна служба

<i>Среден брой според служителите</i>	Медиана
Данъчна оценка на недвижим имот	50
Данъчно задължено лице за недвижим имот	30
Регистриран собственик на имот	50
Промяна в собствеността на недвижим имот	30

Справката за данъчно задължение за недвижим имот е най-бързо предоставяната справка от Данъчните служби: тя се споменава като най- бърза в 55% от случаите и се издава обикновено до 15 минути.

Съществено е, че една от най-търсените (според двете страни на гишето) справки, а именно за *данъчна оценка на недвижим имот* е най-бавно издавана. Срока за получаване на тази справка е най-често от 1 ден до 1 седмица.

Необходимо е да се обърне внимание на справките, извършвани от Общината по повод търговски разрешителни и лицензи. Според това проучване те са относително малко на брой (30 на седмица, медиана), но според общинските деловодителки- отнемат сравнително много време. От друга страна, тук става дума за еднократни запитвания, а не за времето, необходимо за получаване на окончателното разрешително. Според проучване на ИПИ/АСА цялостният процес на придобиване на разрешително/лиценз за откриване на търговски обект отнема около 7-8 седмици. Разходите във време се отделят за посещения на около 20 институции (Общината, ДВСК, ХЕИ, Пожарна, НЕК, Поликлиники, НОС, Министерства и др.), чиито разрешителни и сертификати са необходими за стартиране на бизнес. Процедурата на лицензионния /разрешителен/ режим определя Общината като ключово място, което приема молби за разкриване на, например търговски обект, разглежда предоставените документи, извършва проверка на място и издава разрешителния или лицензионен документ. Документите се осигуряват от самия кандидат. По този начин Общината се явява контролиращ, но не и координиращ орган. Всъщност, разходите за координация и администрация по придобиване на разрешителните документи, са прехвърлени на страната на кандидатстващия предприемач.

Ето защо е логично Данъчните служби да не правят големи разходи във време по повод разрешителни и лицензи. Тези разходи се правят от кандидатстващия.

Справки от Гражданска Регистрация и Административно Обслужване /ГРАО/

Граждани

Най-търсените справки в служба ГРАО са удостоверение за гражданско състояние на лицата (43,3%) и удостоверение за наследници (28,9%). Най-рядко посещенията в ГРАО са свързани с удостоверяване истинността на подписи върху документи (2.2%) и удостоверение за осиновяване на дете (2.2%).

Справките за удостоверение за гражданско състояние на лицата са по-често в по-големите градове (62.5%), докато справките за удостоверение за наследници са характерни за по-малките населени места (30,1 %). Любопитно е, че наследството вълнува по-често хората с висше образование (41.7%), отколкото по-малко образованите (24.2%).

Разбираемо, младите хора сравнително често посещават ГРАО със справки относно документи за граждански брак (14.3%). Търсенето на удостоверение за идентичност на имена е също характерно в по-голяма степен за младите хора.

Институции

Според интервюираните служители, ГРАО правят средно около 500-600 справки седмично, като броят на тези справки силно варира в различните Общини. Средният брой справки в медиана е 377 бр./седмично.

Информацията на служителите от ГРАО потвърждава, че най-често търсените справки са за удостоверение за гражданско състояние на лицата - раждане, смърт, семейно положение (100 бр/седмично, медиана) и удостоверение за наследници (100бр/седмично медиана). Най-рядко правената справка съвпада с данните от интервюта с граждани - това е удостоверение за осиновяване на дете (2 бр. медиана).

Една от най-търсените справки, а именно- удостоверение за гражданско състояние на лицата се оценява от служителите като най-бързата (за 36% от службите). Тя най-често се издава до 15 мин. Но другата най-често търсена справка - удостоверение за наследници според служителите отнема най-много време. Срока за това удостоверение съвпада със срока на най-бавната справка, получавана от Данъчна служба - от 1 ден до 1 седмица (за 56,7 % от службите)

Броя на справките за удостоверение за българско гражданство е различен според гражданите и служителите. Според гражданите тези справки заемат трето място в структурата на справките, а според деловодителите те са на предпоследно място. Друго несъответствие има относно справките

за истинността на подписи върху документи, които според служителите се правят по-често, отколкото смятат гражданите.

Тези разминавания се дължат най-често на терминологични несъответствия. Така например, служителите съобщават, че извършват много *други* справки извън приложения списък в Таблица 3 (общо други 107 бр/седмично). Това са справки най-често за български документи за самоличност и карти за самоличност, които гражданите приписват към категорията удостоверение за българско гражданство. По подобен начин, справките за удостоверения за родствени връзки или регистриране на актове за смърт и раждане гражданите категоризират като удостоверение за гражданско състояние на лицата, а не към графа други.

Тези терминологични несъответствия имат не само технически смисъл за разбирането на събраната информация. Те показват, че много често граждани и служители говорят на различни езици по повод на като че ли ясни и недвусмислени видове справки и информация.

Таблица 5. Най-често правени справки в ГРАО

ГРАО	Процент ¹ според граждани	Медиана среден брой според служители
Удостоверение за гражданско състояние на лицата (раждане, смърт, семейно положение)	43.3%	100 бр.
Удостоверение за наследници	28.9%	100 бр.
Удостоверяване истинността на подписи върху документи	2.2%	30 бр.
Информация за документи за граждански брак	8.9%	15 бр.
Удостоверение за идентичност на имена	7.8%	12.5 бр.
Удостоверение за българско гражданство	10.0%	10 бр.
Удостоверение за осиновяване на дете	2.2%	2 бр.
Други	2.2%	107.5 бр.

Справки от Техническа служба

¹ Сравненията на данните получени от граждани и институции са в различни мерки. В гражданските данни честотата на справките е измерена чрез делът (%) респонденти, потърсили определена справка, докато институциите посочват брой предоставени справки. Превръщането на средна стойност в относителен дял (%) не би било особено коректно, защото не съответства на формата на събираната информация. Ето защо,

Най-търсените справки в Техническа служба към Общината са издаване на скица на недвижим имот (40% от всички, посетили Техническа служба), удостоверения на факти и обстоятелства по ТСУ (24.3%) и справки за необходими документи за строителство (22.9%). Относително по-малко справки се правят по повод квартално застроителния план (14.3%).

Издаването на скица и справките по ТСУ са характерни за по-възрастните посетители, докато справките за необходими документи за строителство се търсят от сравнително по-млади хора. Разбираемо, справките за строителство са по-редки в по-малките градове.

София се отличава с високия дял *други справки* (33.0%), които са най-често свързани с регистрация на търговски обекти.

Институции

Според деловодители, работещи в Общината Техническите служби правят средно около 250 справки седмично (медиана), докато според техните ръководители те са около 150 (медиана).

За разлика от гражданите, служители на Техническите служба твърдят, че извършваните справки са най-често по кадастъра (58бр. седмично) и на последно място - справки по ТСУ (20бр.). По всяка вероятност, тук отново става дума за терминологични несъответствия. Може би, гражданите разбират справките си по кадастъра като справки по ТСУ (границы, етажност, съседы, законност). Това неразбиране на спецификата на ТСУ и кадастъра вероятно поражда затруднения в предоставянето на тези често търсени справки.

Данните за останалите две най-често търсени справки - за скица и строителство изглеждат съпоставими, което предполага еднозначност в терминологията на служители и граждани.

Таблица 6. Най-често правени справки в Техническа служба

Техническа служба	Процент	Медиана
-------------------	---------	---------

съпоставките имат само индикативен характер за това какъв ранг (място) има дадена справка в структурата на гражданските и съответно в институционалните данни.

	според граждани	среден брой според служители
Справки по кадастъра	20.0%	58 бр.
Издаване на скица на недвижим имот	40.0%	50 бр.
Справка за необходими документи за строителство	22.9%	45 бр.
Справки по квартално застроителен план	24.3%	40 бр.
Удостоверяване на факти и обстоятелства по ТСУ (граници, етажност , съседни, законност)	14.3%	20 бр.
Други	10.0%	34 бр.

Според анкетираните служители на Техническа служба най-бързо издаваните справки там са за скица на недвижим имот и справка за необходими документи за строителство. Те са особено често търсени и според гражданите. Времето за получаване на тези справки е обикновено до 3 часа. Най-бавната справка, издавана от Техническа служба е удостоверяване на факти и обстоятелства по ТСУ (от 1 седмица до 1 месец).

Справки от Поземлена комисия (ПК)

Най-често гражданите посещават ПК за решение на тази комисия - (23.1%). Сведения за сделки и собствеността върху земеделски земи се търсят от 21.2% , а за справки по плана за земеразделяне идват 19,2 % от гражданите. Най-рядко правените справки са по повод изработване на координатен регистър за участък от землищна граница (1.9%) и по повод информация за първоначално внесени земи в ТКЗС (1.9%). Сравнително малко хора идват и за въвеждане на промени в регистъра на имотите (3.8%), както и относно информация за раздадените земи по параграф #4.

Ясна демографска зависимост има единствено по отношение справките за сведения за сделки и собствеността върху земеделските земи (сделки, делби, ипотечи). Те се правят по-често от възрастни хора над 50г.

Институции

Според интервютата с деловодители от Поземлените комисии, най-често търсената справка е в категорията *други*, а именно - служебна бележка за размера на възстановена земеделска земя, която нуждаещите се представят в общинския център за социални грижи по реда за отпускане на социална помощ (60бр. седмично, медиана).

Подобно терминологично разминаване има и по отношение на понятието за *състояние на преписките по исканията*. Тук, може би гражданите не винаги различават конкретно търсената информация (например решение на комисията) от справка за хода на това искане. Това, разбира се

не би имало голямо значение, ако те биха могли да проверят хода на исканата справка с по-малко разходи на време, например по телефона, на отделно гише и т.н.

Таблица 7. Най-често правени справки в Поземлена комисия

Поземлена комисия	Процент Според граждани	Медиана среден брой според служители
удостоверения за социални грижи	-	60 бр.
за състояние на преписките по исканията (какво е станало с искането)	5.8%	50 бр.
за решение на поземлената комисия	23.1%	45 бр.
за плана на земеразделяне	19.2%	45 бр.
за сведения за сделки и собствеността върху земеделски земи (сделки, делби, ипотеки)	21.2%	30 бр.
въвеждане на промени в регистъра на имотите	3.8%	30 бр.
изработване на скица, графична карта	9.6%	17,5 бр.
изработване на проект за делба или констативен акт	9.6%	20 бр.
информация раздадените земи по параграф #4- (последен срок за придобиване право от ползвателите)	3.8%	15 бр.
информация за първоначално внесени земи в ТКЗС	1.9%	15 бр.
заснемане, трасиране и координиране на границите на имот	7.7%	10 бр.
извършване на въвод във владение на имот	9.6%	10 бр.
издаване на удостоверение от решенията (писмена справка за инф.в регистъра)	9.6%	10 бр.
изработване на координатен регистър за участък от землищна граница	1.9%	3 бр.
други	5.8	25 бр.

Останалите най-често извършвани справки в Поземлените комисии като цяло съвпадат с търсените справки от гражданите. Това са справки за плана на земеразделяне (45бр. седмично, медиана) и сведения за сделки и собствеността върху зем. земи (45бр.),

Най-бързата справка на Поземлените комисии, предоставяна до 15 минути (за 70,4% от комисииите) е за сведения за сделки и собствеността върху земеделските земи. Тя е и една от най-често търсените и предоставяни справки. Най-бавната справка, която се издава от Поземлените комисии е заснемане, трасиране и координиране на границите на имот, която гражданите получават най-често от 1 ден до 1 седмица. Това обаче е сравнително рядко търсена и издавана справка .

I.2. Справки от съдилища

Справки от Районен съд

В Районните съдилища гражданите търсят най-често справки за движение на съдебно дело (35,8%), преписи от съдебни решения (18,1%) и издаване на свидетелство за съдимост (16.7%). Останалите

видове справки се правят относително рядко, като на последно място се търсят справки по повод назначени съдебни експертизи.

Най-често търсените справки се извършват в по-големите градове, където се водят и повече дела. За големите градове са характерни и справки по призоваване (19.2%), както и архивните справки (15.4%).

Съдебните справки в по-малките районни центрове са относително често от административен характер, като например внасяне на съдебни такси (9.5%) и издаване на свидетелство за съдимост (13.9%). Това е разбираемо, ако е вярно, че в малките окръжни градове се водят по-малко дела. Но от друга страна, наличните ресурси на системата в малките градове остават неоптимално използвани. Разбира се, възможността да се провери хода на делото от друг град ще липсва до пълната автоматизация на системата. Същите възможности остават неизползвани и по отношение на преписите от съдебни решения, които в малките окръжни градове се правят почти два пъти по-рядко.

Справките по хода на делото и по преписи от решения се правят по-често от хората с висше образование, докато тези, с по-ниско образование питат повече, колко струват справки и къде се плащат.

Таблица 8. Най-често правени справки в Районен съд

Районен съд	Процент според граждани	Медиана среден брой според служители
По движение на съдебно дело (заведено ли е , кога , на какъв етап е)	35.8%	70бр.
Справки по азбучниците на съда	3.9%	60 бр.
Преписи от съдебни решения	18.1%	50 бр.
Справки по призоваване	9.3%	50 бр.
Внасяне на съдебни такси	9.3%	30 бр.
За това, какви са таксите (колко, къде, какви, за какво се плащат)	3.9%	30 бр.
Архивни справки	6.4%	25 бр.
Справки за назначени съдебни експертизи	3.4%	20 бр.
Издаване на свидетелство за съдимост	16.7%	-
Други	6.4%	30 бр.

Районните съдилища предоставят средно 365 (медиана) справки седмично. Административните секретари на Съдилищата, подобно на ръководителите на общинските служби смятат, че служителите им предоставят значително по-малко справки (около 200 седмично в Районните съдилища).

Най-често търсените справки в Районните съдилища като цяло съвпадат с йерархията на предоставяните справки според деловодителите. Това са преди всичко справки по движение на съдебно дело, които представляват около 20% от всички предоставяни справки от РС. Подобно на разминаванията на двата типа данни за общинските институции, тук различията също са терминологични. Характерен е случая със справки по азбучниците на съда: Естествено не всички граждани знаят, че търсената от тях справка се прави по азбучниците, докато за деловодителя е по-важно къде се прави справка, а не какво е попитал гражданина.

Най-често търсената справка от гражданите - по движение на съдебно дело - е и най-бързо издаваната от Районните съдилища. Тя се издава средно до 15 минути (за 84,6% от случаите). Архивните справки са най-бавните. В повечето случаи те отнемат от 1 ден до 1 седмица (за 46,2%).

Справки от Служба по вписванията

Най-търсените справки в Службата по вписванията са по повод преписи от нотариални актове (24,7%), справки за тежести (20,5%) и на трето място - справки за право на собственост- 17,8 %.

Преписи от нотариални актове се правят предимно в по-големите градове (33,3%) от възрастни хора над 51 год.(40,0 %) и най-често със средно образование (32,5%). Втората често търсена справка - за тежести - също се търси най-много от жителите на големите градове. Но за разлика от преписите от нотариални актове, справка за тежести се прави най-вече от млади хора (36,8%) с висше образование (30,3%). Може би това е така, защото младите хора по-често купуват, докато старите по-често продават. Но така или иначе, по-възрастните и по-малко образовани хора са по-уязвими в сделките с недвижими имоти и от гледна точка на обслужването изискват повече усилия от страна на служителите в Службите по вписванията.

Най-рядко се търсят справки по партии на строителни фирми (1.4%). Това означава, че или такива партии не съществуват в повечето и особено в малките Служби по вписванията, или просто гражданите не са запознати с възможността да извършват такива относително бързи и ефективни справки. Така или иначе, налице е необходимост от усилия за тяхното популяризиране.

Таблица 9. Най-често правени справки в Служба по вписванията

Служба по вписванията	Процент според граждани	Медиана среден брой според служители
За това, какви са таксите (колко, къде, какви, за какво се плащат)	12.3%	57.5бр.

Внасяне на нотариални такси	6.8%	50 бр.
Справки по азбучниците на Службата по вписванията	2.7%	32.5 бр.
Справки за тежести	20.5%	30 бр.
Справки по вписвания	13.7%	30 бр.
Архивни справки	9.6%	30 бр.
Справки за право на собственост	17.8%	28 бр.
Преписи от нотариални актове	24.7%	20 бр.
Други	8.2%	12.5 бр.
Справки за ЖСК	5.5%	10 бр.
Справки по партиди на строителни фирми	1.4%	10 бр.

Данните от служителите в Службите по вписванията в относително голяма степен не съответстват на информацията за търсените справки от гражданите. Според деловодителите в Службите по вписванията най-често предоставяните справки са за това, какви са таксите - колко, къде, какви, за какво се плащат (57бр/седмично медиана) и внасяне на нотариални такси (50бр.). Така, от гледна точка на деловодителите най-често предоставяните справки са по повод такси (размер, вид и т.н.), докато гражданите търсят преписи и справки за тежести. Ако разминаването тук е отново терминологично, то по всяка вероятност гражданите не интерпретират запитванията си относно таксите като *справки*. Като справка те споменават това, което ще получат след като платят таксите. Това разминаване е важно дотолкова, доколкото ефективността на обслужването би била много по-висока, ако гражданите можеха да прочетат на достъпно място какви са таксите и как се плащат, а не да се обръщат за това към служителите. Очевидно това не е възможно, щом деловодителите предоставят най-често справки за това, какви са таксите и т.н.

Подобно несъответствие се явява и по повод справките по азбучниците. Според деловодителите те са много повече, отколкото смятат гражданите. Както бе вече споменато, това показва доколко граждани и деловодители мислят в различни категории - едните мислят за това, *как се правят справките*, а другите, *за какво те са необходими*. Гражданите мислят за своите *имоти*, а деловодителите - за своите *напки*. В това, разбира се не би имало проблем, ако граждани и деловодители бяха доволни един от друг.

В съдържателен план, разминавания почти няма. И деловодители и граждани смятат, че най-често правените справки са за тежести, право на собственост и преписи от нотариални актове.

Повечето от деловодителите в Службите по вписванията не могат да кажат, коя от най-често търсените справки е най-бързата, като определят за най-бърза *устната справка*. Трудно е да се спори, че *устната справка* може да е по-бавна от *писмената*, въпреки че според повечето деловодители тя отнема средно до 15 мин. Втората най-бърза справка е отново в категориите на това, *как се прави справката*, а не *за какво тя е необходима* - това са справките по азбучниците, което както стана ясно не означава нищо конкретно за потребителите.

Най-търсените от гражданите справки - за тежести и преписи от нотариални актове, според служителите се предоставят най-бавно - от 1 ден до 1 седмица за 47,8% от службите.

Софийски градски съд и Окръжни съдилища

По долу са представени данни от 20 граждански интервюта, проведени пред Софийски градски съд. По целесъобразност в провинцията този тип интервюта са провеждани само в Районните съдилища. Информацията за Окръжните съдилища в страната е събирана само от деловодители на Окръжни съдилища.

В СГС гражданите посещават най-често Общо деловодство (55%) или Фирмено отделение (25%). Броят на интервютата не позволява представителни заключения за структурата на справки в СГС, но може да се предположи, че те не са съществено различни от тези, в Районните съдилища в страната. Както там, така и в София, най-често търсените справки са за движение на съдебно дело (45%) и преписи от съдебни решения (30%). Справките в Общо деловодство се търсят по-често от по-възрастни хора, докато във Фирмено отделение преобладават посетителите до 37год (42.9%). Според данни от деловодителите във Фирмено отделение на Окръжните съдилища, в страната се правят средно около 90 справки седмично за Удостоверение за актуално състояние на фирма.

Таблица 10. Среден брой справки, издавани от Окръжен и Районен съд

Окръжен и Районен съд	Окръжен съд Общо деловодство (Медиана)	Районен съд (Медиана)
По движение на съдебно дело (заведено ли е , кога , на какъв етап е)	90 бр.	70бр.
За това, какви са таксите (колко, къде, какви, за какво се плащат)	50 бр.	30 бр.
Справки по азбучниците на съда	50 бр.	60 бр.
Справки по призоваване	50 бр.	50 бр.
Преписи от съдебни решения	40 бр.	50 бр.
Внасяне на съдебни такси	35 бр.	30 бр.
Архивни справки	30 бр.	25 бр.
Други	30 бр.	30 бр.
Справки за назначени съдебни експертизи	20 бр.	20 бр.

Данните от служителите на Общо деловодство в Окръжните съдилища в страната като цяло съвпадат с тези на деловодителите от Районните съдилища, както и с данните от гражданските интервюта. И в двете институции най-честите справки са по движение на съдебно дело, а най-рядко предоставяните - за назначени съдебни експертизи и архивни справки. Окръжните съдилища извършват относително повече справки за това, какви са справките, колко струват и къде се плащат. Това, както бе вече коментирано по повод Службата по вписванията, говори по-скоро за административното функциониране на институциите, отколкото за някаква съдържателна специфика. В този смисъл, подобно на Службите по вписванията, Окръжните съдилища дават по-малко възможности на гражданите да се ориентират къде се плащат таксите и т.н., отколкото Районните съдилища.

Подобно на Районните съдилища, Окръжните съдилища издават най-бавно справки по движение за съдебно дело, които са сред най-търсените от гражданите.

II. Състояние на институциите

II.1. Автоматизация

По данни от служители, в общо 26.8% от службите процеса на предоставяне на справки не е автоматизиран в никаква степен, в 23% от тях компютрите са налице, но липсва специализиран софтуер и в 49.2% има компютри със специализиран софтуер. Така, около 73% от службите разполагат с компютри, но близо 1/3 от тях нямат възможност да предоставят автоматизирани справки.

Процесът на автоматизация е най-напреднал в службите на ГРАО и в Поземлените комисии. Ситуацията в Съдилищата е незавидна - едва 14.8% от Районните и 18.5% от Окръжните съдилища разполагат с компютри със специализиран софтуер.

Таблица 11. На какъв етап е процеса на автоматизация в деловодството ви?

Процент институции	Общо	Дан. сл.	Техн. сл.	ГРАО	Поз. ком.	Район. съд	Сл-ба ² вп-ята	Окр. съд
Не е автоматизиран / няма компютри/	26.8	20.0	24.1	12.9	7.4	55.6	13.6	51.9
Има компютри, но липсва специализиран софтуер	23.0	30.0	20.7	12.9	25.9	25.9	22.7	25.9
Има компютри със специализиран софтуер	49.2	50.0	55.2	74.2	66.7	14.8	63.6	18.5
Без отговор	1.1	0	0	0	0	3.7	0	3.7

Според отговорите на посетителите средно в 35.0% от случаите на потърсени справки са използвани компютри за тяхното извеждане. По-младите и образовани хора споменават по-често използването на компютри, но така или иначе, делът на предоставени автоматизирани справки не надвишава 41%.

Ако и двата източника на информация са достоверни, то очевидно наличните компютри в около 70% от службите не се използват пълноценно, дори когато е налице специализиран софтуер (49.2% по данни на институциите).

От друга страна, интервютата с граждани потвърждават данните на институциите, че Съдилищата предоставят по-малко автоматизирани справки (23.15%), отколкото службите на Общините (35%).

Таблица 12: Използваха ли се компютри за извеждането на вашата справка?

Процент граждани	Дан. сл.	Техн. сл.	ГРАО	Поз. ком.	Район. съд	Сл-ба вп-ята
Да	51.7	15.7	38.9	36.5	15.2	46.6
Не	35.0	55.7	34.4	40.4	60.8	32.9
Не видях	10.0	27.1	24.4	19.2	16.7	19.2
Без отговор	3.3	1.4	2.2	3.8	7.4	1.4

Колкото и да е условно, съпоставянето на двата източника на информация може да даде приблизителна представа за това, колко често наличните компютри в институциите се използват за предоставяне на справки. Изглежда, че най-рядко това се случва в Техническата служба. Там в близо 76% от службите има компютри, а само 15.7% от гражданите са видели, че те се използват за потърсената справка (20.1% относителен дял). Сравнително ефективни са компютрите в Службата по вписванията, където в 46.6% от случаите са предоставени компютърни справки при 86.4% налични компютри (54% относителен дял).

Неефективното използване на компютрите личи от данните на самите служби: при наличието на компютри в средно 73% от службите, над половината от тях (51.4%) актуализират в една или друга степен информацията си писмено и много рядко ползват за това модемна връзка (4.4%) или електронна поща (5%).

Таблица 13: Как се актуализира информацията?

Процент институции, отговорили "Да"	Общо	Дан. сл.	Техн. сл.	ГРАО	Поз. Ком.	Район. съд	Сл-ба вп-ята	Окр. съд
Писмено	51.4	40.0	62.1	64.5	44.4	48.1	40.9	51.9
Чрез дискети	48.0	60.0	48.3	67.7	81.5	14.8	40.9	18.5
Електронна поща	5.5	5.0	6.9	6.5	0	7.4	9.1	3.7
Модемна връзка	4.4	20.0	0	9.7	0	3.7	0	0
Друго	10.4	10.0	6.9	16.1	7.4	3.7	18.2	11.1

Според данните, предоставени от служителите на Техническите служби, в 62.1% от службите информацията се осъвременява включително и писмено, при наличието на компютри в близо 76% от службите. В Техническите служби това може да е свързано с необходимостта от графични програми, но това едва ли е необходимо в ГРАО, където в 87% от службите има компютри и в 64.5% от същите тези служби информацията се осъвременява включително и писмено.

Неефективното използване на наличните компютри може да е предопределено от тяхното техническо състояние. В 45.7% от службите, в които има каквито и да е компютри (73%) е налице изградена локална мрежа и в едва 7.3% функционират външни модемни връзки. Особено незавидно

² Служба по вписванията

е използването на компютрите в Поземлените комисии, където само в 4.2% от службите е изградена локална мрежа и в нито една от посетените служби не функционира външна връзка.

Таблица 14. Съществува ли във Вашата служба . . . ?

Валиден процент ³ институции "Да"	Общо	Дан. сл.	Техн. сл.	ГРАО	Поз. Ком.	Район. съд	Сл-ба вп-ята	Окр. съд
Локална мрежа	45,7	66,7	50,0	66,7	4,2	54,5	42,1	45,5
Външни връзки	7,3	6,7	15,0	11,5	0	9,1	5,6	0

От друга страна, не е известно доколко наличната компютърна техника въобще позволява изграждането на локална мрежа или външни модемни връзки. Според данните, например от Силистра съществуващите компютри са твърде стари за съвременна употреба. Друго обективна пречка пред оптималното използване на компютрите е свързана с огромната архивна информация. Въвеждането на тази информация в електронен вид е трудно обозримо от гледна точка на наличните ресурси. Впрочем, като субективна трудност в някои служби се споменава и липсата на достатъчно квалифициран персонал.

Като цяло, пълноценната автоматизация на справките в повечето служби все още предстои. Причините за това са както институционални, така и технически.

³ Валиден процент в случая представлява дялът институции от тези с компютри, които имат локална мрежа или email връзка.

II.2. Известност на справките и необходимо време за тяхното придобиване

Качеството на обслужването е колкото съществена, толкова и трудно определима категория. Един от подходите за нейното материализиране е да се изследват реалните ситуации, в които попадат гражданите пред гишетата на институциите.

Данните, представени по-долу илюстрират проблемите на обслужването. Въпросите от анкетата бяха свързани с *известността на справките, необходимо време, брой посещения* и други индикатори, които могат да илюстрират качеството на обслужването в институциите.

Известност на институциите

Известността, за която става въпрос в изследването се отнася за това, доколко гражданите знаят коя служба или институция може да им предостави търсената информация. В този смисъл, проучването не изследва *популярността* на службите, а *знанието за техните функции*.

Като цяло гражданите са запознати с това коя институция какви справки предоставя. Общо 72.6% от анкетиранияте знаят *предварително къде да отидат*, за да потърсят необходимата им информация. Най-запознати с това са посетителите от София (75%) и тези, с висше образование (75.0%).

Изследваната *известност* на Общинските служби е по-ниска сред по-младите хора: 65.4% от гражданите на възраст до 38г. знаят къде да потърсят справка си в Общината, докато този процент сред възрастните хора е 78.4%. Не е такава ситуацията в Съдилищата - там младите хора и особено хората на средна възраст (81.7%) са по-добре запознати с това, къде да потърсят справка си в сравнение с възрастните посетители (71.1%).

Таблица 15. Знаехте ли предварително къде да отидете в тази институция за да получите справка?

Процент граждани, потърсили справки в институциите:	Дан. сл.	Техн. сл.	ГРАО	Поз. ком.	Район. съд	Сл-ба вп-ята
Да	61.7	81.4	65.6	84.6	77.0	74.0
Не	36.7	18.6	34.4	15.4	21.6	21.9
Без отговор	1.7	0	0	0	1.5	4.1

Сравнително малка нужда от популяризиране имат справките на Поземлената комисия (84.6%), Техническата служба (81.4%) и Службата по вписванията (74.0%). Сред различните служби най-малко известни са справките, предоставяни от Данъчната служба и ГРАО.

Това е особено показателно, тъй като тези институции са едни от най-често посещаваните за справки.

Като цяло, в сравнение с останалите институции Данъчните служби в най-голяма степен имат нужда да популяризират не само информацията, която събират, но и тази която предоставят.

Разходи на време

1. Време за еднократни посещения

Разходите на гражданите във време са особено важни, най-малкото защото търсените справки се правят в работно време. Още повече, за някои справки това време е фиксирано в определен ден или часови диапазон от седмицата. Следователно, всяко посещение на работещ човек с цел гражданска справка е пряко свързано със загуби на някаква стопанска или бюджетна организация. За да не предизвиква такива загуби работещият гражданин би могъл да си вземе неплатен отпуск, което между другото се препоръчва и от някои интервюирани деловодители.

Средно за страната, еднократно посещение за справка в общинските служби отнема около половин час (без времето за път; 24.84 мин. средна стойност; 15 мин. медиана). Посещенията в Съдилищата отнемат относително по-малко време - 23мин. (15 мин. медиана).

Еднократните разходи във време, както за Общините, така и за Съдилищата са значително повече в по-големите градове. Изразходваното време е относително хомогенно по възраст и образование, което означава, че човек може да спести малко време чрез енергията на младостта си или чрез знанията от образованието си. Определящият фактор е очевидно, работата на институциите, която в големите окръжни градове е най-натоварена или лошо организирана.

Сред различните институции, най-много време отнемат еднократните справки в Техническите служби (27.2 мин.), в Поземлената комисия (26.8мин.) и в Данъчната служба (24.9мин).

Като цяло средните еднократни разходи във време изглеждат приемливи - около половин час. Все пак трябва да се подчертае, че тук не са включени разходите за път от и до институцията.

От друга страна, макар и за сравнително малко време еднократното търсене на справка не може да стане в един и същ офис. За да потърсят справката си гражданите *трябва да почукат* средно на 2 врати (1.7. ср.стойност). В това отношение Данъчните служби, особено в големите градове отново предизвикват най-големи трудности.

2. Брой посещения

Приемливото време за еднократни посещения започва да провокира други интерпретации, когато се съпостави с броя извършени посещения за една и съща справка. Според един от интервюираните деловодители, *повечето граждани знаят към кого да се обърнат, но системата е такава, че се минава през много врати.*

Общо 36.8% от гражданите са посетили Общината за една и съща справка мин. 2 пъти, като за Съда този процент е значително по-висок (44.%). Случаите на неколкократно посещения, както в Общината, така и в Съда са повече сред по-образованите хора.

Техническите служби изискват най-често неколкократно посещения за една справка (48.6%). Следват Поземлените комисии (48.1%) и Районните съдилища. Най-рядко повторно посещение се изисква за справки от Данъчните служби. Те обаче, както стана ясно отнемат сравнително много време при еднократно посещение.

Таблица 16. Идвали ли сте преди това за същата справка?

<i>Процент граждани, потърсили справки в институциите:</i>	Дан. сл.	Техн. сл.	ГРАО	Поз. ком.	Район. съд	Сл-ба вп-ята
Да	31.7	48.6	25.6	48.1	46.6	37.0
Не	68.3	47.1	74.4	51.9	52.5	63.0
Без отговор	0	4.3	0	0	1.0	0

Подобни данни предоставят отговорите на въпроса: *Колко посещения изисква получаването на справката.* Според гражданите, една справка в Общината може да се получи за около 3 посещения, а в съда за около 2. (Тук разнообразието на отговорите е голямо, като средните аритметични стойности са значително по-високи от средните стойност в медиана).

Средният брой необходими посещения нараства с възрастта и е особено висок за възрастовата група над 51г. Случаите, в които са посочвани над 3 необходими посещения са характерни именно за тази възраст. В този смисъл, големият брой посещения за една справка (за разлика от необходимото време при едно посещение) донякъде може да бъде спестен от самите граждани.

Като цяло данните сочат, че една справка може да бъде получена средно за 2-3 посещения, всяко от които трае около половин час. Разходите във време за еднократни посещения са относително високи в Данъчните служби, докато в Съдилищата и в Техническите служби се изискват по-голям брой посещения.

II.3. Качество на обслужването

Качество на обслужването според гражданите

Други проучвания показват, че качеството на обслужването в България не е сериозен мотив за извършване на покупка. В същото време, усилията на някои търговски вериги да обучат и тренират своите служители срещат сериозни трудности, дори когато доказаното качествено обслужване е финансово стимулирано.

В този смисъл, едва ли е необходимо да се подчертава ниското качество на обслужването в предоставянето на справки. Предизвикателството тук е да се види, доколко служителите на институциите изобщо се възприемат в ролята на *хора, работещи в сферата на услугите*; т.е., доколко възприемат посетителите си като “клиенти”.

На пръв поглед по преценка на гражданите картината въобще не е толкова негативна, колкото би могло да се очаква. Около половината от служителите, както в Общините, така и в Съдилищата поздравяват посетителите си или най-малкото отговарят на поздрава им. Според гражданите, дори в 25% - 30% от случаите деловодителите са се усмихнали, когато са предоставяли справката. В същото време, в около 30% от посещенията служителите *разговарят помежду си*, а 15% от посетителите на Съда твърдят, че служителя е излязъл в почивка; 19.5% от посетителите на Общините мислят, че *биха ги обслужили по-добре*, ако *имаха възможност да заплатят лично на служителя*. Тези мнения се срещат особено често сред посетителите на Общините в големите градове (39.4%). Това усещане за потенциална корупция съществува най-често сред посетителите на Службата по вписванията, Техническата служба и Данъчната служба.

Таблица 17. Мислите ли, че щяха да Ви обслужат по-добре или по-бързо, ако имате възможност да доплатите лично на служителя:

Процент граждани, потърсили справки в институциите:	Дан. сл.	Техн. сл.	ГРАО	Поз. ком.	Район. съд	Сл-ба вп-ята
Да	23.3	28.6	12.2	15.4	19.1	28.8
Не	58.3	50.0	63.3	65.4	62.7	49.3
Без отговор	18.3	21.4	24.4	19.2	18.1	21.9

Може би по-същественото тук е, че обслужването се възприема съвсем различно от хората на различна възраст и с различно образование. По-младите хора и хората с висше образование са значително по-критични към обслужването. И това се отнася не толкова до възприятието на потенциална корупция, колкото до поведенческата страна на обслужването.

Така например, според 44% от младите посетители на Общините, *служителите са разговаряли помежду си*, докато едва 23.7% от хората над 50г. са забелязали такова нещо. По същия начин, възрастните посетители по-често споменават, че служителят *се е усмихнал*, когато е извършвал справката. Ако се приеме, че служителите обслужват по еднакъв начин хората на различна възраст, то очевидно разминаванията се дължат на различни критерии и представи за качествено обслужване.

Всичко това показва, че обслужването е двупосочен процес, в който ниските критерии за *качествено обслужване* предизвикват в крайна сметка това, което гражданите очакват.

Качество на обслужването според институциите

Как изглежда този процес според данни, предоставени от самите институции? Ключ към тяхното разбиране дава един от интервюираните служители, според когото *промените идват директно от София. Ако те (в София) преценят, че нещо трябва да се промени, ще го променят.*

Мнозинството от деловодителите (60.7%) смятат, че гражданите не са запознати с *това, как, къде и от кого да потърсят справките*. Само по себе си това число, разбира се не означава нищо съществено. То придобива смисъл, когато се съпостави със само-оценката на гражданите - 72.6% от тях твърдят, че *знаят къде да потърсят справка си*. Ето защо разбирането на служителите за компетентността на гражданите характеризира по-скоро разминаванията в представите на служители и граждани. Най-ниски очаквания за компетентността на посетителите си имат служителите от Службата по вписванията и Данъчната служба.

Очакванията на служителите, че гражданите не знаят къде да отидат са по естествен начин съчетани с разбирането, че гражданите не знаят какво искат. Деловодителите смятат, че за да бъдат обслужени по-бързо и по-качествено гражданите, преди всичко *трябва да бъдат конкретни*.

Таблица 18. Какво е най-важното , което те трябва да знаят за да бъдат обслужвани по-бързо и по-качествено? (Открит въпрос)

Процент категоризирани отговори ⁴ на деловодителки	Дан. сл.	Техн. сл.	ГРАО	Поз. ком.	Район. съд	Сл-ба вп-ята	Окр. съд
Да са конкретни	80.0	72.4	83.9	88.9	74.1	81.8	85.2
Да носят документи	30.0	44.8	45.2	14.8	29.6	22.7	25.9
Да ползват услуги на адвокат	0	0	0	0	7.4	9.1	7.4

⁴ Въпросът към деловодители от Таблица 18 е зададен в открита форма, без под-отговори. Свободните отговори на деловодителите са отнесени в приведените категории. Посочените проценти съответстват на броя деловодители, които са споменали предложението, което може да бъде отнесено към дадена категория. Сумата от процентите е над 100%, защото деловодителите са споменавали предложения, които могат да бъдат отнесени към повече от една категория.

Да имат правна култура	10.0	10.3	3.2	18.5	0	0	11.1
Да има взаимно уважение	5.0	0	16.1	3.7	3.7	4.5	3.7

Без съмнение, служителите едва ли биха могли да работят нормално, ако гражданите действително не са конкретни в своите запитвания. Още повече, ако те *не знаят своето ЕГН, името на фирмата или името на баща си*, както споменава една деловодителка.

Но така или иначе, много често под термина *конкретно* стои разбирането, че *гражданите трябва да четат новостите в закона, да имат познания в областта на данъчното законодателство* и др. Това не са очаквания към *клиенти*, а към партньори. Според друга деловодителка, предимството на нейния Районен съд е, че *за някои справки гражданите сами си вземат азбучниците и сами си търсят справката*. Налице е очакването, че гражданите трябва да участват пълноценно и компетентно в нещо, което всъщност не е тяхна работа. Още повече, че тези разбирания са валидни и за ръководителите на отдели в общинските служби и административните секретари в Съдилищата.

Тези нагласи едва ли могат да се променят съществено в обозримо бъдеще. Както става ясно от интервютата на гражданите, предоставяното обслужване се възприема почти позитивно. Налице са ниски *потребителски* критерии и изисквания за качествено обслужване. Следователно, щом няма търсене на такова обслужване не би следвало да се мисли, че по административен път може да бъде провокирано такова търсене. Ето защо е естествено деловодителите да възприемат посетителите си като хора, които *трябва да помагат в работата им, но за съжаление го правят недостатъчно компетентно*.

II.4. Предложения на институциите

От прагматична гледна точка, след като нагласите са такива каквито са, какво би могло да се направи за да стане обслужването по-добро? Необходимите неща според служителите в институциите са следните:

Таблица 19. Какво трябва да се направи, за да се подобри състоянието на информационното обслужване на гражданите? (Открит въпрос)

Процент категоризирани отговори на деловодителки	Общо	Дан. сл.	Техн. сл.	ГРАО	Поз. ком.	Район. съд	Сл-ба вп-ята	Окр. съд
Институционални промени	22.4	25.0	27.6	22.6	18.5	18.5	13.6	29.6
Формуляри, справочници	4.4	20.0	6.9	3.2	0	3.7	0	0
Компютри и софтуер	75.4	65.0	86.2	77.4	63.0	81.5	72.7	77.8
Медиите да разясняват	6.6	30.0	3.4	9.7	7.4	0	0	0
Ново информационно табло	4.9	10.0	6.9	6.5	0	7.4	0	3.7
Конкретни задължения на гражданите	8.7	15.0	3.4	9.7	14.8	3.7	9.1	7.4
Промени по отношение на персонала	18.6	25.0	27.6	22.6	3.7	22.2	13.6	14.8
Конкретни задължения на институцията	9.8	15.0	20.7	9.7	3.7	3.7	9.1	7.4

Най-високи надежди служителите възлагат на компютрите - нещо, което напълно съвпада с разбирането, че проблемите *не зависят от самата служба*, а от София.

Все пак, необходимостта от компютри за Съдилищата е най-разбираема. По техни данни, автоматизацията на справките е действително на много ниско ниво. Общинските служби, както стана ясно също имат нужда от софтуер и модемни връзки. Ето защо, необходимостта от изграждане на цялостна, единна и работеща информационна система едва ли би могла да се оспори. Но в същото време, следва да се имат предвид и данните, които подсказват непълноценно използване на съществуващите компютри поради институционални, персонални или технически причини.

Каква автоматизация искат институциите:

- **Данъчна служба:**

- ⇒ Модемна компютърна връзка с: Районните ДС, РУДА, а от там и със съответните данъчни национални инстанции
- ⇒ Връзка на компютърната система с “външни” източници- Съд, Фирмено отделение на Окръжен съд, МФ
- ⇒ Връзка на компютърната система със съдебен регистър, митница и КАТ

- **ГРАО**

- ⇒ Модемна връзка с ЕСГРАОН
- ⇒ Допълнителни програмни продукти
- ⇒ Връзка с националната база “Население”

- **Техническа служба:**

- ⇒ Да се изработят цифрови модели и база данни на кадастралните, застроителните и регулационните планове
- ⇒ Възможност за въвеждане на скици, ВиК данни и всичко необходимо, което ще ускори даването на справката.
- ⇒ Компютърна система, свързана с външни институции- Съд, Поземлена комисия, Служба по вписванията и др.
- ⇒ Връзка между службите в Общината
- ⇒ Въвеждане архива на ТУС

- **Поземлена комисия**

- ⇒ Локална мрежа
- ⇒ Компютърна връзка със служба ТСУ по райони
- ⇒ Приспособяване на компютърните програми за работа в очертаванията на града.
- ⇒ Възможност за справка по номер на имота, а не по име
- ⇒ Да се създаде компютърна връзка с Министерство на земеделието и отделните Общини
- ⇒ Да има единна мрежа между ПК, техническа служба, Държавни имоти (Районна администрация), МЗГАР- СО, СРС и Службата по вписванията

- **Районен съд**

- ⇒ Локална мрежа, която да свързва деловодството, гражданските и наказателните дела и службата по вписванията.
- ⇒ Компютърна система на локално и национално равнище
- ⇒ Компютъризиране на деловодството

- **Служба по вписванията**

- ⇒ Локална мрежа между Службата по вписванията и нотариусите
- ⇒ Вътрешна компютърна връзка в Съда
- ⇒ Връзка с ГРАО
- ⇒ Връзка с Данъчна служба, *що се касае до обмяна на информация за извършени разпоредителни сделки с недвижимите имоти и декларирането им*

⇒ Въвеждане на целия масив от данни в компютърни програми, както за текущата, така и за минали години

⇒ Регистрите да не се завеждат поименно, а поимотно.

- **Окръжен съд**

⇒ Локална и междуведомствена връзка: Съд, МВР, Прокуратура, Следствие

⇒ Свързване на компютърната система на градския, окръжния и националния юридически азбучник

⇒ Връзки с МППИ и МФ

⇒ Специални програми “Фирмено деловодство” и “Съдебно деловодство”

Така или иначе, компютърното оборудване може да облекчи по-скоро работата на самите деловодители и само опосредствано - обслужването на клиентите. Ето защо, от гледна точка на гражданите по-полезни могат да бъдат институционалните промени и тези нововъведения, които макар и рядко споменавани от служителите са пряко свързани с улеснението на гражданите.

Такива предложения откриваме в следните цитати:

ИНСТИТУЦИОНАЛНИ ПРОМЕНИ

- *Изграждане на информационна служба за насочване на гражданите към съответните отдели в Данъчните служби по регионите на града.- Русе*

- *Да има едно информационно гише, което да дава информация. -Благоевград*

ФОРМУЛЯРИ; СПРАВОЧНИЦИ

- *При кампании се издават брошури, които са според вида на закона: срокове, задължения.- Пловдив*

- *Чрез предстоящото влизане в сила на ДПК гражданите да бъдат уведомени чрез специални брошури за техните права и задължения- Силистра*

МЕДИИТЕ ДА РАЗЯСНЯВАТ

- *Информирание чрез медиите на населението за срокове и промени в данъчното законодателство- Бургас*

- *Да се публикуват повече разяснения в пресата и в електронните медии , свързани с данъчните изисквания и закони- Смолян*

- *Да обясняват по телевизията както за новите паспорти, така и за данъчната регистрация. Ние не решаваме имуществени проблеми (спорове за собственост). Има си закони, които спазваме- Кюстендил*

НОВО ИНФОРМАЦИОННО ТАБЛО

- *Електронни табла ще бъдат монтирани в ДС, които да информират гражданите- Пловдив*

- *Да се изготвят табла, указатели с образци, формуляри на съответни молби, декларации-Благоевград*

ПРОМЕНИ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ПЕРСОНАЛА

- *Да се увеличи обслужващия персонал; Да се конкретизират задълженията на всеки; Да се подобрят условията на труд; Да се нормализират заплатите- Бургас*
- *Да се подобрят условията на работа на служителите в отдела- София, общ. Студентска*
- *Компетентни служители.- Шумен*
- *Качеството на кадрите- необходимост от нови и обучени кадри, необходимия софтуер, необходими са още инвестиции.- Хасково*

КОНКРЕТНИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИНСТИТУЦИЯТА

- *Да се разработи по-добра законова уредба за данъчно облагане, която да улеснява, а не затруднява- Плевен*

II.5. Най-необходимото, което трябва да знаят гражданите според институциите

Според деловодителите от различните служби най-необходимото, което гражданите трябва да знаят, за да получат бърза справка е следното:

Данъчна служба

- Да се знае ЕГН, или точната регистрация на фирмата и нейния предмет на дейност
- Да се носи паспорт, а ако е справка за имот - документи за собственост
- Да се следят сроковете за подаване на декларации по отделните видове данъци и сроковете на плащанията на физическите лица

ГРАО

- Да се знае годината на събитието (раждане, брак, смърт)
- Да се знае от къде е издаден първоначалния документ, а не по адресна регистрация. *Напр: Актът за раждане може да бъде издаден от друга Община, а не от там, където живее гражданина в момента.*
- Да се носят документи по гражданско състояние: *Напр.:1. Документ за самоличност;2. Акт за раждане, ако са родени в друго населено място;3. Акт за сключен граждански брак, ако брака е сключен в друго населено място; 4. Акт за смърт; 5. Съдебно решение за развод, промяна на име, осиновяване; 6. Указ на президента за даване или отнемане на българско гражданство.*
- Ако се търси справка за движението на преписка, трябва да се знае номера на преписката или от кого е подадена молбата и за какво се отнася
- Да се пази номера на молбата
- Да се поддържа личен архив

Техническа служба

- Да се знае входящия номер на молбата
- Да се вписват в молбите точни данни- кой подава молбата, имена, адрес, телефон, наследници и др.
- Да носят документ за собственост, скици, издавани през различните години
- Да знаят какви са необходимите документи и предварително да са ги подготвили, *напр. за собственост, за съгласия на съседни, делбени протоколи*

Поземлена комисия

- Да се знае ролята на общинския отдел “Земеделие” и Поземлената комисия
- Да се знае входящия номер, заявителя и собственика по преписката
- Собствениците с възстановително право на собственост или наследодателите да знаят: входящ номер на заявлението; номер на преписката; землището и сроковете, в които могат да реагират по съобщение в Държавен вестник на етапите по изработване на планове за земеразделяне
- Да се знаят точните имена на наследодателя
- Наследниците да съгласуват предварително действията си по даден проблем
- За продажба да се носи актуална скица на имота, кое землище е, кадастралния номер или поне трите имена на собственика
- Да се завежда в деловодството всеки документ, който гражданите прилагат към преписката, като съхраняват информацията за завеждане и в случай на необходимост могат да се позоват на заведения входящ номер
- Да носят документи за самоличност
- Да съхраняват и при търсене на справка да носят документи, получени от Поземлената комисия

Районен съд

- Да се знае номера и състава на делото
- Да се знае кой води делото
- Да се знае кой е ищеца по делото за граждански права
- За частните дела - кой го води, кой е тъжителя; За наказателни дела- кой е подсъдимия
- Да се знае за кога е насрочено делото, за да могат да отидат направо в адвокатската стая
- Да се знае фазата, в която се намира делото
- Да се знае годината на образуване на делото
- Да се знае кога се е провело последното заседание
- Да се знае на кой съд е делото (кой град)
- За да се обслужи гражданина, той трябва да е страна по делото, да подаде молба
- Да се знае дата на призоваване
- Да си носят призовките и съобщенията за решени дела. Трябва за всяка услуга да попълват молба или удостоверение
- Да се посочва вярна адресна регистрация, за да не достигат данните до деловодството с грешки

Служба по вписванията

- Да се знае номер, том, година, вид на документа, който се търси
- Да се знае трите имена и ЕГН на физическите лица и името на юридическото лице, за което се прави справка или които участват в сделката

- Да се знае местонахождението на имота
- Да се знае дали имота е градски или извънградски
- Да се знае за какъв период от време се иска справка (по възможност точната или приблизителната година)
- Да се знае датата и годината на заверка на документа; година на извършване на сделката
- Да се знае вида на сделката
- При искане на съответна справка, удостоверение или препис да се прикрепят документи в оригинал и копие, за които произтича справка (искането).

Окръжен съд

- Да се знае какво е делото- гражданско, административно или наказателно; какъв характер е делото; кой е ищец и жалбоподател
- Да се знае номера на делото / номера на фирменото дело и годината на регистрация на фирмата;
- Да се знае дали и кога делото е насрочено; на какъв етап е
- Да се знае състава
- Да се знае точното име на фирмата
- Да се знае към кой съд е заведено делото
- Да се знае кои са страните по делото
- Да се носят документите по делото, за които са призовани в съда
- Да се носят призовките

II.6. Най-добри практики

Не всички посетени служби предоставят само негативна информация. Ето какви са позитивните практики, споделени от служителите:

Цитати:

- Данъчна служба: *Всичко необходимо е направено. Работим при много добри условия. Имаме гише за информация на входа. Процесът е автоматизиран. Служителите ни са квалифицирани. На гражданите се предоставя информация на специално табло.- Разград*
- ГРАО: *Изграден е център за информационно обслужване , който дава пълна информация за услугите на ГРАО- Благоевград*
- Техническа служба: *Създали сме система САТО (за административно-техническо обслужване) с подробно описание на видовете услуги, необходимите документи и сроковете за изпълнението им и от самите граждани зависи дали ще се възползват ефективно от тази система- Благоевград; Предстои създаването на нова структура в Общината- на партера ще бъде изнесена част от службата за да е по-лек достъпна на гражданите, а и не винаги е необходим пряк достъп.Ще направим номенклатура на услугите, за да могат гражданите да знаят какво можем- Пазарджик*
- Поземлена комисия: *Гражданите нищо не трябва да знаят , задават си въпроса и им се извършва справка или услугата. Не трябва нищо специално - Шумен; Нямам препоръки, защото има добра организация в Поземлената комисия . Приемаме граждани по всяко време, дори и извън приемното- София; общ.Овча купел ; Поземлена комисия Силистра се обслужва от Имко 3 и методически от ГУ "ПР" към МЗГАР. Въпреки това, за по-бързото обслужване е необходимо да се внедри специализиран софтуер- Силистра*
- Районен съд: *Да има стая за гражданите- за четене на делата и документите- Предложение Габрово*
- Окръжен съд: *Имаме специална програма, която улеснява работата- Смолян*

Обобщения

1. Справки

- **ГРАО**

- ⇒ Служба ГРАО е най-посещаваната общинска служба
- ⇒ Най-търсените справки в служба ГРАО са удостоверение за гражданско състояние на лицата и удостоверение за наследници
- ⇒ Една от най-често търсените справка - удостоверение за наследници, според служителите отнема най-много време.

- **Данъчна служба**

- ⇒ В половината от случаите Данъчните служби предоставят справки свързани със задължения по недвижими имоти.
- ⇒ Една от най-търсените справки, а именно *данъчна оценка на недвижим имот* е най-бавно издаваната от ДС.

- **Техническа служба**

- ⇒ Най-търсените справки в Техническа служба са издаване на скица на недвижим имот.
- ⇒ Гражданите не правят разлика между справки по ТСУ и кадастъра.
- ⇒ Справките по ТСУ се търсят често , а се издават бавно.
- ⇒ Справки по скици се търсят често и се издават бързо.

- **Поземлена комисия**

- ⇒ Решения на ПК са най-търсената справка, вероятно в повечето случаи за удостоверение за служба "Социални грижи".
- ⇒ Най-бързата справка на Поземлените комисии е за сведения за сделки и собствеността върху земеделските земи, която се търси често.

- **Районен съд**

- ⇒ В Районните съдилища гражданите търсят най-често справки за движение на съдебно дело.
- ⇒ Съдебните справки в по-малките районни центрове са относително често от чисто административен характер.
- ⇒ Най-често търсената справка от гражданите - по движение на съдебно дело - е и най-бързо издаваната от Районните съдилища.

- **Служба по вписванията**

- ⇒ И деловодители и граждани смятат, че най-често правените справки са за тежести, право на собственост и преписи от нотариални актове.
- ⇒ Справките по партиди на строителни фирми са правят рядко, а могат да се издават бързо, което предполага необходимост от усилия за тяхното популяризиране .
- ⇒ Деловодителите предоставят справки за това, какви са таксите и къде се плащат, което може да означава, че гражданите не могат да се ориентират сами за това.
- ⇒ Най-търсените от гражданите справки - за тежести и преписи от нотариални актове, според служителите се предоставят най-бавно.

- **Окръжен съд**

- ⇒ Най-честите справки, издавани от Общо деловодство на Окръжните съдилища съвпадат с тези на Районните съдилища.
- ⇒ И в двете институции най-честите справки са по движение на съдебно дело, а най-рядко предоставяните - за назначени съдебни експертизи и архивни справки.

- Данните за броя на справките предоставени от деловодители и техните преки ръководители се разминават. Това предполага липса на вътрешно-институционална информация, без която институциите едва ли могат да планират разходите си и да поставят конкретни изисквания към висшестоящата администрация.

- Гражданите и служителите общуват на различни езици. Налице са терминологични несъответствия, които показват, че гражданите говорят за това, какво им трябва, а служителите мислят за това къде се намира търсената информация.

2. Състояние на институциите

Автоматизация

- ⇒ Около 73% от службите разполагат с компютри, но близо 1/3 от тях нямат възможност да предоставят автоматизирани справки с подходящ софтуер.
- ⇒ Процесът на автоматизация е най-напреднал в службите на ГРАО и в Поземлените комисии.
- ⇒ Налице са данни за неефективното използване на компютрите поради институционални, персонални и технически причини.

Известност и разходи във време

- ⇒ Като цяло, гражданите са запознати с това, коя институция -какви справки предоставя.
- ⇒ Сравнително малка нужда от популяризиране имат справките на Поземлената комисия, Техническата служба и Службата по вписванията.
- ⇒ Сред различните служби най-малко известни са справките, предоставяни от Данъчната служба и ГРАО. Това е особено показателно, тъй като тези институции са едни от най-често посещаваните за справки.
- ⇒ Една справка може да бъде получена средно за 2-3 посещения, всяко от които трае около половин час.
- ⇒ Разходите във време за еднократни посещения са относително високи в Данъчните служби, докато в Съдилищата и в Техническите служби се изискват по-голям брой посещения.

Качество на обслужването

- ⇒ Обслужването е двупосочен процес, в който ниските критерии за *качествено обслужване на гражданите* не предизвикват усилия за такова обслужване от страна на деловодителите.
- ⇒ Най-ниски очаквания за компетентността на посетителите си имат служителите от Службата по вписванията и Данъчната служба .
- ⇒ Сред деловодителите има очаквания за компетентно съучастие от страна на гражданите. Липсва разбирането, че гражданите са *клиенти*.

Предложения на деловодителите

- ⇒ Компютри и софтуер: осъвременяване на техниката, професионален софтуер, локални и национални връзки.
- ⇒ Институционални промени: въвеждане на служба информация, разделяне на функциите в деловодствата.
- ⇒ Промени по отношение на персонала: платен и квалифициран персонал.
- ⇒ Информирание на гражданите чрез медиите, информационни материали и справочници.
- ⇒ Създаване на нови информационни табла в сградите на институциите.