



ЦЕНТРАЛЕН РЕГИСТЪР НА ОСОБЕНИТЕ ЗАЛОЗИ

ХАРТА НА КЛИЕНТА И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

София, октомври, 2012 г.

Централният регистър на особените залози /ЦРОЗ/ е администрация към Министерството на правосъдието за осъществяване на държавната политика за създаване, поддържане и съхранение на публичен електронен регистър на учредените при условията и по реда на Закона за особените залози обезпечения, за защита и бързо и качествено реализиране на правата на кредитора по обезпеченото вземане.

Дейността на ЦРОЗ се основава на принципите на законност, откритост, достъпност и отговорност.

Вписването в Централния регистър на особените залози е проверка на наличността на нормативни изисквания, изчерпателно посочени в закона. Не се изисква спазването на изисквания, които не са нормативно установени.

Проверката по документи при вписването на обстоятелствата в регистъра е с обем, който не обременява ненужно проверяваните лица и е достатъчна за постигане целите на закона.

Регистрацията се извършва, когато е установено съответствие на изискванията, без право на преценка по целесъобразност.

Вписването в регистъра и издаването на удостоверение за вписаните в регистъра обстоятелства може да бъде отказано само при неспазването поне на едно от изчерпателно установените и неподлежащи на преценка за целесъобразност нормативни изисквания.

Права, свързани с регистрацията

Извършване на вписването - незабавно

Действие на вписването - 5 години

Валидност на удостоверението – към момента на издаването

Следвайки тези принципи, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента и стандарти за административно обслужване в ЦРОЗ. Основните цели, които си поставяме, са:

- да подобрим достъпа до регистъра, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги;
- постигане на високо качество на предоставяните услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаването им и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;
- постигане на прозрачност и отзивчивост, като Ви осигурим възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;
- да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги;
- да бъде постигнат максимален резултат и качество на обслужването при минимален разход на финансови и човешки ресурси.

За постигането на тези цели ние се задължаваме:

- да се отнасяме с внимание и уважение към Вас, да зачитаме личното Ви достойнство;
- да бъдем честни и отзивчиви;
- да предприемаме всички необходими действия за качествено и точно предоставяне на услугите;
- да се стремим към създаване на благоприятна обстановка при обслужването Ви;
- при възникване на проблем да Ви уведомяваме своевременно за причините, довели до това, и за очаквания краен срок, в който ще можете да получите услугата;
- да спазваме конфиденциалност относно всички запитвания и жалби на всеки един потребител на административни услуги, предоставяни от регистъра;
- да спазваме принципа за равнопоставеност на клиентите на административни услуги;
- да се държим професионално и да се отнасяме с уважение към всеки от Вас;
- да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ Вашите потребности;
- да Ви предоставяме исканите от Вас административни услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване;
- да Ви осигурим ясен, широко разгласен и лесно достъпен начин да предоставяте Вашите мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на административното обслужване.

В замяна, очакваме от Вас:

- да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват;
- да бъдете внимателни и любезни към останалите клиенти;
- да предоставяте своевременно пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга;
- при промяна на обстоятелства, отнасящи се до Вас или друго лице, да ни уведомявате своевременно за това;

- да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме;
- няма да бъде проявявана търпимост към обиди, заплахи или каквито и да било действия на физическа саморазправа, насочени срещу служителите;

Вие можете да се свържете с нас и да получите информация по следните начини:

- като ни посетите или ни пишете на адреса на ЦРОЗ 1000 София, ул. "Аксаков" №5, или в най - близкото и удобно за Вас местно регистърно бюро в страната:

1. Местно регистърно бюро – гр. Благоевград

Съдебна палата, ул. "В. Левски" № 1, стая № 10; тел. 073/880 267;

2. Местно регистърно бюро - гр. Бургас

пл."Жени Патева" № 1, ет. II, стая № 201; тел. 056/842 545;

3. Местно регистърно бюро – гр. Варна

Съдебна палата, Районен съд, ул. "Ангел Кънчев" 12, ет. 4, ст. 2; тел. 052/605 317;

4. Местно регистърно бюро – гр. Пловдив

Съдебна палата, ул. "6-ти септември" № 167; IV ет., стая № 409; тел. 032/625 926;

5. Местно регистърно бюро – гр. Плевен

Съдебна палата, ул. "Дим. Константинов" № 25, ст. № 111; тел. 064/803 094;

6. Местно регистърно бюро – гр. Враца

ул. "Лукашов" № 2, ет. 4, стая № 401; тел. 092 / 663 135;

7. Местно регистърно бюро – гр. Русе

Съдебна палата, ул. "Александровска" 57, партер, тел.: 082/881 347;

Приемно време за работа с граждани:

Централна регистърна служба в гр. София и местни регистърни бюра

Всеки работен ден: от 09.30 - 12.00 ч. и от 13.30 - 16.00 ч.

• **Можете да използвате и телефоните на:**

- Централна регистърна служба - София: тел. 02/ 9237 526; 02/9237 528; 02/9237 386;
- Отдел “Местни регистърни бюра”, началник отдел: тел. 02/ 9237 323;
- Главна дирекция “Централна регистърна служба и местни регистърни бюра”, Директор на дирекцията: тел. 02/ 9237 492; 02/987 28 72;
- Отдел “Финансово - счетоводна и стопанска дейност”, Началник на отдел и Главен счетоводител: тел.02/ 9237 322; 02/981 02 98;
- Счетоводство: тел. 02/9237 485;
- Деловодство: тел. 02/9237 485;
- Директор на ЦРОЗ: тел. 02/ 986 23 27; 02/ 9237 532; 0886 119 201;

или на телефонните номера на съответните местни регистърни звена;

- Информация можете да получавате всеки работен ден от 9.00 до 17.30 часа на тел. 02/ 9237 526; 02/9237 528
- За предоставяните административни услуги можете да се информирате и от информационните табла, поставени в сградите на регистърните служби;
- подробности за извършваните от нас административни услуги можете да намерите чрез Интернет на адрес: www.justice.government.bg, Раздел “Регистри”, ЦРОЗ;

Предоставяне на информация

Служителите ще Ви предоставят необходимата информация относно:

- документите, които следва да представите за съответната административна услуга, която желаете да получите;
- нормативно определения срок за получаване на исканата от Вас административна услуга;

Ние очакваме от Вас да изразявате свободно вашите мнения, предложения и коментари като:

- се обадите на тел. 02/9237 532; 02/986 23 27; 02/9237 459 или изпратите Вашето писмо на Факс: 02/ 987-28 - 81;
- изпратите Вашето писмо на адрес: 1000 София, ул. “Аксаков”№5, главна дирекция “Централна регистърна служба и местни регистърни бюра”, за директора на дирекцията;
- изпратите Вашето писмо на e-mail: croz@justice.government.bg;
- предоставте Вашето мнение за нашата работа на място в Централната регистърна служба – София или в териториалните звена на регистъра;

Ако имате оплаквания, ние искаме да знаем за това!

Вашата жалба срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията на ЦРОЗ можете да

изпращате на адрес: 1000 София, ул. "Аксаков"№5, до директора на ЦРОЗ; на Факс:02/9872881, или e-mail Natasha.Boseva@justice.government.bg. Ние ще направим проверка и ще Ви отговорим писмено до 30 работни дни от получаването ѝ.

За нас е важно да получаваме Вашите мнения, предложения, коментари и оплаквания, за да можем да анализираме получената информация и да предприемаме необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните административни услуги.

Ползи за вас

- облекчаване на процедурите;
- намаляване на разходите на средства и време, необходими за извършването на административните услуги;
- премахване на възможни корупционни практики;
- създаване на приятна и делова обстановка за предоставяне на административните услуги;

Във взаимоотношенията си с Вас при предоставянето на административни услуги ние се ръководим от следните нормативни документи:

- Административнопроцесуален кодекс;
- Закон за административното производство;
- Закон за администрацията;
- Закон за държавния служител;
- Закон за защита на личните данни;
- Закон за сигналите, жалбите, предложенията и молбите;
- Закон за особените залози;
- Правилник за устройството и дейността на Централния регистър на особените залози;
- Наредба за административното обслужване;

От своя страна ние се ангажираме да съблюдаваме Вашите права, посочени в цитираните документи.