

ЦЕНТРАЛЕН РЕГИСТЪР НА ОСОБЕНИТЕ ЗАЛОЗИ

ХАРТА НА КЛИЕНТА



Хартата на клиента е създадена, за да подобри достъпа на гражданите и бизнеса до административните услуги, предоставяни от Централния регистър на особените залози /ЦРОЗ/ към Министерство на правосъдието /МП/ и да гарантира стандартите за качество на административното обслужване.

С настоящата Харта на клиента Ви информираме за административното обслужване, което Ви предоставяме, както и за задължителните стандарти, които се стремим да спазваме по отношение на нашите потребители при заявяване и получаване на административните услуги, предоставяни от Централния регистър на особените залози.

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.

Вие имате право на качествени административни услуги, осъществявани прозрачно, ефективно и отзивчиво. Заявяването и предоставянето на исканата от Вас административна услуга може да се осъществи на принципа обслужване „на едно гише“ във всяко териториално поделение на ЦРОЗ.

С прилаганите стандарти за качество на административното обслужване в ЦРОЗ се стремим да Ви гарантираме:

 Лесен достъп до звената за административно обслужване /ЗАО/	
Разположение на ЗАО в съдебни и административни сгради с лесен достъп посредством обществен транспорт и работно време, съобразено с потребителите на административните услуги	На официалната интернет страница на ЦРОЗ, на адрес https://www.justice.government.bg/home/index/39837331-f644-45fb-ad1f-ea20d2f781a2?top=1 се поддържа актуална информация за местонахождението на териториалните поделения на ЦРОЗ и работното време на администрацията с потребителите на услугите, което за Централната регистърна служба в гр. София е от 9:00 до 17:30 часа в делничните дни, без прекъсване.
Лесно и бързо ориентиране	<input type="checkbox"/> Указателни табели; <input type="checkbox"/> Информационни табла
 Предоставяне на информация, ефективна комуникация със ЗАО	
Ще Ви предоставим пълна, подробна и систематизирана информация за административните услуги	<input type="checkbox"/> В Административния регистър, поддържан чрез интегрираната информационна система на държавната администрация: https://iisda.government.bg/adm_services/services/from_central_administrations?search=1&subSectionId=190

	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> На интернет страницата на ЦРОЗ, която има и англоезична версия: https://www.justice.government.bg/home/index/32797d12-56b2-4385-9b36-b0ed9e7416f0?top=1; <input type="checkbox"/> На посочените телефонни номера в звената за административно обслужване; <input type="checkbox"/> На място в звената за административно обслужване: на указателно-информационни пространства и табла със структурирана информация за срокове, видове услуги, телефони за контакт; <input type="checkbox"/> На посочения адрес за електронна поща; <input type="checkbox"/> Чрез Системата за сигурно електронно връчване (https://edelivery.egov.bg/)
В звената за административно обслужване нашите служители ще Ви предоставят необходимото съдействие	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ще отговорят на поставените въпроси във връзка с предоставяните административни услуги и ще Ви предоставят необходимата информация; <input type="checkbox"/> Ще Ви предоставят образци на заявления за услугите; <input type="checkbox"/> Ще Ви окажат помощ при възникнали въпроси/неясноти при попълване на декларации и документи; <input type="checkbox"/> Ще приемат заявленията за вписване и/или издаване на справки и удостоверения, ведно с приложените към тях документи; <input type="checkbox"/> Ще Ви предоставят указания за отстраняване на нередовности във връзка с представените заявления и документи; <input type="checkbox"/> Ще Ви информират на посочените координати за размера на дължимата държавна такса за услугата; <input type="checkbox"/> Ще Ви предоставят резултата от заявената административна услуга на място или ще го изпратят на посочения от Вас адрес чрез лицензиран пощенски оператор
При посещение на офис на ЦРОЗ или осъществяване на връзка по телефон или електронна поща	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Нашите служители ще се легитимират, както на място, така и по телефона, със своето име, длъжност и администрация; <input type="checkbox"/> Ще Ви обслужат любезно, с уважение и търпение, равнопоставено, на разбираем език, с лична ангажираност към проблема Ви и навреме, при осигуряване на конфиденциалност и защита на личните Ви данни и всяка защитена от закон информация; <input type="checkbox"/> Комуникацията между служителите на ЦРОЗ и потребителите на административните услуги се осъществява при условията на взаимно уважение и добронамерено поведение.
Поддържаме секция „Въпроси и отговори“	В нашата интернет страница се стремим да отговорим на някои от най-често задаваните от Вас въпроси в секцията „Въпроси и отговори“.
➡ Административно обслужване	
Ще Ви обслужим на едно гише	В ЗАО на ЦРОЗ можете да заявите всяка от предлаганите административни услуги и да получите готовия резултат. Служителите в ЗАО се стремят да постигнат възможно най-

	кратко време за обслужване на всеки потребител при поддържане на високо качество за предоставяне на услугата, като същевременно обслужват потребителите при равномерна натовареност.
Ще Ви предоставим образци на заявления	Административните услуги, предоставяни от ЦРОЗ, се заявяват със стандартизирани заявления, които са максимално опростени в рамките на нормативните изисквания, предоставят се безплатно и могат да бъдат изтеглени електронно от интернет страницата на ЦРОЗ и Административния регистър.
Нашата цел е да Ви предоставим качествено и ефективно административно обслужване без забавяне	<p><input type="checkbox"/> Съгласно действащата нормативна уредба, в случай, че са изпълнени всички нормативни изисквания за извършване на вписването и са представени всички изискуеми документи, вписването в регистъра по съответната партида се извършва незабавно (без забавяне), по поредност на приемане на заявлението. Ще Ви предоставим потвърждение за вписването с приложени заверени копия от електронните образи на документите, въз основа на които е извършено същото;</p> <p><input type="checkbox"/> Заявленията за издаване на удостоверения и справки се обработват по поредност на заявяването им. Стремим се да Ви предоставим готовите документи в много по-кратък срок от законоустановения, най-често в деня на заявяването им или следващия работен ден;</p> <p><input type="checkbox"/> При посещение на звената за административно обслужване за подаване на заявление или получаване на услуга ще Ви обслужим в рамките на 20 минути;</p> <p><input type="checkbox"/> Ще Ви предоставим необходимата информация за услугите по телефон на посочените в интернет страницата на ЦРОЗ телефонни номера за контакт на цената на един градски разговор или на цената на мобилната Ви услуга.</p>
За да Ви осигурим ефективно и качествено административно обслужване, свържете се с нас при проблеми във връзка с административното обслужване или опит за корупционно поведение от страна на служителя на ЦРОЗ	<p><input type="checkbox"/> Като се обърнете към ръководителя на специализираната администрация на ЦРОЗ, на главния секретар или директора на ЦРОЗ;</p> <p><input type="checkbox"/> Като пишете на е-адрес: croz@justice.government.bg или на посочените официалните е-адреси, изписани в интернет страницата на ЦРОЗ в секция „КОНТАКТИ“.</p> <p><input type="checkbox"/> Като ни информирате писмено на хартиен носител лично в деловодството на ЦРОЗ или чрез лицензиран пощенски оператор.</p>
Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!	