

Ползването и удовлетвореността от услугите на новия Търговски регистър сред представители на бизнеса в България

Количествено изследване
Април 2009

Prepared for:



Prepared by:



Американската търговска камара в България (AmCham) осъществява проект, озаглавен "Повишаване на прозрачността и отчетността на търговския регистър", финансиран от Фонд България с Балкански тръст за демокрация.

Проектът се изпълнява в партньорство с Българската търговско-промишлена палата, Българска стопанска камара и Конфедерацията на работодателите и индустриалците в България.

Проведеното проучване от Маркет Линкс е сред 115 представители на търговски сдружения относно мнението им за услугите, предоставяни от новия Търговски регистър.

Ползване на услугите на ТР

- ❑ Сред анкетиранияте 115 представители на бизнеса се наблюдава висока активност в ползването на новия Търговски регистър. Близо 90% от респондентите са ползвали поне една от предлаганите услуги.
- ❑ Като най-често ползвана услуга на новия Търговски регистър, респондентите са посочили “Пререгистрацията” /87,8%/ следвана от „Обявяването на акт” /72,2%/. Услугата „Регистрация на фирма” за ползвали 43.5% от анкетиранияте. Важно е да се отбележи, че респондентите са посочвали по няколко отговора.
- ❑ В зависимост от начина, по който е ползвана услугата, с приблизително еднакъв процент /около 40% от анкетиранияте/ са вариантите „Чрез лично явяване”, „Чрез адвокат”, и „По електронен път”. Най-малко респонденти са ползвали услугата чрез съставителя на финансови отчети – едва 2,6%.
- ❑ Близо половината от анкетиранияте са ползвали услугите на новия Търговски регистър над 10 пъти. 1/3 посочват, че са го ползвали по малко от 5 пъти, а останалите – съответно между 5 и 10 пъти.

Удовлетвореност от услугите на ТР

Повечето проблеми са регистрирани в началото при стартиране на ТР през 2008г. В следствие впечатлението на потребителите е, че те са били преодолявани. Като най-съществени проблеми фирмите са посочили:

- Телефоните за обратна връзка и помощ на потребителите са неефективно работещи, а отговорните за това лица - некомпетентни. Много от проблемите могат да бъдат избегнати, ако се повиши информираността относно процедурите и изискванията при попълване на документацията.
- Бавна реакция при неправилно подаване на документи – независимо дали на гише или онлайн. За целта служителите, които приемат документите, трябва да бъдат обучени и да връщат още на място за съответните поправки, заедно с точни инструкции какви да бъдат те. В онлайн средата е нужно системата да отчита непълни данни и да уведомява ползвателя, преди той да е изпратил и платил своето искане.
- Не е възможна своевременна корекция на подадени непълни данни, а веднага се стига до отказ и ново таксуване, което води до забавяне и грешки от страна на служителите, за които обаче плащат потребителите.
- Не винаги информацията в сайта е актуална и може да подвежда потребителя.
- Софтуерни неизправности, водещи до губене на време и нови такси за потребителите.
- Много различни документи за попълване, които се дублират по смисъл.
- Времето за обслужване е прекалено дълго.
- „Новините“ в ТР се считат за объркващи.
- Невъзможност да се ползва онлайн информация от другите институции, което обезсмисля улеснението за електронни услуги – напр. актуално състояние.

Откази

Настоящото проучване показва, че броят на отказите е значителен – 40% от респондентите са получили отказ, като при 13% от тях отказът е бил повече от веднъж. Едва 11.3% са се възползвали от правото си да обжалват отказа. Повечето от обжалванията обаче са били с положителен резултат за фирмите.

Като най-чести причини за отказите са посочени следните:

- Впечатления, че нарочно се постановяват много откази с цел ново таксуване.
- Недостатъчно ясно формулирани указания и изисквания за необходимата документация.
- Техническа грешка на системата, например изтичане срока на активната сесия за попълване на данните.
- Некомпетентност и грешки от страна на приемащите документите – неразбиране целта на подаването на документите, незаинтересованост дали са изрядни или пълни, технически грешки, изпуснати срокове.
- Непълна или неточно попълнена документация от страна на клиентите - фирми.

Цени

- ❑ Близко половината от анкетираните считат, че таксите на Търговския регистър са приемливи. Останалите мнения се натрупват около становището, че цените са по-скоро високи - 32.2%, както и че са много високи - 10.4%.
- ❑ Около 90% от респондентите определят своите разходи за услугите на ТР като нормални и съответстващи на дейността и оборота на тяхната организация. Едва 3,5% ги определят като значителни.
- ❑ Повече от половината запитани - 56.5% смятат, че по-ниският с 25% размер на таксите при подаване на заявления по електронен път е стимул за тях. Немалък процент – около 18%, не са информирани, че имат право на такова намаление. За 25% от запитаните по-ниската такса не е достатъчен стимул за подаване на заявленията по електронен път. Много вероятно е, ако се увеличи информираността за тази услуга, тя да намери повече положителен отзив сред фирмите и с това да се повиши ползването ѝ.

Прозрачност и пълнота на информацията

Над 50% от анкетираните оценяват положително прозрачността и пълнотата на информацията, предлагана от ТР. Неутралната оценка е дадена от 26.1%, а отрицателната от 18.3%.

Предимствата се концентрират около:

- Информацията е достатъчно изчерпателна.
- Публичността на регистъра намалява документооборота.
- Удобно е и във връзка с участието в конкурси за обществени поръчки, тъй като вместо да се вади удостоверение за актуално състояние, възложителите могат да правят онлайн проверки само по ЕИК.
- Гарантират достоверността на участниците в сделки в случай на измами и некоректна информация.
- Прави пазара по-предвидим.
- Прави бизнеса по-отговорен.

Недостатъците, посочени от фирмите са:

- Считат за нередно лични данни на фирмите да са достъпни за всеки. Така се създава предпоставка за фалшификации и измами, при това в значителни размери.
- Търсенето в базата данни се извършва по твърде ограничен брой критерии.
- Достъпът трябва да бъде контролиран и не анонимен.
- Обмена на данни трябва да бъде двустранен и търговецът трябва да знае от кого и кога са проверявани неговите данни.
- Опция "История" в действителност не представя информация за историята на съответното обстоятелство.

Обща оценка за услугите - 1

Като цяло, много малък процент дават отлична оценка и относителни малък процент – много добра оценка. Останалите дават добра и средна оценка, което е индикация за необходимост от подобряване на услугите.

Посочените от потребители области, които имат нужда от подобрене са следните:

- Грешките от страна на служителите да не са за сметка на потребителите
- Възможност за адекватни справки и помощ по телефона и онлайн
- Да се спазват сроковете за обработване на постъпилите заявления
- Да се реши проблема с публичността на конфиденциална информация, която може да стане инструмент за спекулации
- При отказ таксата да се възстановява поне частично
- Улеснена навигация на сайта
- Предоставяне на по-подробна и ясна информация как да се избегнат най-честите грешки, как да се попълват заявленията
- Възможност за визуализация преди подаване на искането за издаването им по електронен път

Обща оценка за услугите - 2

- Оптимизация на онлайн формулярите, например да предоставят възможност за свободно формулиране на искания, които не са изрично заложи в възможните опции; Възможност за плащане онлайн
- Лица, които не са вписани като адвокати, да представляват по пълномощно (нотариално заверено)
- Да има възможност за удостоверяване на определени факти относно състоянието на дружеството в минали периоди
- Повече информация за потребителите и за възможностите, които предлага ТР
- Липсата на друг работен език онлайн освен български затруднява дейността на чуждите фирми в България
- Не е предвидена възможност за вписване на физическото лице представител на юридическо лице член на управителния орган при АД
- При вписване на мандата на членовете на управителния орган на АД е предвидено вписване само общо за целия съвет, а членовете могат да бъдат сменяни по всяко време
- По-добра организация при работата на персонала



**Мерки за подобряване работата на
Търговския регистър**

**Количествено изследване сред представители на бизнеса,
проведено чрез интернет анкети**

Октомври 2009

Законодателни мерки, оценени като полезни и необходими

Средна оценка
(5 – Полезна
1 – Вредна)

Процедура по обжалване на откази,
съобразена с особеностите на търговската
регистрация



4.70

Срок за отстраняване на пропуск в
заявлението без допълнителна такса



4.69

Заличаване на документи, подадени погрешка,
съдържащи лични данни или
конфиденциална информация



4.45

Опростяване на процедурата по служебна
ликвидация на непорегистриралите се в 3-
годишния срок търговци



4.45

База: Всички респонденти /89/