



Ползването и удовлетвореността от услугите на новия Търговски регистър

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

Април 2009

Организатор:



AMERICAN CHAMBER
OF COMMERCE
IN BULGARIA

С подкрепата на :

B | T | D The Balkan Trust
for Democracy
A PROJECT OF THE GERMAN MARSHALL FUND



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

- 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 дружества.
- Основната цел на проучването беше да се проучи мнението на целевата група за услугите, предоставяни от новия Търговски регистър.

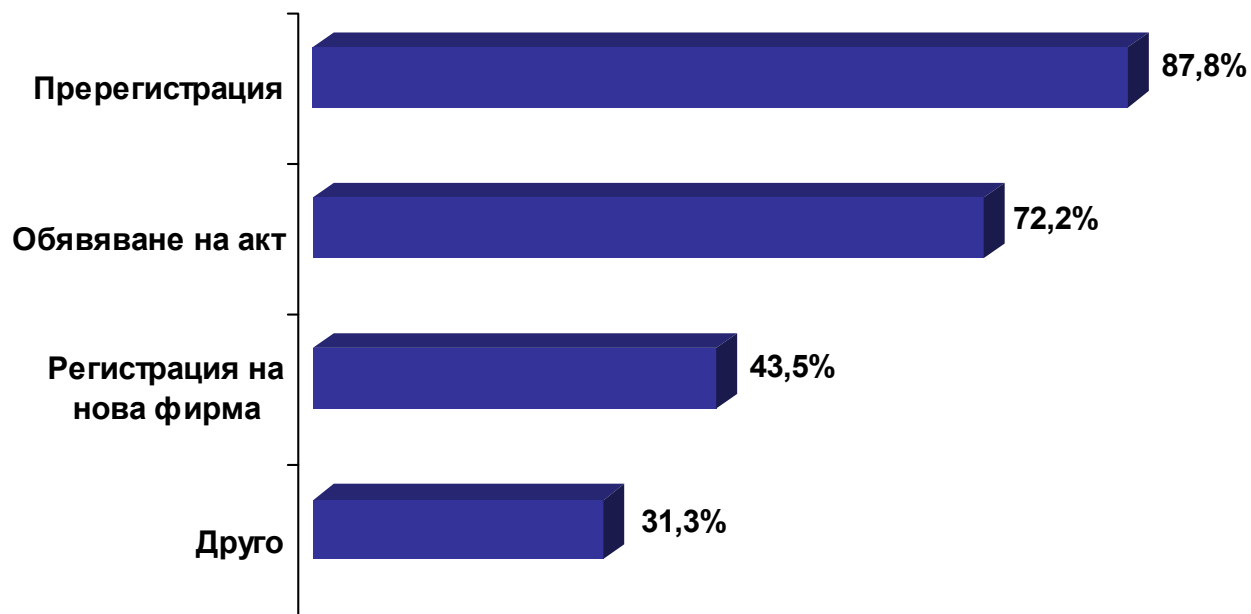
- **Метод на регистрация:** **онлайн анкети за самопопълване**
- **Размер на извадката:** **115 фирми ползвали услугите на Търговския регистър**
- **Таргет респонденти:** **юрисконсулти
счетоводители
мениджери
други**
- **Период на провеждане:** **април 2009 г.**

Сфера на дейност	База:	115 респ.
	Производство	20,0%
	Търговия	13,9%
	Услуги	40,0%
	Друго	26,1%
Град	София	66.1%
	Бургас	6.1%
	Варна	5.2%
	Други	22.6%

Позиция във фирмата	База:	115 респ.
	Юрисконсулт	46
	Счетоводител	10
	Управител / директор	28
	Адвокат	10
	Административен мениджър	8
	Други	13

РЕЗУЛТАТИ

Коя услуга на новия Търговски регистър сте използвали?



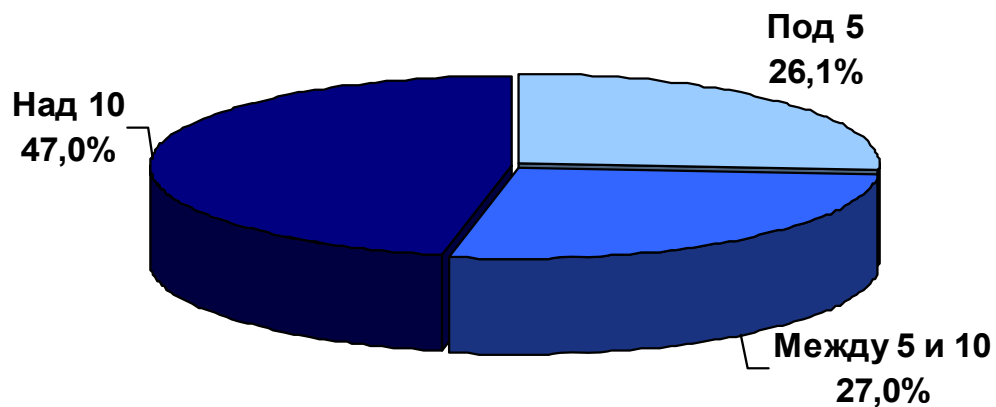
База: Всички респонденти /115/

Как ползвахте услугата?



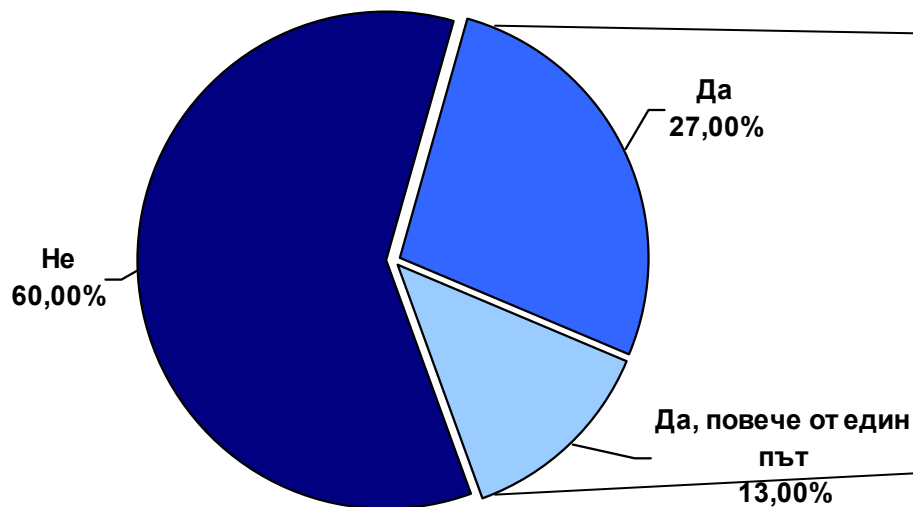
База: Всички респонденти /115/

Колко пъти сте използвали услугите на новия
Търговски регистър след стартирането му?



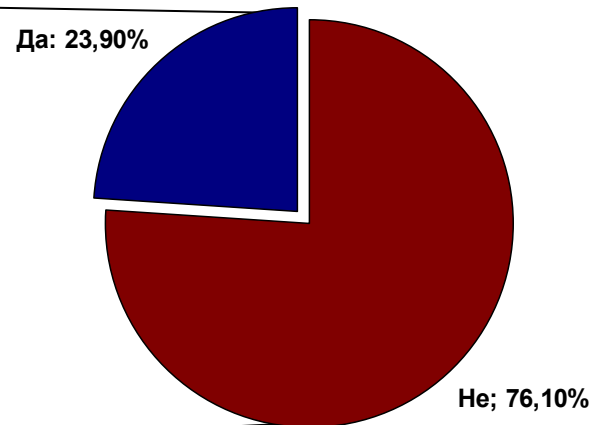
База: Всички респонденти /115/

Получавали ли сте отказ при поискване да Ви бъде извършена услуга?



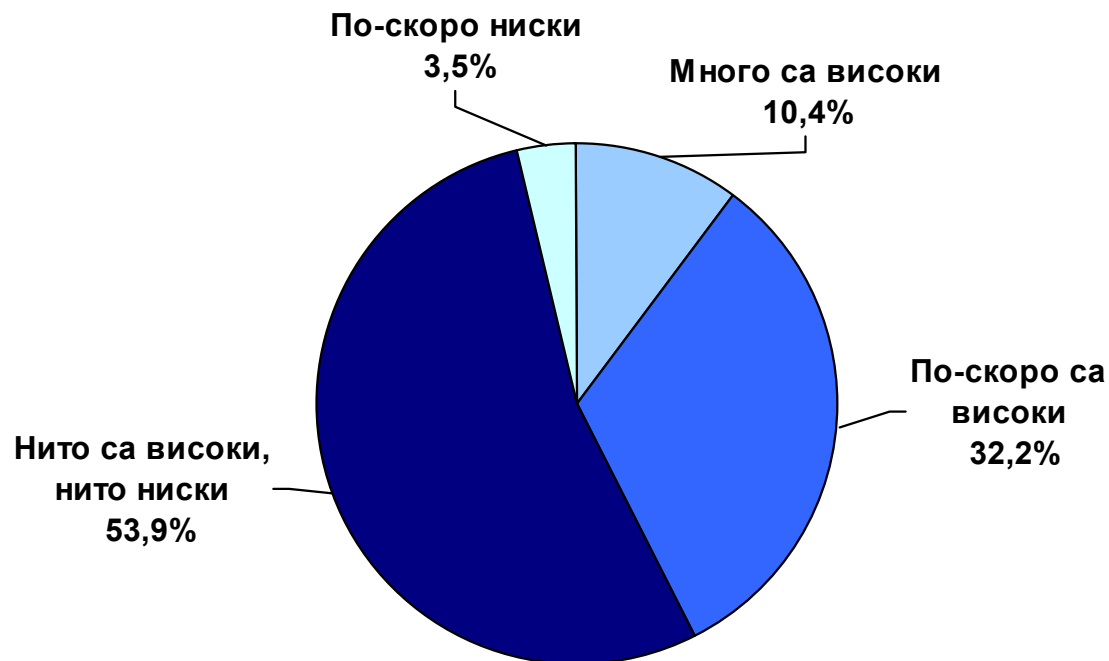
База: Всички респонденти /115/

Обжалвали ли сте отказ?



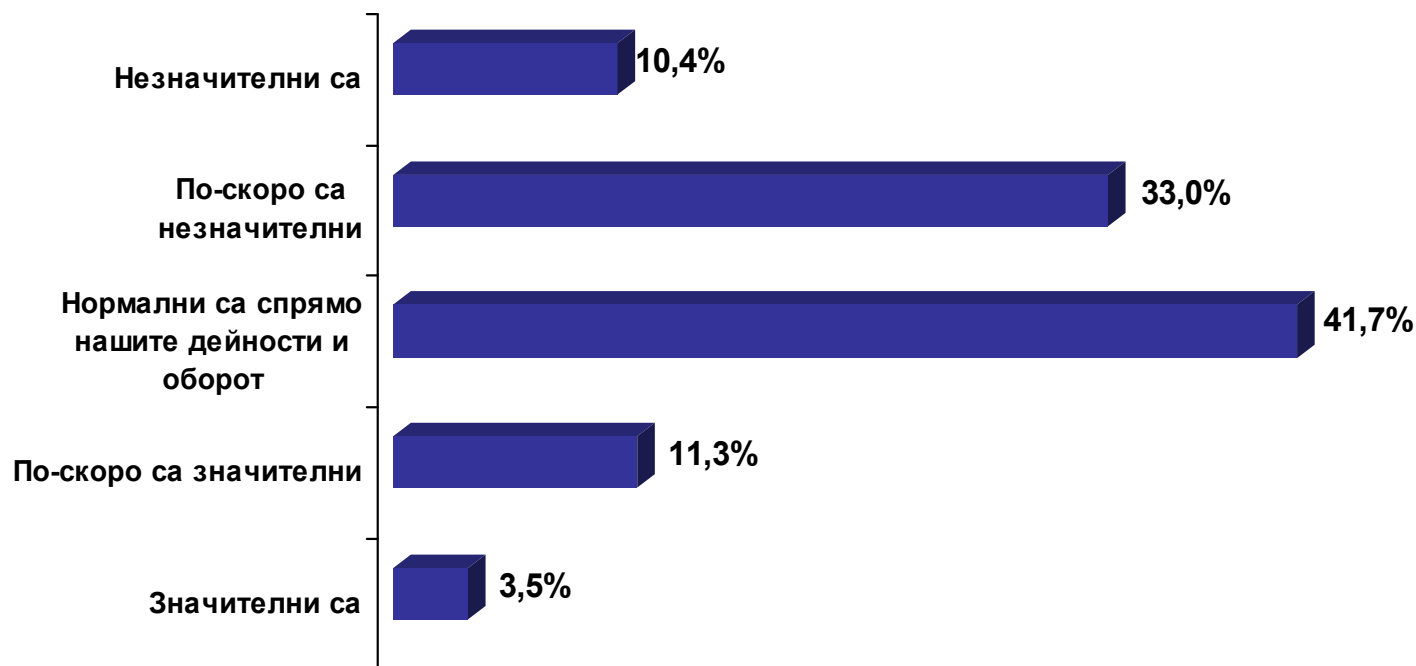
База: Всички респонденти, получавали отказ /46/

Как оценявате размера на таксите, събирани за
вписвания в Търговския регистър?



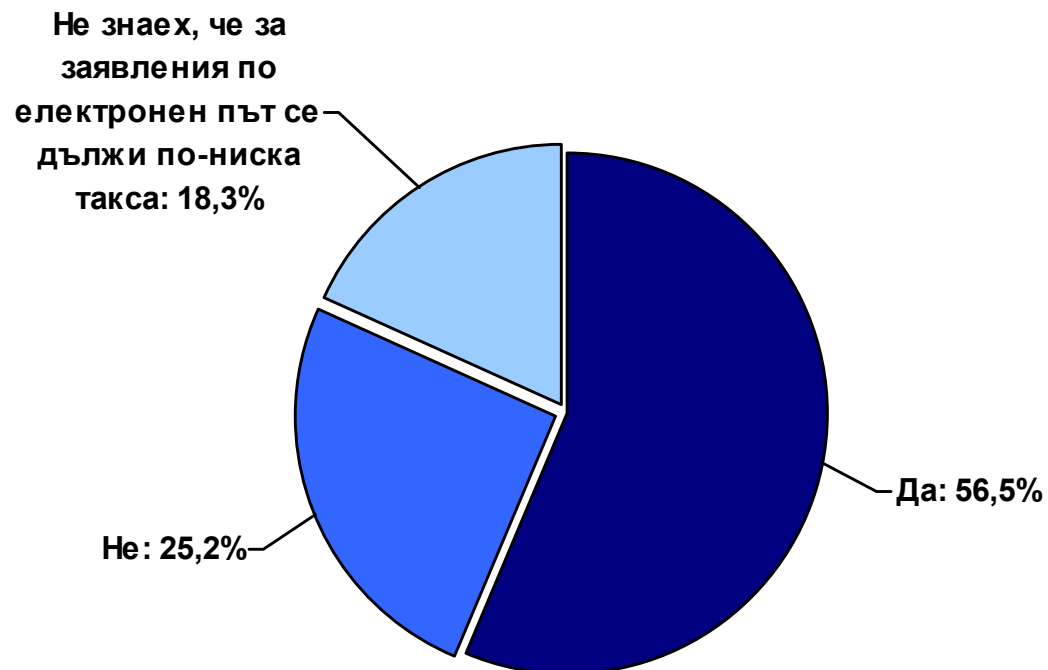
База: Всички респонденти /115/

До каква степен разходите на вашата организация при ползване на услугите на ТР са значителни или не са значителни за фирмата?



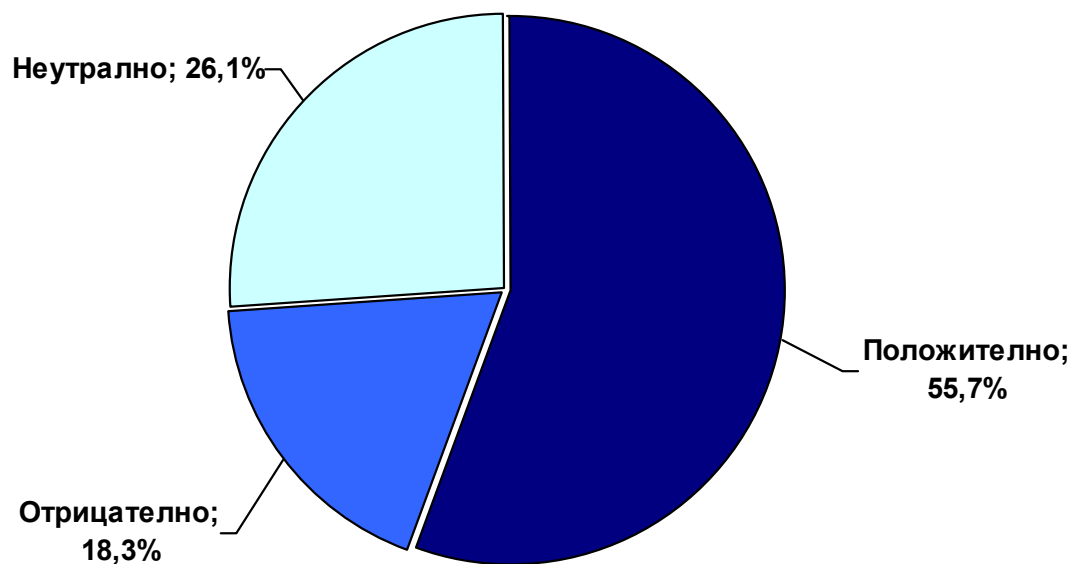
База: Всички респонденти /115/

Представлява ли за Вас по-ниският с 25% размер на таксите достатъчен стимул за подаване на заявления по електронен път?



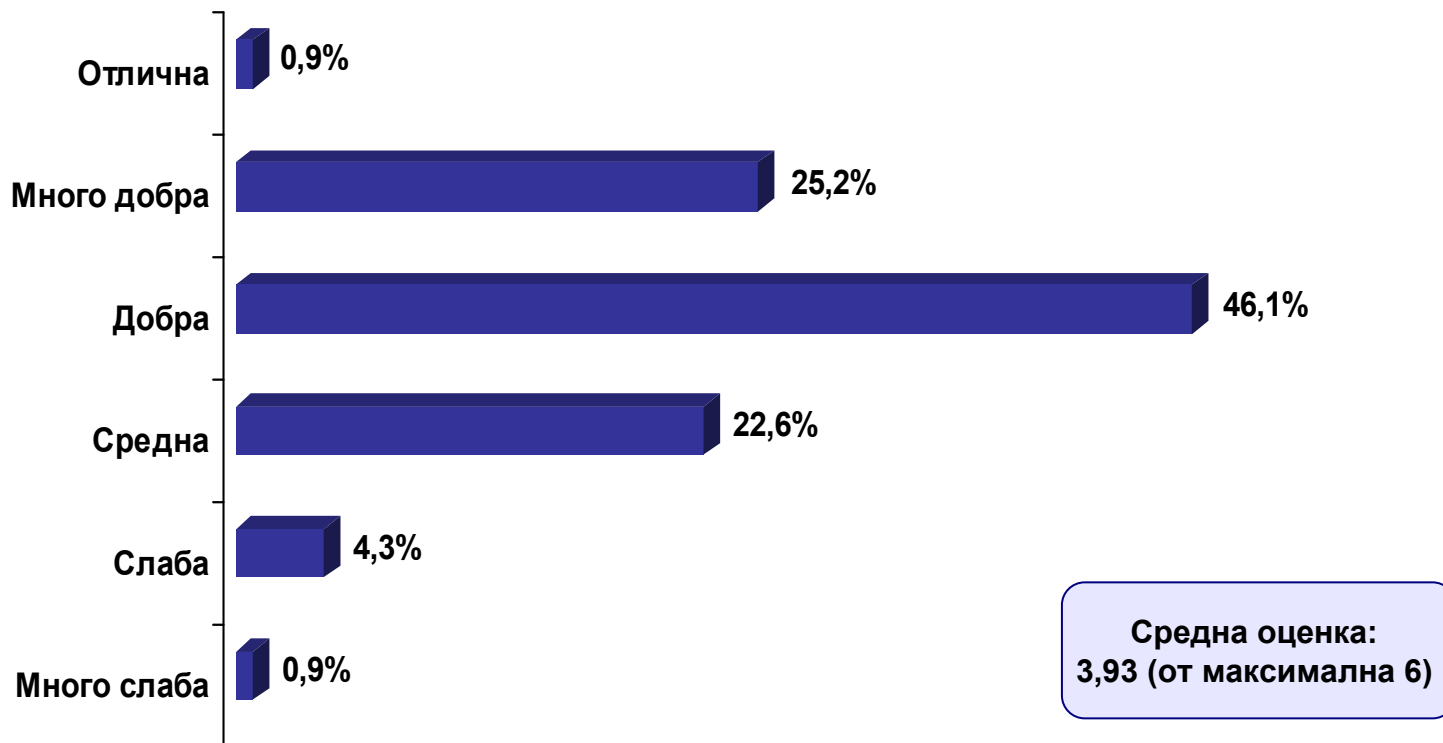
База: Всички респонденти /115/

Как оценявате пълнотата / прозрачността на информацията, която предлага ТР?



База: Всички респонденти /115/

Каква е общата Ви оценката за услугите, предоставяни
търговския регистър, по скала от 1 до 6?



База: Всички респонденти /115/

Качество на обслужването

- Неефективно работещи телефони за обратна връзка и помощ на потребителите, некомпетентни отговорни за това лица .
- Бавната реакция при неправилно подаване на документи – независимо дали на гише или онлайн, което води до повторно заплащане
- Времето за обслужване на гише е прекалено дълго
- Много различни документи за попълване, които се дублират по смисъл

Качество на информацията

- Не винаги информацията в сайта е актуална и подвежда потребителя
- „Новините” в ТР се възприемат за обърквачи

Качество на електронната услуга

- Невъзможност да се ползва онлайн информация от другите институции, което обезсмисля улеснението за електронни услуги – напр. актуално състояние.
- Софтуерни неизправности, водещи до губене на време и нови такси за потребителите

Повечето проблеми са регистрирани в началото при стартиране на ТР през 2008г. В следствие впечатлението на потребителите е, че тези проблеми са били преодолявани

Предимства

- Информацията е достатъчно изчерпателна
- Публичността на регистъра намалява документо-оборота
- Удобно е и във връзка с участието в конкурси за обществени поръчки,
- Гарантира се достоверността на участниците в сделки в случаи на измами и некоректна информация
- Пазарът става по-предвидим
- Бизнесът е по-отговорен

Недостатъци

- Нередно е лични данни на фирмите да са достъпни за всеки. Това създава предпоставка за фалшификации и измами, при това в значителни размери.
- Търсенето в базата данни се извършва по твърде ограничен брой критерии
- Достъпа трябва да бъде контролиран и не анонимен
- Обменът на данни трябва да бъде двустранен и търговецът трябва да знае от кого и кога са проверявани неговите данни.

- ➔ Възможност за адекватни справки и помощ по телефона и онлайн
- ➔ Предоставяне на по-подробна и ясна информация как да се избегнат най-честите грешки, как да се попълват заявленията.
- ➔ Спазване сроковете за обработване на постъпилите заявления.
- ➔ Решаване проблема с публичността на конфиденциална информация, която може да стане инструмент за спекулации
- ➔ Повече информация за потребителите относно възможностите, които предлага ТР

- ➔ По-лесен и разбираем за ползване уебсайт
- ➔ При приемането на грешни / недобре попълнени документи от служителите при регистрацията да не се изисква повторно заплащане;
- ➔ Възможност за визуализация преди подаване на искането за издаването им по електронен път с посочване на грешките
- ➔ Оптимизация на он-лайн формулярите, например да предоставят възможност за свободно формулиране на искания, които не са изрично заложиени във възможните опции;
- ➔ Възможност за плащане он-лайн

УСПЕХ !!!

ДА СИ ПОЖЕЛАЕМ ПОВЕЧЕ НОВОВЪДЕНИЯ КАТО ТР !