

Това издание е осъществено с щедрата подкрепа на американския народ чрез Агенцията на САЩ за международно развитие (USAID). Отговорност за съдържанието му носи Черноморска мрежа на неправителствените организации и то не отразява задължително позицията на USAID или на правителството на САЩ. Това издание е осъществено и с подкрепата на Германския фонд „Маршал” на САЩ (GMF), а съдържанието му не отразява задължително позицията на GMF или на Балканския тръст за демокрация.

**Обобщена информация в рамките на модул „Таен клиент”  
Презентация на адвокат Александър Асенов за кръгла маса „Трансгранично  
сътрудничество в подкрепа на доброто управление”**

наименование на институцията	вид услуга	мотиви	посещен ия	резултат
Териториална дирекция на НАП	Проверка на платените ми здравноосигурителни вноски за 2009г., дължими вноски, лихви и предоставяне на писмено извлечение за справка, съдействие за погасяването от ИНвестбанк, чийто служители сами попълват данните за платените вноски.	Във връзка с 33% увеличение на здравноосигурителните вноски за 2009г. предоставя ли се информация, оказва ли се съдействие за текуща проверка на здравноосигурителния статус.	12.02.09г . . 05.03.09г . . 18.06.09г . .	Достъпът е ограничен, като се провежда проверка от охрана, частично към някои помещения във сградата има електронна магнитна карта. Служителите и във малките и големите стаи са достатъчно на брой и услугите се извършват бързо. Бяха ми предоставени всички искани справки устно и съпътстващо ги писмено извлечение. Обслужването е учтиво и качествено. Има специално информационно място, където те упътват, защото стаите и гишетата в големите помещения са много. Процедура на ИНвестбанк, относно плащането на здравноосигурителни вноски служителите сами попълват всички необходими документи след предоставените данни, което облекчава дължимите лица и

				спестява времето им.
Районен Съд-Варна	Редата и условията за обслужване на гражданите при получаване на информация относно водени съдебни дела.	Доколко е достъпно, времето за което се предоставя и, качеството на услугите, начина на обслужване от служителите.	11.03.09г .,07.05.09г. 19.03.09г .,14.05.09г. 09.04.09г ., 21.05.09г . 15.04.09г .,03.0609г. 22.04.09г ., 29.04.09г .	Изнесен център на самия вход, изнесено работно място на входа, компютърна система, която поддържа база данни за движението и състоянието на делата, което е удобство и спестява времето на проверяващите. , има система за проверка на самоличност и багажа за метален детектор, има табла на входа с обозначения за разпределение по състави и табелки със същата информация на всяка врата към стаи, където има служители, които отговарят за определени дела с добро обслужване, може да се прави и устни и писмени справки. Има рампа за инвалиди, но стъпалата не са пригодени , асансьора е малък и трудно може да се побере инвалидна количка заедно с придружител. Справки и проверки по делата се правят на място в деловодствата ,при необходимост от получаване на незаверен препис от документ, това се извършва по устна и или писмена молба, като се отбелязват съответните страници от делото. Делата се предават по служебен път в обособения единен

				копирен център, където на място се заплаща услугата. В единен копирен център се изготвят и предлагат формуляри и образци, свързани с деловодната система и движенията по делата.
Окръжен Съд-Варна	Ред и условията за обслужване на гражданите при получаване на информация относно водени съдебни дела	Качество на услуги, време, достъпност.	17.03.09г . 28.04.09г . 05.05.09г . 09.06.09г . 22.07.09г .	Достъпът е ограничен, като се повежда проверка чрез метален детектор, визуален контрол и идентификация по документ. Във фоаето на съда има разположен център за информация и услуги. В информационния център може да се направя справки по отделните дела, както и да се получат формуляри и образци на документ, необходими за провеждане на определени съдебни процедури. В информационния център могат да се заплащат и дължими държавни такси, както и да се внасят съдебни депозити и други разноски. На равнището на приземния етаж /фоае/ са разположени деловодствата на търговско и фирмено отделение. Другите съдебни деловодства са разположени на трети, четвърти етаж, достъпа до тях е затруднен и поради факта че единствения асансьор в сградата е за служебно ползване на магистратите и

				<p>служителите на съда. Информацията в деловодствата се предоставя чрез справка в компютърната база данни и проверка в отделните съдебни регистри. Налице е достъп до електронно досие на отделното дело, като могат да се правят пряко разпечатки на отделни документи налични в електронен вид като протоколи, съдебни решения, експертизи, както и на други документи, които са сканирани и приложени в електронното досие. Справки и преглед на делата се извършват на място, незаверени преписи се изготвят на място от служителите при заплащане в брой на съответната такса, съобразно броя на страниците. За заверени преписи се подава писмена молба , която се резолира от съответния съдия и документа псе издава при заплащане в брой на държавна такса. Има подход за трудно подвижни лица, но средата не е докрай достъпна тъй като липсва възможност за предвиждане по стълбите на съда, достъпа е единствено чрез придружител.</p>
Агенция по вписванията, Служба по вписванията,	Проверка на вписвания за извършени сделки с	Да се проверят възможностите за получаване на информация	08.04.09г . 13.05.09г .	Помещението е компактно, подредени са гишетата на услугите в допълнително

Имотен регистър	недвижими имоти	относно извършени сделки и притежавани имоти от определено лице.	24.06.09г .	остъклени помещения, което представлява ограничение на достъпа има видимост към всяка част от голямото помещение ,с което е по лесно може да се контролира безопасността на помещението. Направих устна справка, след заплащане на такса и електронна справка, беше ми предоставен азбучен архив за проверка. Проверката в публичния имотен регистър за данни след 1992г. е лесна, защото има компютърна система, но проверката в азбучния архив е трудна за изпълнение и може да отнеме много време, защото може да чакат много хора за една и съща книга, като се има и предвид, че работното време на архива е ограничено-само сутрин.
Изпълнителна агенция Морска администрация, Регионална дирекция Варна	Писмени и устни справки в тяхната компетентност.		11.06.09г .	Достъпът е ограничен, като се провежда проверка чрез електронна магнитна карта, която се дава от охрана , намираща се във фоайето и се връща при излизане, което е добре за безопасността, защото сградата е огромна, стълбищата са големи, коридорите са много и дълги. Служителите са учтиви, с чувство за хумор. Устни справки дават, относно писмената справка след като ми приеха

				заявлението с входящ № ми се обадиха по телефона да ми откажат даването й.
Агенция по вписванията-Търговски регистър Шумен				
Районна прокуратура Варна				
Комисия за защита на потребителите, Териториална дирекция- Варна	Консултации, справки устни и писмени в рамките на тяхната компетентност	Да се проверят възможностите за получаване на информация, достъпността, доколко е пригодно за хора с и без увреждания , времето за което се предоставят и, качеството на услугите, начина на обслужване от служителите.	24.06.09г .	Служителите са учтиви, пригостили са и работят в един апартамент. В тези условия се работи бързо, в рамките на две-три минути си подадох молбата за писмена справка, охрана не забелязах, стълбището само беше дълго и неудобно, липсваше асансьор, абсолютно непригодно за хора с увреждания.
Регионална инспекция по опазване на околната среда и водите- Варна				Сградата, помещенията, стаите са пригодени и удобни. Служителите са не само учтиви , но и компетентни. Дават без проблеми не само устни справки, но и всички писмени които поисках. Писмените справки ми се изпратиха с писмо, за едната справка получих специално писмо, за удължаване на срока и поради закъснението бях информирана, след което получих писмен отговор.
Районна инспекция за опазване и контрол на общественото здраве	Ред и условията за обслужване на гражданите при получаване на информация относно устни и	Качество на предоставените услуги и начина по който се предоставят, време, достъпност.	03.06.09г .	Достъпът е ограничен, защото влизащите хора се спират и проверяват от охрана. Охраната същевременно те

	писмени справки			<p>информира и за стаята, която търсиш, тъй като сградата на бившето ХЕИ е голяма. Веднага ми беше посочена стаята на РИОКОЗ, която се намира в коридора на няколко крачки от охраната. Нямахте опашка, влязох в стаята и а няколко минути ми беше дадена устна справка и входящ № за подадено заявление за писмена справка. Сградата е пригодена за хора с увреждания, естествено поради височината на сградата има асансьори и то бързи, големи и удобни, включително за инвалидни колички с придружители.</p>