НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ

ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

1000 София, бул. "Княз Александър Дондуков" № 52 Телефон: 0700 18 700 Факс: (02) 9859 3099

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Национална агенция за приходите през 2021 година

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение изискванията на чл. 24 от Наредбата за административното обслужване /НАО/ и отразява създадените в Агенцията възможности за обратна връзка с потребителите чрез използване и прилагане на утвърдените с Наредбата методи за обратна връзка, извършените анализи на резултатите от измерване на удовлетвореността, както и предприетите действия за повишаване качеството на административното обслужване. Административното обслужване е съществена част от дейността на Национална агенция за приходите /НАП/ и постигането на цялостна и устойчива потребителска удовлетвореност е важна цел за утвърждаване на НАП като модерна и ефективна приходна администрация в услуга на обществото.

1. Измерване удовлетвореността на потребителите, чрез методите на обратна връзка с тях

При проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, НАП прилага методите за обратна връзка, внедрени в практиката на приходната администрация, и съобразно „Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите", одобрена от Министерски съвет.

За осъществяване на обратна връзка, относно административното обслужване в Агенцията, се прилагат задължителните методи, изброени в чл. 24, ал. 2 от НАО,.

1.1. Извършване на анкетни проучвания

През 2021 г., в условията на продължаваща пандемия от COVID-19, клиентите преимуществено се насочваха към електронните услуги на НАП, с цел избягване на епидемичните рискове при посещение в офисите за обслужване. Това определи приоритета на онлайн проучванията, за сметка на хартиените анкети. Резултатите от

1000 София, бул. "Княз Александър Дондуков" № 52 Телефон: 0700 18 700 Факс: (02) 9859 3099

последното проучване сочат, че близо 94% от анкетираните клиенти на НАП са удовлетворени от обслужването и от предприетите в НАП противоепидемични мерки.

Успоредно с това, предоставена в офисите за административно обслужване хартиена анкета, бе попълнена от 4 207 лица, преобладаващата част от които - 3 313 – физически лица, 231 еднолични търговци, 424 представляващи юридически лица и 221 представители на счетоводни къщи. Анкетата съдържа въпроси по някои ключови елементи на предоставяне на услугите и задължителните стандарти за качество, и изразеното чрез нея отношение към обслужването е следното:

- относно времето за изчакване за обслужване - 92% от потребителите на административни услуги на НАП са обслужени в рамките на 10 минути, 5% - до 20 мин. и само 3% - над 20 минути. Следва да се има предвид, че спецификата на някои от услугите изисква повече време за изясняване на обстоятелства и обработка на документи;

- на въпроса дали се ориентират лесно къде в офиса ще им бъде предоставена услугата, 89% от клиентите са отговорили с „да", а 10% са били ориентирани от служител, което показва добре обозначени помещения за обслужване и функционалност на работните места и/или организация за насочване на клиентите;

- 97% от клиентите са доволни от създадената организация за предоставяне на услуги;

- 98% от анкетираните определят отношението на служителите като любезно и отзивчиво;

- 99% от попълнилите анкетата считат, че са получили пълни, ясни и точни разяснения, на достъпен и разбираем език;

- над 94% оценяват високо качеството на обслужване, предоставяно от НАП;

Дадени са малък брой препоръки, касаещи специфични проблеми на отделни офиси за обслужване.

Стандартна процедура в края на всяко постъпващо през Информационния център на НАП клиентско обаждане е допитване, с цел получаване на обратна връзка за удовлетвореността на клиента, съобразно потърсената информация или съдействие. Текущо и периодично се извършва мониторинг на качеството на обслужените запитвания чрез прослушване и оценяване на телефонни разговори с клиенти. В писмен вид на

електронна поща infocenter@nra.bg биват отчитани и получените като обратна връзка впечатления и мнения при предоставяне на услуга по конкретно запитване от клиенти, избрали този комуникационен канал. През 2021 г. на електронна поща са получени 1 775 броя положителни отзиви за работата на служителите на Информационния център, а при констатиране на необходимост, се предприемат действия за обучение на експертите за надграждане на комуникационните умения и/или повишаване качеството на предоставяната информация.

Големият брой електронни услуги, които НАП предоставя, също са канал за обратна връзка от клиентите – както за предложения за усъвършенстване на услугите, така и за проучване на удовлетвореността им от обслужването. Към една от най-масово използваните услуги - подаване на годишни данъчни декларации, е създадена възможност, непосредствено след попълване на декларацията, клиентите да споделят мнения и да дават предложения за усъвършенстване на услугата.

Отчитайки важността на метода с провеждане на анкети, през 2021 г. Агенцията разработи и пусна в експлоатация на официалната си интернет страница функционалност за онлайн анкетиране, която е реализирана от Държавна агенция „Електронно управление", с цел измерване нагласите на потребителите към административното обслужване.

1.2. Провеждане на консултации със служителите

Провеждането на консултации със служителите е ценен източник на индиректна обратна връзка от клиентите.

НАП предоставя близо 200 административни услуги, но независимо, че голяма част от тях са електронни, клиентите традиционно разчитат и на живия контакт в офисите за административно обслужване в териториалните структури на НАП и на комуникация по телефона. При системното ежедневно общуване се идентифицират редица области за подобрение и промяна в предоставяното административно обслужване. Всички въпроси, предложения и сигнали се обсъждат и решават всекидневно от експерти в различните структури и бизнес функции на НАП. Успоредно с това, според създадената в отделните звена практика, те се обсъждат и анализират ежеседмично или месечно на работни срещи.

1000 София, бул. "Княз Александър Дондуков" № 52 Телефон: 0700 18 700 Факс: (02) 9859 3099

В резултат на това се предприемат мерки за промяна в процесите по обслужване, както и по отношение поведението на служителите към клиентите с цел повишаване качеството на обслужване. Констатациите, заедно с предложения за решаване, се докладват на ръководителите на съответните структури и/или в Централно управление на НАП за вземане на управленски решения.

Консултации със служителите се провеждат регулярно и на национални съвещания на Агенцията, национални срещи по основни бизнес функции – 2 пъти в годината, както и на тримесечни срещи по структурни звена, на които се обсъждат и въпроси, свързани с подобряване качеството на обслужване.

Консултациите със служителите имат и друг важен аспект – установяване удовлетвореността на служителите, като предпоставка за качеството на предоставяните услуги и нивото на административно обслужване като цяло. В тази връзка са създадени всички условия за минимизиране риска от разпространяване на зараза чрез ограничаване на физическия контакт с клиентите, поддържане на социална дистанция между служителите и лични предпазни мерки, както и дезинфекция на работната среда.

1.3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент"

За НАП е важно да проучва и измерва удовлетвореността на потребителите от качеството на обслужване, за да идентифицира области за подобрение и поддържа високи стандарти на работа. За установяване нивото на удовлетвореност на клиентите, освен анкети, се провеждат и проверки по метода „таен клиент". В периодите с най-голямо ползване на услугите на администрацията, структурите на НАП извършват проверки по метода „таен клиент" относно състоянието на салоните за обслужване, работните места и информационната среда, за съответствие с изискванията на НАО, нивото на административно обслужване и поведението на служителите. Резултатите са база за анализ и предприемане на мерки за отстраняване на установени отклонения.

През 2021 г. г., поради разпространилата се пандемия от Covid-19 и обявеното извънредно положение в страната, проверките се извършиха основно по телефона, онлайн, с изпращането на запитвания по имейл и чрез възможните методи на място в офисите за обслужване.

1000 София, бул. “Княз Александър Дондуков” № 52 Телефон: 0700 18 700 Факс: (02) 9859 3099

1.4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

Съгласно чл. 110 от АПК, организацията на работата със сигналите се определя в устройствения правилник на съответния орган. Изискванията при подаване и приемане на сигнали в НАП са регламентирани в Устройствения правилник на Агенцията, съответно в чл. 52 до чл. 60 на Глава пета „Организация на работата в Агенцията“. Наред с това, във „Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Националната агенция за приходите“ е уреден и редът за регистрация и обработка на подадените сигнали и предложения.

В утвърдена от изпълнителния директор на НАП работна процедура „Осъществяване на производство по предложения и сигнали по реда на АПК“ е описана последователността от действия, извършвани по реда на Глава осма от АПК, по повод на постъпили в НАП предложения и сигнали, независимо от наименованието на документа, в който се съдържат данни, касаещи незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица на съответните администрации, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

Утвърдени са и Вътрешни правила за работата, които имат за цел да регламентират извършването на проверки по тези сигнали, изготвяне на отговори до лицата и последващи действия от страна на НАП.

През 2021 г. в Инспектората на НАП са постъпили 27 сигнала, касаещи действия и бездействия на служители на Агенцията, свързани с административното обслужване, които са разгледани по реда на Глава осма от АПК.

Изложените в сигналите факти, обстоятелства и твърдения са задълбочено изследвани. За резултатите от проверките са изготвени доклади, като в случаите на констатирани слабости и нарушения, са формулирани и предложения за подобряване на дейностите в организацията, свързани с предоставените административни услуги. С докладите са запознати компетентните структурни звена в Агенцията за набелязване на мерки и предприемане на конкретни действия за изпълнение и контрол.

В резултат на извършените през 2021 г. 26 бр. проверки касаещи административното обслужване, са приети за изпълнение 31 предложения.

1000 София, бул. “Княз Александър Дондуков” № 52 Телефон: 0700 18 700 Факс: (02) 9859 3099

Подателите на сигнали и жалби са уведомени в законоустановения срок за резултатите от извършените проверки и предприетите от администрацията действия.

С цел избягване на пропуски, аналогични на вече констатираните, е обърнато внимание на всички служители и техните ръководители, планирани са обучения за повишаване знанията и подобряване уменията на служителите, изготвени/допълнени са вътрешни процедури и указания за работа.

През 2021 г. чрез Информационния център на НАП, на телефон: 0 700 18 700 и електронна поща:infocenter@nra.bg, са подадени 90 жалби за неправомерни действия или бездействия на служители на агенцията, 4 сигнала за корупционни действия от служители в НАП и 15 предложения за подобряване на дейностите и обслужването в НАП, по които, при доказани нарушения или приложими подобрения, са предприети съответните регламентирани действия.

Във всяка структура на Агенцията, осъществяваща административно обслужване, са на разположение обозначени кутии, в които клиентите поставят мнения, сигнали, предложения, жалби и похвали. Всички те се регистрират и предават за предприемане на действия по компетентност, съгласно регламентирания ред. През 2021 година незначителен брой клиенти са се възползвали от този начин за обратна връзка.

През 2021 г. чрез териториалните дирекции и офиси на НАП са постъпили 3 предложения във връзка с административното обслужване по реда на глава 8 от АПК, по които са предприети мерки.

Показателни за степента на удовлетвореност на клиентите през 2021 г. са и получените в НАП над 260 броя благодарствени писма и похвали за служители, извършващи административно обслужване в офисите на Агенцията на територията на страната.

В услуга на клиентите и служителите си, Национална агенция за приходите актуализира своята Харта на клиента, с цел привеждането ѝ в синхрон с настъпилите промени в нормативната уредба, както и с динамиката в отношенията между клиентите и приходната администрация. Хартата на клиента на НАП е основополагащ документ, който публично заявява визията на Агенцията за следващите години и готовността на екипа ѝ за развитие в услуга на обществото, чрез налагане на високи стандарти за обслужване и позитивна комуникация.

1000 София, бул. "Княз Александър Дондуков" № 52 Телефон: 0700 18 700 Факс: (02) 9859 3099

1.5. Анализ на медийни публикации

Национална агенция за приходите използва пълен мониторинг на национални и регионални печатни издания, телевизионни и радио програми, интернет издания на български език - информационни агенции, портали, специализирани страници, както и отзиви за дейността на НАП в социалните мрежи. 24-часовото наблюдение на съдържанието на печатните и електронни средства за масова информация се извършва от външен изпълнител, в период на една година, по предварително зададени от НАП ключови думи и теми. За 2021 г. НАП разполага с ежедневно изготвян специализиран пресклипинг в електронен текстови файл, които се публикува на вътрешния интернет портал на Агенцията за нуждите на администрацията. Периодично се извършват анализи на публикациите и отзивите за дейността на НАП, въз основа на които се предлагат управленски решения за действия, целящи повишаване ефективността на работата в НАП и удовлетвореността на клиентите.

Освен специализирания медия мониторинг, Агенцията извършва и ежедневен преглед на печата на всекидневни и седмични печатни издания. В случаите, в които анализът на медийните публикации идентифицира необходимост от предоставяне на допълнителна информация, която да удовлетвори клиентите на администрацията при използването на дадена услуга, НАП предприема необходимите комуникационни мерки в най-кратки срокове. Такива инструменти са прессъобщения до национални и местни медии, съдържащи разяснителна информация за данъчни и осигурителни задължения, срокове или услуги, предоставяни от Агенцията, комуникационни кампании или интервюта в печатни, радио или телевизионни медии.

С цел по-голяма ефективност при анализа на медийните публикации, от 2021 г. НАП извършва и сравнителен количествен анализ на присъствието на приходната агенция в медиите, който включва сравнение по месеци, териториален принцип, видове медии – печатни, радио, ТВ, социални мрежи, вида новини – положителни, отрицателни или неутрални, и ще улеснява преценката за необходимостта от предприемане на действия, като реакция на публикациите.

1000 София, бул. "Княз Александър Дондуков" № 52 Телефон: 0700 18 700 Факс: (02) 9859 3099

1.6. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи

Активният и открит диалог между приходната администрация и бизнеса допринася за разрешаването на съществуващи проблеми в данъчната и осигурителната практика, за намиране на възможности за усъвършенстване и повишаване качеството на услугите, които НАП предоставя на гражданите и бизнеса. Поради наложените мерки и ограничения във връзка с епидемичната обстановка, заседания на Консултативния съвет за единно прилагане на данъчното и осигурително законодателство към НАП през 2021 г. не се провеждаха. Важни за бизнеса и обществото теми бяха обсъждани на онлайн срещи, проведени по инициатива на НАП или отделни работодателски и браншови организации.

НАП непрекъснато заявява своята готовност за водене на конструктивен диалог в интерес на улесняването на клиентите на приходната администрация. Практика е реализирането на комуникационни кампании за обществото, така че новите изисквания да станат известни своевременно на всички заинтересовани и да се постигне максимална удовлетвореност на двете страни.

И през 2021 г. НАП поддържаше коректно и полезно партньорско взаимодействие с общинските администрации и кметства, НОИ и НЗОК, ИА Главна инспекция по труда, Нотариалната камара, Министерство на икономиката и Министерство на финансите – във връзка с отпусканата безвъзмездна помощ за бизнеса, както и със счетоводни експерти.

Във връзка с описание на софтуерната фискализация и на алтернативен механизъм на регистриране и отчитане на продажбите от електронни търговци, през 2021 г. бяха проведени 4 срещи на създадена по инициатива на НАП работна група. В тях взеха участие представители на работодателски организации /БСК, КРИБ, АИКБ, БТПП/, Българска е-комерс асоциация, Българска финтек асоциация, Българска стартъп асоциация, БАИТ, Сдружение за модерна търговия и други. Съвместните действия допринасят за изсветляването на бизнеса, създаването на сигурна и устойчива икономическа среда и облекчаването на фирмите при изпълнението на задълженията им към фиска.

1000 София, бул. "Княз Александър Дондуков" № 52 Телефон: 0700 18 700 Факс: (02) 9859 3099

1.7. Провеждане на социологически проучвания

Една от стратегическите цели, които НАП последователно реализира, е да стимулира доброволното спазване на задълженията. С цел проследяване на промените, настъпили в нагласите на клиентите за плащане на данъци и осигурителни вноски, както и отношението към данъчно-осигурителната система, Агенцията ежегодно провежда две национални проучвания за всяка предходна година: годишно мониторингово проучване и проучване сред домакинства и фирми за потреблението на някои специфични стоки и услуги.

Неспазването на задълженията /данъчни и осигурителни/ е комплексен проблем. Върху решението на лицата да избягват деклариране/плащането на дължимите по закон суми влияят, в различна степен, редица фактори, като размерът на дохода, познаването на задълженията, ефикасността на администрацията, начинът, по който държавата разходва събраните средства и качеството на обслужване в приходната администрация. Проучването се провежда сред 3 групи: физически лица, юридически лица и големи данъкоплатци и осигурители, и е национално представително. В проучването за 2021 година беше изследвана и промяната в поведението на целевите групи в условията на пандемията от COVID-19. Удовлетвореността и оценката на потребителите са изследвани чрез пряко стандартизирано интервю с респондента за физическите лица, на работното място за еднолични търговци и юридическите лица и чрез онлайн анкетиране на представителите на големи данъкоплатци и осигурители.

Основни резултати от проучването, свързани с административното обслужване:

- Общата оценка на дейността на НАП и пълнотата на информацията, която предоставя на клиентите си, е много добра. Висока е и цялостната удовлетвореност на клиентите от предоставяните услуги;
- Дейността на НАП по елементите компетентност, бързина, учтивост, добронамереност, неподкупност също е оценена от участниците в проучването като „много добра";
- С незначителни разлики, оценките на отделните бизнес функции на НАП и степента на удовлетвореност при контакта с тях са близки до „много добра";
- Проблеми с дейността на НАП

1000 София, бул. "Княз Александър Дондуков" № 52 Телефон: 0700 18 700 Факс: (02) 9859 3099

Почти 90% от клиентите на НАП не идентифицират конкретни проблеми при контакта си с НАП;

- Интернет страница и електронни услуги на НАП

Средната оценка на интернет страницата на НАП през 2021 г. е много добра. Същата е оценката на участниците в проучването и по отношение удовлетвореността им при работа със сайта. Значително е увеличен делът на фирмите и физическите лица, ползващи сайта.

- Попълване на данъчната декларация

С всяка година нараства делът на лицата, които попълват и подават декларацията си по електронен път. Електронното попълване на декларации и плащането на данъци и осигуровки добива все по-голяма популярност и измества хартиения носител, което е още един показател за качеството на електронното обслужване, намаляването на административната тежест, пестенето на време и финансов ресурс.

- Оценка на работата на НАП и удовлетвореност от обслужването на клиентите в условия на епидемична обстановка

Като цяло и трите групи – физически лица, юридически лица и големи данъкоплатци и осигурители, оценяват позитивно работата на НАП в усложнената епидемична обстановка. Минимален брой фирми заявяват единични затруднения в комуникацията си с Агенцията.

1.8. Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон"

В Национална агенция за приходите функционира единен национален телефонен номер 0700 18 700, за приемане и обслужване на клиентски запитвания от страната и чужбина. В периода на работното време на Агенцията, клиентите, освен че могат да получат отговори на въпросите си, имат и осигурена възможност за предоставяне на обратна връзка за удовлетвореността си от използваните онлайн услуги или от използваните услуги на място в офис на НАП. В интерактивния гласов портал /IVR/, който функционира на единния информационен телефон на НАП, клиентите могат да се възползват от възможност за подаване на сигнал за неудовлетвореност от услугите,

1000 София, бул. "Княз Александър Дондуков" № 52 Телефон: 0700 18 700 Факс: (02) 9859 3099

предоставяни от НАП, могат да подадат и предложение за промяна в услугите на Агенцията или да дадат положителна обратна връзка от работата на е-услугите или служителите на НАП. Обратната връзка, получена чрез този канал, се анализира периодично и служи за усъвършенстване на процеси и процедури в приходната администрация.

1.9. Осигуряване на приемно време за граждани и организации

Предвид спецификата и характера на организацията на административното обслужване в НАП с цел пестене времето на клиентите, осигуряване на бърз и лесен достъп до всички нива в структурите на НАП, всеки клиент в рамките на работното време има възможност да изразява отношение към работния процес и качеството на обслужване, писмено и устно пред обслужващите служители и пред избран ръководител на структурата. В звената на НАП, които предоставят методологична помощ, отговарят на въпроси или извършват заверка на документи, има определено приемно време за обслужване. През 2021 г., в условията на Ковид-19, приемът в тях бе временно преустановен, като НАП информира клиентите си за телефоните, на които в определено време се извършват консултации с експерти на Агенцията.

В заключение, през 2021 г., в условията на продължаваща пандемия и извънредни мерки, в резултат на получена обратна връзка както от клиенти и партньори, така и от служители, с цел осигуряване на безопасна среда и опазване здравето и на двете страни при запазване качеството на обслужване, своевременно се оптимизираше работата на НАП, като се реализираха промени в информационните системи, разработени бяха нови електронни услуги. Клиентите на НАП продължиха да се възползват от облекчената процедура за получаване на безплатно средство за идентификация - ПИК, с цел повишаване ползваемостта на електронните услуги на НАП, при минимално посещение в офисите. Бяха разширени правата за достъп до междурегистровата среда за обмен RegiX, за пълноценно използване на възможността за получаване на информация чрез регистъра, с цел минимизиране на кореспонденцията на хартия.

Във връзка с повишената заболеваемост и многократно завишения обем на услугите, свързани със здравно-осигурителните права, за клиентите, включително масово

1000 София, бул. “Княз Александър Дондуков” № 52 Телефон: 0700 18 700 Факс: (02) 9859 3099

завърналите се от чужбина, е осигурена ежедневно двукратна актуализация на здравно-осигурителния статус, като информацията се ползва и от здравните заведения.

Клиентите оцениха високо положените от НАП усилия за тяхната сигурност и защита, като на място в офисите и чрез писма/имейли изразяваха своята благодарност за създадените условия, високия професионализъм, компетентно и внимателното отношение на служителите.

Национална агенция за приходите ще продължи да предоставя на потребителите актуална и изчерпателна информация за видовете административни услуги, както и да се стреми да прилага облекчени модели на комуникация и работа с клиентите си. Високото качество на административно обслужване и мнението на клиентите на администрацията е важно за положителното развитие на Агенцията.