



НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ

ХАРТА НА КЛИЕНТА НА НАП

Националната агенция за приходите (НАП) администрира събирането на данъците, осигурителните вноски и други публични вземания съгласно законите на Република България, за да осигури финансирането на публичните разходи.

Хартата на клиента на НАП е рамката на нашите общи ангажименти и отговорности, спрямо дадените ни по закон права. Съвместната ни работа е с визия за коректно отношение, взаимно уважение, бързи и лесни за достъп услуги.

ВАШИТЕ ПРАВА:

Какво можете да очаквате от нас?

1. Да работим с най-високо ниво на професионализъм и експертиза
2. Да се отнасяме с уважение към Вас
3. Да получаваме честно и справедливо отношение
4. Законността и спазването на правилата да са водещи в работата ни
5. Гарантирана от нас конфиденциалност на Вашите данни и информация
6. Да получаваме подкрепа и съдействие от екипа ни при разбиране и изпълнение на задълженията Ви

Екипът на Агенцията е Ваш партньор и Ви подкрепя в процеса на изпълнение на данъчните и осигурителните Ви задължения.

ВАШИТЕ АНГАЖИМЕНТИ:

Какво ние очакваме от Вас?

1. Коректност и спазване на законодателството в областта на данъците, осигуровките и заплащането на публични задължения
2. Уважение и добро отношение към служителите на Национална агенция за приходите
3. Прозрачност, информираност и съдействие в процеса на работа с екипа на НАП

ЗА ПОВЕЧЕ ИНФОРМАЦИЯ, МОЖЕТЕ ДА СЕ СВЪРЖЕТЕ С НАС ЧРЕЗ:

Офисите за обслужване на клиенти на НАП, всеки работен ден от 09:00 ч. до 17:30 ч.
Информационен център на НАП, тел. 0700 18 700, всеки работен ден от 09:00 ч. до 17:30 ч.

Интернет страница: www.nap.bg / Имеил адрес: infocenter@nra.bg

Приложение на НАП за мобилни устройства

ВАШИТЕ ПРАВА:

Какво може да очаквате от нас?

1 **Професионализъм и експертиза**

- ▶ Осигуряване на качествено и компетентно обслужване от екипа на НАП
- ▶ Спазване на сроковете и отговорностите, с които екипът ни се ангажира
- ▶ Професионален отговор на зададените от Вас въпроси
- ▶ Анализ на Вашия казус и данъчна история от експертите на Агенцията

2 **Уважение**

- ▶ Учтиво и толерантно отношение към Вас
- ▶ Зачитане на Вашето време и ресурси чрез предоставяне на електронни услуги
- ▶ Уважение към Вашето виждане за ситуацията и проява на разбиране при финансови затруднения
- ▶ Насърчаване на активната Ви гражданска позиция чрез осигуряване на възможности за подаване на предложения и сигнали

3 **Честно и справедливо отношение**

- ▶ Равнопоставено и справедливо отношение към всеки клиент, независимо от пол, социален статус, религиозна принадлежност и т.н.
- ▶ Взимане на решения съобразно закона и прилагането им по еднакъв начин към всеки клиент
- ▶ Уведомяване за допуснати пропуски и предоставяне на възможност за отстраняването им в определените срокове

4 **Законност и спазване на правилата**

- ▶ Взимане на решения съобразно закона и приетите правила и разясняването им
- ▶ Предприемане на контролни действия в рамките на закона
- ▶ Идентифициране на клиентите, които не плащат дължимото и санкциониране на недобросъвестните клиенти
- ▶ Своевременна реакция при допуснатата от наша страна грешка
- ▶ Предоставяне на достъп до обществена информация

5 **Конфиденциалност**

- ▶ Аргументиране на необходимостта да предоставяте информация на екипа на НАП
- ▶ Спазване на принципите за конфиденциалност при съхраняване на информация за Вас
- ▶ Предоставяне на информация за Вас, само когато законът го изисква или при поискване от Ваша страна

6 **Подкрепа и съдействие**

- ▶ Получаване на своевременна информация и обратна връзка
- ▶ Подпомагане за разбиране на законовите права и задължения и произтичащите от това последици
- ▶ Адекватно консултиране за настъпили промени при изпълнение на законови разпоредби
- ▶ Осигуряване на улеснен достъп до услугите на Агенцията (лично в офисите и/или чрез електронни услуги)
- ▶ Безплатно осигуряване на формуляри и услуги

ВАШИТЕ АНГАЖИМЕНТИ:

Какво ние очакваме от Вас?

1 Коректност и спазване на законодателството

- ▶ Спазване на данъчното и осигурителното законодателство
- ▶ Плащане на дължимите данъци, осигуровки и други публични задължения в посочените срокове
- ▶ Коректно подаване на документи спрямо изискванията на НАП

2 Уважение и добро отношение към служителите на НАП

- ▶ Внимателно и учтиво отношение и уважение при комуникацията Ви със служителите на НАП
- ▶ Зачитане на партньорското отношение към екипа на Агенцията
- ▶ Съдействие на служителите на НАП при извършване на законово регламентирани им действия.

3 Прозрачност и информираност

- ▶ Осигуряване на достъп до информация и документи на служителите от НАП
- ▶ Своевременно информиране за промени в обстоятелства, свързани с Вас
- ▶ Внимание и прецизност при попълване и подаване на данъчни и осигурителни декларации и формуляри