



ЕТИЧЕН КОДЕКС НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В НАП

СЪДЪРЖАНИЕ:



ВЪВЕДЕНИЕ

- I. ЦЕННОСТИ И ПРИНЦИПИ, КОИТО СЛЕДВАТ И СПОДЕЛЯТ СЛУЖИТЕЛИТЕ В НАЦИОНАЛНАТА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ
- II. ПЪРВА ГЛАВА - РАБОТНА СРЕДА И ВЗАИМООТНОШЕНИЯ
- III. ВТОРА ГЛАВА - СТАНДАРТИ ЗА РАБОТА С КЛИЕНТИ
- IV. ТРЕТА ГЛАВА - ОПАЗВАНЕ НА ИМУЩЕСТВОТО НА НАП
- V. ЧЕТВЪРТА ГЛАВА - ОПАЗВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА
- VI. ПЕТА ГЛАВА – ПОЧТЕНОСТ, ЛОЯЛНОСТ И ИЗБЯГВАНЕ НА КОНФЛИКТ НА ИНТЕРЕСИ
- VII. ШЕСТА ГЛАВА – МОНИТОРИНГ И КОНТРОЛ
- VIII. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ



ВЪВЕДЕНИЕ

НАЦИОНАЛНАТА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ /НАП/ е създадена, за да служи по най-добър начин на обществения интерес.

Етичният кодекс е част от политиката на НАП за изграждане на ефективна и прозрачна среда чрез подкрепянето на личната почтеност и професионалната етика, като основополагащи ценности в институцията.

Служителите на НАП са изпълнители на волята и интересите на държавата и имат значима роля за повишаване доверието на обществото към приходната агенция и възприемането ѝ като надеждна, ефективна и компетентна институция. От служителите на Агенцията се изисква високо ниво на качество на всички изпълнявани от тях дейности.

Националната агенция за приходите насърчава и подкрепя долупосочените ценности, принципи и поведение, които са включени в Стратегическия план на НАП и са относими за всички ръководители и служители на Агенцията при изпълнение на служебните им задължения.

Разписаните в настоящия Етичен кодекс на НАП правила са в съответствие с нормативната уредба и с вътрешно-ведомствените актове и документи, като са отчетени и взети предвид спецификите на дейността на приходната агенция.

ЦЕННОСТИ И ПРИНЦИПИ

Дейността на служителите на НАП се основава на следните ценности:

- **Екипно начало и корпоративен дух** - организацията насърчава работата в екип за постигане на синергия, оценява и отдава нужното признание за всяко постижение. Общуването е в дух на открита комуникация, с ясно определени корпоративни правила и зачитане на различията.
- **Честност и доверие** - организацията насърчава поведение на служителите, което позволява искрен и откровен диалог, добросъвестно изпълнение на задачите и нетърпимост към неморални или престъпни постъпки. Доверието изразява знанието и убеждението на организацията, че действията на служителите, ще бъдат съобразени с корпоративните правила.



НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ

ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

- **Мотивация и развитие на човешкия потенциал** - за своето развитие организацията разчита на своите служители. Агенцията осигурява за всички служители достъп до професионално и личностно обучение, възможност за кариерно развитие, подходяща работна среда, зачита личните и културните права на всеки. Организацията очаква служителите да бъдат ангажирани със своите лични цели, целите на екипа и звеното, в което работят.
- **Качествено обслужване на клиентите на НАП** - организацията очаква от всички свои служители да предоставят качествени услуги на клиентите, което включва внимателно им изслушване, демонстриране на специално внимание, използване на позитивен език, признаване на допуснати грешки от организацията.

НАП се стреми към високо обществено доверие при спазване на следните принципи:

- **Законност, равнопоставеност и справедливост** - действията на всеки служител се основават на закона и не се допуска различно третиране на клиентите. Служителите, в своите действия, се ръководят от моралните и етични норми на обществото и се отнасят по еднакъв начин с всички клиенти, независимо от тяхната народност, произход, етническа принадлежност, религия, възраст, пол, сексуална ориентация, раса, образование, убеждения, семейно, служебно, обществено, политическо или материално положение.
- **Отговорност и прозрачност** - всеки служител осъзнава своята роля и ангажимент за постигане целите на организацията и полага усилия за изпълнението им. За всички свои действия и решения служителите предоставят, по подходящ начин, дължимата и навременна информация на заинтересованите страни.
- **Ефективност, ефикасност, достъпност и надеждност** - всеки служител на НАП се стреми да постигне в своята работа максимални резултати, като същевременно се оценяват разходите и усилията необходими за постигането им.



НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ

ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

Всички служители и ръководители са лично отговорни за прилагането на тези ценности и принципи във всекидневната си работа.

Интегритетът в прилагането на принципите и ценностите е ключов фактор във всички аспекти на дейността на Агенцията:

За организацията

- В качеството ѝ на орган на изпълнителната власт
- В качеството ѝ на работодател
- Когато взаимодейства с клиентите и техните представители
- Когато взаимодейства с ключови заинтересовани страни

За служителите

- Когато взаимодействат с клиентите и техните представители
- Когато взаимодействат помежду си
- Във всяко тяхно индивидуално действие, което може да повлияе върху Национална агенция за приходите и нейната репутация

ПЪРВА ГЛАВА

РАБОТНА СРЕДА И ВЗАИМООТНОШЕНИЯ

1.1. Националната агенция за приходите подкрепя всяко поведение, което допринася за утвърждаването на култура на доверие, уважение, толерантност и разбирателство.

1.2. Националната агенция за приходите гарантира работна среда, подкрепяща различието и не допуска прояви на дискриминация или тормоз.

1.3. Националната агенция за приходите гарантира на служителите и гражданите правото на информация, която представлява за тях законен интерес, ако информацията не е държавна или друга защитена от закона тайна или не засяга чужди права.

1.4. При изпълнение на служебните си задължения служителите имат право свободно да изказват мнения относно законосъобразността и целесъобразността на дадените им нареждания и да предлагат по-удачни решения, като зачитат принципите за законност, отговорност и честност.



НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ

ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

1.5. Служителите на НАП могат да правят изявления от името на Агенцията, със съгласието на органа по назначаването или на определен от него служител, като спазват принципите за законност, равнопоставеност, справедливост и прозрачност.

1.6. Служителите на Агенцията не могат да изразяват мнения и твърдения, които накърняват правата, честта, достойнството и доброто име на друго, в т.ч. и твърдения засягащи репутацията на публични и частни организации.

1.7. Националната агенция за приходите подкрепя и защитава своите служители и не допуска уронване на престижа им до доказване на тяхната вина.

1.8. Ръководителите в Агенцията насърчават и подпомагат професионалното и личностно развитие на служителите.

1.9. Дейностите по набиране, обучение, оценка на изпълнението и възнаграждение се основават единствено на постигнатите резултати и индивидуалните качества на служителите.

1.10. Националната агенция за приходите осигурява здравословни и безопасни условия на труд и гарантира сигурност на работното място. От служителите на Агенцията се очаква да избягват поведение, което може да застраши здравето и безопасността на останалите, както и тяхното собствено.

1.11. Националната агенция за приходите признава свободата на сдружаване и колективно договаряне на служителите си при съблюдаване на действащото законодателство.

1.12. Служителите имат право на жалби, предложения и петиции до ръководството на Агенцията.

1.13. При изпълнение на служебните си задължения служителите на Националната агенция за приходите са длъжни да се ръководят единствено от закона и да бъдат политически неутрални.

1.14. Служителите на НАП следва да изглеждат по начин, подходящ за средата, в която работят. Необходимо е облеклото да е съобразено с общоприетите норми за представителност и да съответства на имиджа на организацията.

1.15. Служителите подкрепят социално значими инициативи и действия в интерес на обществото.



ВТОРА ГЛАВА

СТАНДАРТИ ЗА РАБОТА С КЛИЕНТИ

2.1. ОТНОШЕНИЕ КЪМ КЛИЕНТИТЕ

2.1.1. От всички служители на НАП се очаква да предоставят еднакъв достъп до услугите и равнопоставено отношение към всички клиенти независимо от социално им положение, образование, възраст, пол, етнически произход и религиозни убеждения.

2.1.2. В общуването с клиентите служителите на НАП се отнасят с търпение и внимание към техните потребности, стремят се към партньорско отношение, като спазват вежлив тон и уважение към събеседника.

2.1.3. Служителите, в рамките на своите правомощия, се стремят да отговарят в пълнота на въпросите на гражданите, като при необходимост ги насочват към друг подходящ служител.

2.2. ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТИТЕ

От всеки служител в НАП се очаква да предоставя ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация на клиентите след идентифициране на техните потребности.

2.3. КОМУНИКАЦИЯ С КЛИЕНТИТЕ

2.3.1. Служителите на НАП посочват името и длъжността си, когато контактуват с клиентите.

2.3.2. В случаите на пряка комуникация от служителите на НАП се очаква търпеливо да изслушат искането на клиента и да изяснят вежливо възможностите за разрешаване на поставения въпрос.

2.3.3. В случаите на писмена /хартиен носител и/или електронна/ кореспонденция от служителите се очаква своевременен, точен и изчерпателен отговор при спазване на утвърдените стандарти и законоустановените срокове.



НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ
ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

ТРЕТА ГЛАВА

ОПАЗВАНЕ НА ИМУЩЕСТВОТО НА НАП

3.1. Служителите на Агенцията спазват всички нормативни и вътрешно-ведомствени актове, регламентиращи управлението, стопанисването и защитата на имуществото и активите на НАП.

3.2. Имуществото и активите, предоставени на Агенцията, се ползват от служителите само във връзка с изпълнение на служебните им задължения.

3.3. Служителите опазват имуществото и активите на Агенцията с грижата на добър стопанин, като се стремят да предотвратят загубата или повреждането му, а ако настъпят такива, да информират своевременно по предвидения ред.

3.4. Служителите могат да изнасят имущество на Агенцията извън мястото, където изпълняват служебните си задължения, само в съответствие с вътрешно-ведомствените правила и когато работата го налага.

3.5. Служителите спазват ограниченията и правилата за достъп до служебните помещения и до имуществото на Агенцията от външни лица, включително членове на семействата им.

ЧЕТВЪРТА ГЛАВА

ОПАЗВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА

4.1. Служителите на Агенцията, имащи достъп до защитена информация, стриктно спазват правилата за използването и опазването ѝ.

4.2. Служителите на Агенцията са длъжни да опазват като защитена не само регламентираната от законодателството, но и всяка информация, станала им известна във връзка с изпълнението на служебните им задължения.

4.3. Служителите могат да разкриват защитена информация, да предоставят документи на институцията и да правят изявления, във връзка със служебните си задължения, пред външни лица, само по реда, предвиден в нормативните и вътрешно-служебни актове.

4.4. Служителите, напуснали организацията, не злоупотребяват с информация, която им е станала известна по повод или във връзка с извършваната работа.



НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ

ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

Национална агенцията за приходите ще използва всички предвидени в закона възможности за защита на своите и на клиентите си интереси.

ПЕТА ГЛАВА

ПОЧТЕНОСТ, ЛОЯЛНОСТ И ИЗБЯГВАНЕ НА КОНФЛИКТ НА ИНТЕРЕСИ

5.1. Националната агенция за приходите насърчава и подкрепя всеки служител да прилага приетите ценности, принципи и поведения в работата и личния си живот.

5.2 Служителите избягват ситуации, уронващи престижа на Агенцията, както и проявяват нетърпимост към поведение, уронващо нейния имидж.

5.3. Служителите на Националната агенция за приходите не допускат поставянето си в ситуация на конфликт на интереси, която би могла да окаже влияние върху обективното и безпристрастно изпълнение на служебните им задължения. В случай, че служител попадне или се съмнява, че е в конфликт на интереси, следва да докладва на прекия си ръководител (и да се оттегли), или друго, каквото изисква нормативната уредба.

5.4. Служителите на Националната агенция за приходите противодействат на всякакви корупционни прояви, включително подкуп или изнудване при или по повод на изпълнението на служебните им задължения. Националната агенция за приходите гарантира защита на всеки служител, който демонстрира активно поведение и нетърпимост към корупционни прояви.

5.5. Служителите не приемат подаръци или облаги, които могат да повлияят на изпълнението на служебните им задължения. Изключения се допускат само за вещи с незначителна стойност (химикалки, бележници, календари и др. подобни), приемането на които няма да доведе до съмнения за корупция или конфликт на интереси.

5.6. Служителите не допускат да бъдат поставени във финансова зависимост или в друга обвързаност от външни лица или организации, които могат да повлияят на изпълнението на служебните им задължения.

5.7. Служителите на Националната агенция за приходите не могат да извършват платена дейност, в т.ч. и от името или чрез трети лица, с изключение на допустимата по закон. Осъществяването ѝ не следва да накърнява доброто име на Агенцията и да оказва негативно влияние върху работоспособността на служителя.



НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ

ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

5.8. Служителите на Националната агенция за приходите подават декларации за имущество и интереси в определените за това срокове, съгласно действащата нормативна уредба.

5.9. При предприети действия от страна на Прокуратура, МВР и други правоохранителни органи срещу противоправно поведение на служител на НАП, той или служител, на който този факт е известен, е длъжен незабавно да уведоми чрез прекия си ръководител органа по назначаване/работодателя.

ШЕСТА ГЛАВА

МОНИТОРИНГ И КОНТРОЛ

6.1. Националната агенция за приходите се ангажира да популяризира и разяснява Етичния кодекс, а служителите следва да го познават, приемат и спазват.

6.2. Националната агенция за приходите насърчава служителите да се противопоставят и да докладват за прояви на тормоз, насилие, дискриминация или морален натиск от други служители, включително заемащи ръководна длъжност. Агенцията гарантира, че ще предприеме действия за изясняването и за справедливото разрешаване на всеки случай.

6.3. В Националната агенция за приходите се създава Етична комисия за подпомагане на служителите при разрешаване на конфликти от етичен характер и за изясняване на неясни или спорни моменти, касаещи Етичния кодекс.

6.4. Етичната комисия е длъжна да разгледа отправените от служителите на НАП искания и въпроси и да се произнесе по тях със свое становище. Етичната комисия може да отправя препоръки до замесените служители на НАП и техните ръководители във връзка със спазването на Етичния кодекс.

6.5. Съставът и правилата за работа на Етичната комисия се определят със заповед на изпълнителния директор на НАП.

6.6. Сигналите за нарушения на разпоредбите на Етичния кодекс се разглеждат от Инспектората на НАП. Не подлежат на разглеждане по същество анонимни сигнали и/или такива, подадени след изтичане на две години от извършване на деянието, за което се отнасят.



НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ
ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

6.7. За установени от Инспектората на НАП нарушения на Етичния кодекс, представляващи дисциплинарни нарушения, ръководителят на Инспектората предлага на изпълнителния директор налагане на дисциплинарно наказание на виновните служители. Предложения до изпълнителния директор за налагане на дисциплинарни наказания на виновни служители може да отправя и Етичната комисия в случай, че в процеса на работата установи наличие на основания за реализиране на дисциплинарна отговорност.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Настоящият Етичен кодекс на служителите в НАП влиза в сила от датата на утвърждаването му от изпълнителния директор на НАП и отменя Етичните норми за поведение на служителите на Националната агенция за приходите от 2006 г.

§ 2. Кодексът е утвърден със Заповед № ЗЦУ-1910/11.12.2019г. на изпълнителния директор на НАП.