



## Харта на клиента

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване



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

**Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:**

Лесен достъп и удобства в офисите за административно обслужване на НАП	
<b>Лесен достъп с обществен транспорт</b>	На официалната интернет страница на НАП, на адрес <a href="https://nra.bg/wps/portal/nra/kontakti/constacts">https://nra.bg/wps/portal/nra/kontakti/constacts</a> , се поддържа актуална информация за достъпа до сградите на Агенцията, включително карта с местонахождението на офисите, обществен транспорт и най-близките транспортни спирки. За хората с увреждания и специфични потребности допълнително подробно са описани особености на пътната настилка в района на сградите, специфични елементи при достъпа в сградата, възможностите за асистирана помощ.
<b>Удобно работно време</b>	От 9:00 до 17:30 часа в делничните дни, без прекъсване. Порталът за електронни услуги на НАП работи на принципа 24/7 и осигурява, включително и в почивните дни, възможност за подаване и получаване на информация и документи, както и за плащане на публични задължения.
<b>Лесно и бързо ориентиране</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Указателни табели;</li> <li>• Информационни табла.</li> </ul>
<b>Подходящи условия и достъпност до офисите за административно обслужване на клиенти</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• В офисите, където сградите не позволяват монтирането на хидравлични платформи, естакади и други елементи, улесняващи достъпа до салоните за обслужване, се осигурява комплексно обслужване на удобно за клиентите място в/пред сградата на офиса, гарантиращо качеството на услугата;</li> <li>• Максимално адаптирана среда позволява свободно придвижване на хора със специфични потребности, хора с увреждания и техните придружители, както и удобни за обслужване места;</li> <li>• Обозначени със стикери са определените работните места за обслужване на глухи хора и лица с увреден слух, където са осигурени таблети за видеожестомимичен превод.</li> <li>• Оптимални условия за изчакване на реда чрез Система за управление на чакащи клиенти;</li> <li>• Обозначени места за сядане, съобразно възможностите на сградния фонд;</li> <li>• Обозначени места за попълване/окомплектоване на документи.</li> </ul>

<p><b>Информация за услугите</b></p>	<p>Идентична по съдържание, пълна, подробна и систематизирана информация ще Ви предоставим:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• На интернет страницата ни: <a href="https://nra.bg/wps/portal/nra/uslugi/spisak.administrativni.uslugi">https://nra.bg/wps/portal/nra/uslugi/spisak.administrativni.uslugi</a> В сайта на НАП можете да намерите информация за нашите услуги и на английски език. За глухи хора и лица с увреден слух са достъпни приложение за информация <a href="https://connect.djanah.com/index.php?hash=c76e622ecf3cf224abe3bae139da89e5">https://connect.djanah.com/index.php?hash=c76e622ecf3cf224abe3bae139da89e5</a> и услугите на НАП чрез видеожестомимичен превод в реално време;</li> <li>• На Портала за е-услуги <a href="https://portal.nra.bg/">https://portal.nra.bg/</a> можете да заявите и да Ви предоставим нашите услуги и електронно;</li> <li>• На място в офиса за административно обслужване:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– на указателно-информационни пространства и табла със структурирана информация за срокове, видове услуги, телефони;</li> <li>– попълнени образци на хартиен носител на всички декларации и документи, които се подават в НАП.</li> </ul> </li> <li>• На единния телефонен номер за цялата страна – 0700 18 700 и телефоните на офисите за обслужване;</li> <li>• В Административния регистър, поддържан чрез интегрираната информационна система на държавната администрация;</li> <li>• На официалната ни страница във Facebook;</li> <li>• You Tube;</li> </ul>
<p><b>Съдействие на място в офис за обслужване ще получите от нашите служители, които:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ще отговорят на въпросите Ви и ще Ви предоставят необходимата информация;</li> <li>• Ще Ви окажат помощ при възникнали въпроси/неясноти при попълване на декларации и документи;</li> <li>• Ще Ви издадат необходимите документи;</li> <li>• Хора със специфични потребности и хора с увреждания се обслужват приоритетно на определени за това места.</li> </ul>
<p><b>Безплатна интернет връзка</b></p>	<p>В офисите за административно обслужване е предоставена възможност за безплатна интернет връзка, при осигурена техническа възможност.</p>
<p><b>При контактите Ви с НАП</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Нашите служители ще се легитимират, както на място, така и по телефона, със своето име, длъжност и администрация;</li> <li>• Ще Ви обслужват любезно, с уважение и търпение, равнопоставено, на разбираем език, с лична ангажираност към проблема Ви и навреме, при осигуряване на конфиденциалност и защита на личните Ви данни и всяка защитена от закон информация;</li> <li>• Приоритетното ни внимание е към потребителите пред друга служебна заетост.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Взаимното уважение при комуникацията между служителите и клиентите на Агенцията;</li> </ul>

<p><b>За да Ви бъдем максимално полезни, насърчаваме:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Да съобщавате за всяка корупционна практика;</li> <li>• Да предоставяте своевременно пълна и точна информация.</li> </ul>
<p><b>В секция „Въпроси и отговори“ с достъп от нашата интернет страница</b></p>	<p>Ще намерите информация и насоки по прилагане на данъчното и осигурително законодателство, за процеса на обслужване, решения и становища по често срещани ситуации.</p>
<p><b>Предимства на обслужването</b></p>	
<p><b>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• На запитвания, постъпили на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията комуникационен канал, се отговаря в рамките на 20 минути;</li> <li>• Когато са постъпили по пощата или по електронната поща, отговор се изпраща до 5 работни дни.</li> </ul>
<p><b>Ще Ви обслужим само на едно гише</b></p>	<p>Административното обслужване на клиенти, независимо от вида на административната услуга, включително когато се изисква плащане, в рамките на едно посещение се осъществява на не повече от две работни места. В случай че се наложи резултатът да се получи допълнително на място, потребителят посещава еднократно едно работно място.</p> <p>Във всички офиси на НАП броят, разположението и функционалността на обслужващите гишета осигуряват равномерна натовареност и възможно най-кратко време за обслужване на всеки потребител.</p>
<p><b>Образци и/или формуляри</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Формулярите ни са безплатни;</li> <li>• Максимално опростени в рамките на нормативните изисквания;</li> <li>• Могат да бъдат изтеглени електронно;</li> <li>• Могат да се подават електронно;</li> <li>• НАП не изисква информация, която ни е служебно известна.</li> </ul>
<p><b>Ще Ви предоставим услугата без забавяне</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Издаваме съответния акт и/или предоставяме съответната услуга непосредствено след нейното заявяване, когато това е законосъобразно и разполагаме с достатъчно данни, информация и документи. При задължение или необходимост от проверка, съответният акт/услуга се издава/предоставя в рамките на законовия срок, а когато е възможно – без да се изчаква максимално предвидения срок.</li> <li>• На място в офисите за административно обслужване ще Ви обслужим в рамките на 20 минути.</li> <li>• На информационния телефон на НАП 0700 18 700 на цената на един градски разговор или на цената на мобилната Ви услуга.</li> </ul>
<p><b>Управление на чакащи клиенти</b></p>	<p>В служебните помещения функционира Система за управление на чакащи клиенти, която ефективно и гъвкаво разпределя натоварването и осигурява спазване на реда. Системата известява чрез звуков и светлинен сигнал.</p>

<p><b>Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване чрез сигнал, предложение или жалба</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Като се обърнете към служител/експерт по казуса/ръководител;</li><li>• Като се обадите на Информационния център на НАП – 0700 18 700, или пишете на е-адрес: <a href="mailto:infocenter@nra.bg">infocenter@nra.bg</a> ;</li><li>• Като ни пишете по електронен път, на официалните е-адреси на НАП, изписани в сайта - рубрика <a href="#">КОНТАКТИ</a>;</li><li>• Като ни изпратите писмо;</li><li>• В деловодствата на структурите на НАП на хартиен носител;</li><li>• Кутиите за сигнали, предложения и мнения са разположени в офисите на НАП.</li></ul>
--	---

Хартата на клиента е приета на 09.07.2015 г.

Последна актуализация 17.01.2022 г.

**Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!**