**НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ**



**СТРАТЕГИЧЕСКИ ПЛАН**

**2021 – 2025**

**София, 2021 година**

**Мисия:**

**Националната агенция за приходите администрира плащането на данъците и осигурителните вноски, като насърчава доброволното спазване на задълженията и изисква от всеки дължимото по закон**

**Визия:**

**Модерна и ефективна приходна администрация в услуга на обществото**

**Принципи и ценности**

Националната агенция за приходите се стреми към високо обществено доверие, изгражда и поддържа организационна култура на основата на следните принципи:

* **Законност, равнопоставеност и справедливост**
* **Отговорност, честност, прозрачност**
* **Ефективност, ефикасност, достъпност, надеждност**

При прилагането на закона и правилата Национална агенция за приходите спазва ясни стандарти на поведение и базови ценности, като:

* **Качествено обслужване и активна комуникация**
* **Партньорство и доверие**
* **Мотивация и развитие на човешкия потенциал**
* **Екипно начало и корпоративен дух**

**Контекст и стратегически намерения**

Националната агенция за приходите (НАП) има ключова роля в икономиката, като осигурява еднакво прилагане на данъчно-осигурителните изисквания спрямо всички, администрира приходите от републикански данъци, задължителните осигурителни вноски и такси за финансиране на обществените политики и устойчивото развитие на държавата.

Стабилно нарастващите през годините приходи, администрирани от НАП, и подобренията в нивата на доброволно изпълнение са окуражителни знаци, че нашите стратегии и подходи са работещи. От друга страна, в условията на непрекъснато променяща се вътрешна и външна среда, НАП разпознава редица изисквания, на които обществото очаква адекватен отговор. Стратегическото ни намерение за 2021-2025 г. е да продължим да усъвършенстваме подходите си за насърчаване на доброволното спазване, като заявим още по-категорично убеждението си, че партньорският подход на взаимодействие с гражданите и бизнеса ще ни позволи да реализираме още по-ефективно собствените си намерения в унисон с очакванията и с участието на обществото и специфични целеви групи. Основното предизвикателство пред нас, като приходна администрация, е да постигнем единно разбиране и съответстващи действия на гражданите и на всеки отделен служител относно необходимостта от партньорско отношение и споделена отговорност за осигуряване на приходите за функционирането на държавата. Като оказваме подкрепа и осигуряваме високо ниво на достъпност и пълноценно информиране за изискванията към клиентите, нашата амбиция е да предоставим високо качество на услугите, но също така клиентите да разберат смисъла и логиката на разпоредбите и спазването им. Ще прилагаме стриктно и адекватно законовите разпоредби спрямо всички лица, които нарушават нормите, с цел осигуряване на справедливост в обществото, честна конкуренция и равни условия за всички граждани и бизнеси.

Предоставянето на достъпни, сигурни и лесни за ползване услуги, съответстващи на новите технологии, е от първостепенно значение за клиентите, за да могат лесно, евтино и доброволно да изпълнят своите законови задължения. Ние ще продължим да разширяваме и подобряваме услугите, включително в електронен вид, както при законодателни промени, така и според очакванията на клиентите. Насочваме усилия към допълнително намаляване на административната тежест, като развиваме още повече формите на комуникация – независимо дали са по електронен път, по телефон, или по поща.

За развитието на нашите подходи за насърчаване на доброволното изпълнение на задълженията, в новия стратегически план доразвиваме партньорския подход за събиране на просрочени задължения, базиран на поведението и профила на длъжниците. Водещ принцип тук е, чрез действията си всички служители на НАП трябва да подпомагат клиентите, особено изпадналите във временно затруднение да изпълнят задълженията си, поради незнание или неразбиране на законовите изисквания. Спрямо системните нарушители и онези, които умишлено не спазват правилата, ще прилагаме цялата строгост на закона, а в случаите на престъпно поведение, ще работим заедно с правоохранителните органи за налагане на справедливо наказание.

Ускорената цифрова трансформация и комбинирането на цифрови технологии е един от факторите с най-голямо влияние и се наблюдава във всички сфери на обществения и стопански живот. Повсеместното развитие на цифровите технологии налага необходимостта от преосмисляне и оползотворяване на изключителния им потенциал за подобряване взаимодействието с нашите клиенти, партньори и вътре в организацията, което е от първостепенно значение за реализиране мисията и визита на НАП.

Кризите през последните две години потвърдиха все по-нарастващото значение на цифровизацията за всички аспекти на икономиката, обществото и държавното управление. В тези променени реалности НАП осъзнава завишените обществени очаквания и отговорността си в технологичен аспект за допълнително облекчаване на достъпа до услугите и комуникацията с гражданите, бизнеса и партньорите си, както и за сигурността на информацията.

Едновременно с развитието на цифровите технологии, наблюдаваме безпрецедентни икономически и социални последици и свързаните с тях промени в поведението на задължените лица. Търговията и финансовите услуги стават все по-бързо и лесно достъпни и все по-често използвани, като голям обем транзакции вече се извършват по електронен път. В новите условия се отварят нови пазари и иновативни бизнес модели, създават се нови вериги за доставки и в контекста на цифровизацията се появяват нови рискове и предизвикателства пред спазването на данъчното законодателство. Наред с традиционните предизвикателства, свързани със спазването на осигурителните задължения, съвременните обществени и икономически процеси в държавите оказват значимо влияние върху пазара на труда, в т.ч. промени и възникване на нови професии и форми на наемане на хора, което подлага на изпитания съществуващите подходи и процеси. Същевременно редица бизнеси и граждани изпадат в затруднения да спазват и плащат своите данъчни и осигурителни задължения. Така наред с традиционните рискове, наблюдаваме както изменение на вече съществуващи и оценени рискове, така и възникване на нови рискове и рискови лица по отношение спазването на задълженията. За да сме адекватни на новите реалности, се налага да поддържаме и без друго трудния баланс между това да оценяваме в бърз порядък промените в рисковете, да адаптираме своите планове и действия, свързани с третирането им, и едновременно с това да гарантираме приходи в бюджета.

За ефективно управление на рисковете, свързани със спазването на законодателството, и за постигане на желаното поведение ще разгърнем както комуникационни, така и контролни мерки и ще работим в сътрудничество с обществеността и ключови партньори в национален и международен контекст. Ще разширим прилагането на превантивни действия и оказване на подкрепа на гражданите и бизнеса за коректно изпълнение на законовите задължения с акцент върху комуникацията, подпомагането на затруднени лица, постоянен мониторинг и своевременно и доброволно коригиране на неизрядно поведение. В случаите, в които превантивните действия не са достатъчни, ключов лост за спазването на законовите изисквания и изпълнение на задълженията е осъществяване на безпристрастен контрол, основан на анализ на риска и насочен към рискови браншове и лица. Организираните схеми за избягване на облагане и деянията, представляващи данъчни и осигурителни престъпления, ще бъдат докладвани на правоохранителните органи и разследвани със съдействието на НАП, в интерес на справедливостта, върховенството на закона, равното третиране и предвидимата икономическа среда.

В контекста на дигитализацията ще предприемем действия за подобряване на спазването на данъчно-осигурителните изисквания в диалог и сътрудничество с организациите на бизнеса в сферата на електронната търговия, включително трансформация от конвенционални към електронни ревизии. Ще продължим да усъвършенстваме качеството на контролния процес чрез подобрение на процеси и процедури, обучения на екипите, образоване на гражданите и бизнеса и непрекъснат мониторинг на законосъобразността на всички наши действия.

За постигане на нашите цели ние сме в непрекъснато и интензивно взаимодействие с множество партньори от държавния и частния сектор. За осъществяване на ефективно и координирано сътрудничество все по-голямо значение има електронния обмен и достъп до информация между партниращите организации. Поддържаме актуални както споразуменията за партньорство, така и достъпите до нашите информационни системи. Междуведомственото сътрудничество в сферата на разкриване на данъчни престъпления е от особено значение за опазване целостта на фиска. В международен план с приоритет са качеството на обменяната информация, съвместните контролни действия, както и други ангажименти на НАП, произтичащи от членството в Европейския съюз и международни организации. Ще задълбочим партньорството си с академичните среди и изследователи, както и с браншови, работодателски и професионални организации за оптимизиране на дейността ни.

Правилното разбиране на ролята на НАП и подобряване на общественото доверие изисква висока финансова, в т.ч. и данъчна грамотност и култура, и макар те да са предмет преди всичко на лична отговорност на всеки един гражданин, ние разбираме съществената си роля в провеждане на целенасочена политика и мерки за повишаване на данъчната култура. Повишаването на нивото на финансова грамотност на гражданите разглеждаме от една страна като инвестиция в развитието на човешките ресурси, а от друга като фактор за увеличаване на общественото благосъстояние и осигуряване на устойчиво икономическо и социално развитие.

Хората в нашата организация заемат централно място в прилагането на избраните подходи и имат съществено значение за нашия успех. За да се изправим пред предизвикателствата на бъдещето, ние трябва непрекъснато да развиваме комплексни компетентности. Също така, в условията на недостиг на подготвени кадри, включително поради текучество и пенсиониране, трябва да надграждаме мерките за осигуряване на приемственост и предаване на знания. НАП насърчава и подкрепя всеки служител да прилага приетите ценности и принципи. В основата на институционалния интегритет стои професионалния и личностния авторитет на всеки от нас. Нашите усилия ще са насочени към поддържане на висок професионален и личностен интегритет. Ще подкрепяме хората да постигат най-доброто, на което са способни, за да имат пълноценна и стойностна роля в организацията. Необходимо е въвеждането на нови и ефективни способи за привличане и задържане на подготвени служители с подходящ профил, за да обезпечим сложни и комплексни дейности, в т.ч. бизнес и статистически анализи, както и със солидна ИТ-експертиза. Развитието на цифровите технологии изисква от нас адекватни и своевременни мерки, в т.ч. и повишаване на знанията и уменията на служителите и клиентите за работа с тях.

Ще продължим да развиваме подходи, стратегии и структура, които да ни гарантират, че поддържаме капацитет и способности, с които да сме в състояние да отговорим адекватно и последователно на поведението на гражданите и бизнеса.

Осъзнаваме, че развитието и поддържането на бизнес процеси, съобразени с потребностите и очакванията за по-добро взаимодействие между държава, граждани и бизнес, е ключово за подобряване на основните показатели, резултатите и доверието към приходната агенция. Създаването на ефективни предпоставки за постигане на резултатите и поддържане на високо ниво на доверие предполага своевременно преосмисляне и препроектиране на бизнес процесите, за да отговорят адекватно на промените в моделите за правене на бизнес и тенденциите в обществено-икономическото, социалното и технологичното развитие.

В предстоящите години ще насочим усилията си и към проучване и прилагане на иновативни подходи за по-добро планиране и управление на ресурсите за постигане на заложените цели.

Ще продължим да инвестираме в технологиите, като средство за осигуряване на стабилност, постоянство и високи стандарти във всеки аспект на дейността и особено в работата и комуникацията с клиентите ни. Ще надстроим съществуващите и ще разработим иновативни и динамични информационни системи, които да защитят водещата позиция на НАП в предоставянето на услуги в реално време и автоматизирани процеси.

Амбициите и стратегическите намерения на Национална агенция за приходите в новия Стратегически план на НАП за периода 2021-2025 г. са заложени в три стратегически цели, които насочват усилията за подобрения в изпълнението на задълженията и са адресирани както навън към обществото и конкретния клиент, така и навътре към служителите, процесите и системите. Стратегията има за цел да осигури равновесие между краткосрочни и дългосрочни цели, финансови и нефинансови показатели, основни и спомагателни функции и параметри, външни и вътрешни компоненти на организацията.

 **Стратегически цели и дейности за постигането им**

**Стратегически цели на**

**Национална агенция за приходите**

**2021 – 2025**

1. **Подпомагане на клиентите при изпълнение на задълженията**
2. **Развитие на организацията и мотивиране на служителите**
3. **Развитие на информационните и комуникационните технологии, управление и споделяне на данни и постигане на високо ниво на мрежовата и информационната сигурност**

**Стратегическа цел 1:**

**Подпомагане на клиентите при изпълнение на задълженията**

**Подцел 1.1. Подпомагане на доброволното изпълнение на задълженията**

1. Улесняване на бизнеса и гражданите за комуникация по електронен път. Разширяване и повишаване на качеството на електронните услуги, съответстващи на новите технологии.
2. Предоставяне на консултации и своевременно разясняване на гражданите, бизнеса, партньорите и служителите на НАП на промените в данъчното и осигурителното законодателство.
3. Намаляване на административната тежест и разширяване на каналите за комуникация при определяне, деклариране и плащане на публични задължения, както и при предоставяне на административни услуги.
4. Разработване и въвеждане на нови изисквания, регулации и електронни услуги в диалог с гражданите и бизнеса.
5. Оптимизиране на процеса по възстановяване на надвнесени суми чрез опростено възстановяване или използване на надвнесените суми за следващи плащания.
6. Прилагане и разширяване на превантивните мерки спрямо гражданите и бизнеса – изпращане на уведомителни писма, електронни съобщения, SMS, срещи, информационни кампании и други дейности за стимулиране изпълнението на задълженията.
7. Прилагане на подход за предотвратяване на измами чрез постоянен мониторинг и диалог с гражданите и бизнеса с цел своевременно и доброволно коригиране на неизрядно поведение.
8. Подпомагане на доброволното плащане от лица в затруднено положение при облекчени условия, включително за запазване на работни места и работа на светло.
9. Мотивиране на предложения за промяна на законодателството за намаляване сложността на данъчно-осигурителната система.

**Подцел 1.2. Контрол за спазване на законодателството и борба с измамите**

1. Осъществяване на контрол, базиран на управление на риска.
2. Регулярна актуализация на рисковите браншове и сегменти/групи предвид нови дейности, свързани с дигитализацията и промени в средата.
3. Своевременно уведомяване на задължените лица за установени рискови събития, настъпили в тяхната дейност.
4. Прилагане на подход за ефективен мониторинг и контрол на електронната търговия.
5. Увеличаване дела на контролните дейности и производства с анализ на данни в електронен формат.
6. Постигане на по-добра прозрачност и ефективност на контролната дейност, включително на процеса по противодействие на данъчните измами.
7. Подобряване качеството на ревизионните производства, в т.ч. обосноваността на актовете и подкрепата им с достатъчни и годни доказателствени средства, с оглед гарантиране на тяхната стабилност. Планиране на всяко контролно производство с цел приключване в срок.
8. Постоянен мониторинг и контрол спрямо рискови браншове и лица с цел своевременно разкриване и пресичане на организирани схеми за данъчни и/или осигурителни измами.
9. Повишаване ефективността на процеса по противодействие на данъчните измами и засилване на информираността на задължените лица чрез тяхното уведомяване за механизмите и индикациите за наличие на данъчни измами с оглед избягването им.
10. Анализ на данъчната и осигурителната практика с цел постигане на еднакво прилагане на законодателството.

**Подцел 1.3. Взаимодействие и комуникация с клиентите с просрочени задължения**

1. Внедряване и усъвършенстване на диференциран подход за събиране на просрочените публични задължения, съобразно размера, вида и възрастта на публичния дълг на лицето и оценка на риска за събирането му.
2. Постоянен мониторинг и комуникация с лица със задължения с висок фискален ефект.
3. Разширяване на възможностите за електронен обмен на електронни документи и информация със задължени лица и трети страни в изпълнителното производство.
4. Повишаване на ефективността на взаимната помощ при събиране на вземания в Европейския съюз (ЕС) чрез по-пълно и разширено използване на постъпващата в агенцията информация от различни източници.
5. Адаптиране на вътрешните правила на НАП за улесняване изпълнението на задълженията.

**Подцел 1.4. Поддържане и разширяване на партньорствата**

1. Прилагане на структуриран подход за преглед, приоритизиране, разширяване и актуализиране на партньорствата на НАП с други органи и организации.
2. Повишаване дела на електронното взаимодействие и обмен на информация с други администрации във връзка с прилагането на комплексно административно обслужване, както и участие в национални проекти, свързани с това.
3. Засилване формите на партньорство и ефекта от съвместни действия с браншови, граждански и неправителствени организации, в т.ч. и гражданите за постигане на равнопоставеност на задължените лица и спазване на законодателството.
4. Повишаване ефективността на междуведомственото сътрудничество в сферата на разкриване на данъчни престъпления.
5. Работа с партньорски организации за реализиране на единен задължителен електронен адрес за кореспонденция като част от електронното управление.
6. Ефективно изпълнение на ангажиментите на НАП, произтичащи от членството в Европейския съюз, международни организации, международни договори, двустранни споразумения и програми. Разширено електронно взаимодействие и сътрудничество с държавите членки и институциите на ЕС и с други държави.
7. Сътрудничество с национални и международни институции за разширяване на капацитета на НАП за анализи и осъществяване на иновации.
8. Международно сътрудничество в подкрепа на ефективното функциониране и развитието на администрацията чрез обмен на добри практики, експертиза и усъвършенствано взаимодействие с международните партньори.

**Подцел 1.5. Ефективна комуникация за повишаване културата за спазване на задълженията и разбиране на ролята на НАП в обществения живот**

1. Увеличаване дела и разширяване на методите за разясняване на законодателството сред различни групи от населението.
2. Осъществяване на информационни кампании и инициативи за насърчаване на клиентите и партньорите за своевременно въвеждане и използване на електронни услуги.
3. Осъществяване на активна комуникация с обществото и взаимодействие с медиите.
4. Извършване на социологически проучвания за общественото мнение за дейността на НАП и набелязване на мерки за подобряване имиджа на Агенцията.
5. Участие в образователни инициативи за формиране на финансова грамотност и активна гражданска позиция в подрастващото и активно население по отношение на данъчните и осигурителните права и задължения, формирането и изпълнението на държавния бюджет.
6. Запознаване на обществото с етичните норми на поведение, заложени в Етичния кодекс на служителите в НАП.
7. Повишаване данъчната култура относно данъчно-осигурителните измами и изграждане на нетърпимост към тях.
8. Отчитане дейността на НАП пред обществото за постигане на по-високо ниво на прозрачност.

**Стратегическа цел 2:**

**Развитие на организацията и мотивиране на служителите**

**Подцел 2.1. Прилагане на съвременни методи и системи за управление и поддържане на оптимални процеси и структура на НАП**

1. Цялостен преглед и подобряване на модела на бизнес процесите. Съобразяване и адаптиране на модела спрямо развитието на заобикалящата среда. Анализ на действащите процедури с цел оптимизиране на процесите и намаляване на документооборота.
2. Създаване и внедряване на стандарти за качество на резултатите от всички дейности в процедурите и инструкции за работа в НАП.
3. Преглед на натовареността и ефективността по функции и структурни звена във връзка с промени в средата и преразпределяне на ресурсите.
4. Преглед и оценка на актуалното състояние на организационната структура на НАП и разпределението на функциите и бизнес-процесите.
5. Развитие на капацитета на НАП за превенция на корупционни практики. Разработване на карта на зоните с висок корупционен риск. Периодично актуализиране на плана за антикорупционните мерки в НАП. Поддържане на висок професионален и личностен морал и намаляване на възможностите за корупционни практики.
6. Ефективно прилагане на Етичния кодекс на служителите в НАП за гарантиране спазването на принципите и ценностите на агенцията от ръководители и служители.
7. Разработване и прилагане на система за обратна връзка от служителите за компетенциите и уменията на ръководителите.
8. Повишаване на управленския капацитет и надграждане на лидерските умения.
9. Идентифициране и прилагане на добри практики. Прилагане на системен подход в планирането, изпълнението и оценката на подобрения.
10. Развитие, адаптиране и постоянно усъвършенстване на правилата и рамката за организация на работа при дистанционен режим и гъвкаво работно време.
11. Развитие на устойчива корпоративна социална политика.

**Подцел 2.2. Обвързване осигуряването на ресурси с изпълнението на приоритетите на НАП**

1. Постигане на гъвкав подход при планиране и разпределяне на бюджета на НАП с цел осигуряване на приоритетни дейности на НАП, за сметка на отпаднали потребности.
2. Повишаване ефективността и ефикасността при усвояване на бюджетните ресурси на НАП.
3. Внедряване на финансова рамка, позволяваща мониторинг на степента на постигане на заложените ключови индикатори на НАП в програмния бюджет на Министерство на финансите.
4. Усъвършенстване на процеса за управление на проекти. Изграждане на система за планиране на проекти на база предварително дефинирани приоритети. Въвеждане на електронен процес на управление на портфолио от проекти и програми.
5. Надграждане на процеса по планиране и декомпозиране на целите, залагане на показатели и целеви стойности.

**Подцел 2.3. Подбор, мотивация и обучение на служителите**

1. Усъвършенстване на правилата и механизмите за подбор на персонал. Предварителна подготовка на кадри за работа в НАП, повишаване на квалификацията и уменията им и възможностите за мобилност.
2. Ежегоден анализ на необходимия профил на специалисти за цялостно подобряване дейността на агенцията в областта на бизнес анализ, статистика и анализ на данни, информационни технологии, информационна сигурност и др.
3. Изграждане на трайни и ефективни партньорства с учебни заведения на средното и висшето образование. Създаване и въвеждане на учебни програми за подготовка на кадри за приходната администрация.
4. Създаване на дългосрочни програми за професионално обучение, кариерно развитие и мобилност на служителите в агенцията.
5. Развитие на вътрешните комуникации, включително постигане на по-високо ниво на прозрачност на взетите управленски решения.
6. Разработване на механизъм за включване на служители от териториалните структури на НАП в процеса на подготовка и изпълнение на проекти и даване на предложения за подобряване на дейността.
7. Повишаване на дигиталната компетентност на служителите, включително за постигане на по-високо ниво на киберсигурност.
8. Разработване и реализиране на програма за задържане на подготвени и обучени служители. Подобряване на системата за кариерно развитие.
9. Развитие на програмата за приемственост и споделяне на знания за по-ефективна адаптация на новоназначените служители.
10. Постигане на мотивиращо ниво на възнагражденията на служителите.
11. Осигуряване на социални придобивки за служителите.

**Подцел 2.4. Подобряване на материалната база и логистичната подкрепа и гарантиране на физическата сигурност**

1. Организация на работното пространство, в т.ч. и техническо обезпечаване на условия за смесен режим на работа (дистанционно и присъствено).
2. Актуализация на концепцията за управление и развитие на архива на НАП.
3. Обезпечаване физическата сигурност на служителите, клиентите и имуществото на НАП чрез физическа охрана и технически системи за сигурност.
4. Подобряване на подхода за логистична подкрепа във всички звена на НАП.
5. Изграждане и поддържане на адекватна материална база, достъпна за лица в неравностойно положение.
6. Осигуряване на добри условия на труд, съвременна техническа и материална обезпеченост на служителите на НАП.

**Стратегическа цел 3:**

**Развитие на информационните и комуникационните технологии, управление и споделяне на данни и постигане на високо ниво на мрежовата и информационната сигурност**

**Подцел 3.1. Поддържане на високотехнологично ниво и развитие на информационните системи и информационната и комуникационната инфраструктура на НАП**

1. Обновяване и поддържане на информационната и комуникационната инфраструктура на НАП.
2. Развитие на компютърната инфраструктура и информационни системи в НАП с цел осигуряване на достъпност, надеждност и сигурност на данните и информацията.
3. Въвеждане в експлоатация и внедряване на иновативни софтуерни решения, отговарящи на международни стандарти и изисквания.
4. Администриране и управление на процесите по системна интеграция.
5. Актуализиране на системния софтуер и осъвременяване на информационни системи.
6. Осигуряване и внедряване на техническо решение за унифицирано и надлежно подписване на електронни документи в Агенцията, отговарящо на Регламент (ЕС) № 910/2014.
7. Поддържане и развитие на хардуерни и софтуерни активи, осигуряващи непрекъсваемост на работния процес при работа от разстояние като постоянна възможност за служителите.
8. Участие на НАП в изграждането и подпомагане функционирането на електронното управление на страната.
9. Присъединяване към Единния център за осигуряване на непрекъсваемост на електронни административни услуги, администриран от Министерство на финансите.
10. Присъединяване към Единния център за архивни копия, администриран от Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ).
11. Присъединяване към Единния резервен център, администриран от ДАЕУ.

**Подцел 3.2. Осигуряване на високо общо ниво на мрежова и информационна сигурност**

1. Усъвършенстване на системата за управление на информационната сигурност на информационните активи на НАП. Осигуряване на надеждна защита на информационните системи.
2. Внедряване на нови технологии за намаляване на рисковете пред сигурността и управление на заплахите. Техническа подкрепа на служителите, работещи отдалечено.
3. Изграждане на защитен достъп до цифрови активи, независимо къде се намира активът и от къде се осъществява достъпът.
4. Изграждане и поддържане на капацитет за управление и контрол на киберсигурността.

**Подцел 3.3. Генериране, управление и споделяне на данни и знания като стратегически актив на организацията**

1. Внедряване и развитие на система за управление на данните, позволяваща оптимизиране на дейности, създаване на нови и подобрение на съществуващи услуги, намаляване на разходите на администрацията и на клиентите.
2. Повишаване нивото на защита на лични данни и данъчно-осигурителна информация.
3. Непрекъснато развитие на Управленската информационна система (УИС).
4. Разработване на профил на клиентите, позволяващ прилагане на единни критерии и приоритизиране на подходящи действия за постигане на ефективност на действията и оптимално използване на наличните ресурси.
5. Изграждане на публичен регистър за проверка на рисковия профил на задължените лица.

**Ключови индикатори за изпълнение**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Индикатор**  |
| К1 | Изпълнение на годишния план за приходите по видове приходи |
| К2 | Приход на един лев разход  |
| К3 | Дял на електронен обмен с клиенти  |
| К4 | Удовлетвореност на клиентите на НАП от взаимодействието им с НАП (резултати от социологическо проучване) |
| К5 | Размер на данъчното несъответствие (tax gap)  |
| К6 | Относителен дял на надвнесените суми, възстановени чрез опростена процедура или използвани за следващи плащания |
| К7 | Брой случаи, при които надвнесените суми са възстановени чрез опростена процедура или са използвани за следващи плащания |
| К8 | Относителен дял на задължените лица с просрочени задължения, спрямо общия брой задължени лица |
| К9 | Относителен дял на задължените лица, погасили задълженията си в законоустановения срок, спрямо общия брой на лицата с декларирано през годината задължение за внасяне |
| К10 | Относителен дял на задълженията, погасени в законоустановения срок, спрямо общия размер на декларираните през годината задължения |
| К11 | Намаление на салдото на просрочените задължения |
| К11 | Брой лица и размер на внесени задължения в резултат на проведени срещи/изпратени писма  |
| К12 | Относителен дял на лицата, изпълнили поетите ангажименти за плащане на просрочени задължения |
| К13 | Относителен дял на обжалваните ревизионни актове  |
| К14 | Относителен дял на изцяло или частично отменените на административна фаза на обжалване актове /РА, АПВ, актове за дерегистрация по ЗДДС и др./, вкл. по реда на чл.155, ал.4 от ДОПК |
| К15 | Относителен дял на изцяло или частично отменените ревизионни актове на последна инстанция |
| К16 | Брой подадени коригиращи декларации в резултат на извършвани контролни дейности и производства  |
| К17 | Брой контролни производства спрямо лица, извършващи електронна търговия.  |
| К18 | Относителен дял на лицата, доброволно коригирали поведението си след изпращане на писма. |
| К19 | Брой на проведените срещи със задължените лица с цел предотвратяване на измами и стимулиране на своевременното, доброволно коригиране на неизрядно поведение. |
| К20 | Размер на направените корекции от лицата в резултат на изпратени писма, проведени телефонни преговори и проведени срещи с тях. |
| К21 | Удовлетвореност на служителите от организацията като работодател (резултати от социологическо проучване по основни мотивационни фактори), в т.ч.: |
| К22 | Дял на служителите, удовлетворени от социалните мерки, предоставени от работодателя. |
| К23 | Дял на служителите, удовлетворени от условията на труд. |
| К24 | Дял на служителите, удовлетворени от възможностите за кариерно развитие. |
| К25 | Дял на служителите, обезпечени с техника за работа от разстояние. |