**ДИСТАНЦИОННИ ОБУЧЕНИЯ ПО ОБУЧИТЕЛЕН МОДУЛ 2**

**МАТЕРИАЛИ ЗА САМОПОДГОТОВКА**

**«Компетентности и правомощия на общинската данъчна администрация»**

**ТЕМА 5. ПРОЗРАЧНА, ДОСТЪПНА И ОТВОРЕНА КЪМ ГРАЖДАНИТЕ ДАНЪЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ. МЕРКИ ЗА ПОВИШАВАНЕ КАЧЕСТВОТО НА ОБСЛУЖВАНЕ. СТИМУЛИРАНЕ НА ДОБРОВОЛНОТО ИЗПЪЛНЕНИЕ И УВЕЛИЧАВАНЕ СЪБИРАЕМОСТТА НА МЕСТНИТЕ ДАНЪЦИ И ТАКСИ И ПОДОБРЯВАНЕ ДАНЪЧНО-ОСИГУРИТЕЛНАТА КУЛТУРА НА КЛИЕНТИТЕ**

**Цели:** Целта на занятието е да се обсъдят различни добри практики за развитие на прозрачна, достъпна и отворена към гражданите местна приходна администрация. Разглеждат се възможни варианти за предоставяне на електронни услуги в областта на местните данъци и такси -от една страна подаване на декларации по електронен път и от друга страна изготвяне и предоставяне на удостоверения по електронен път. Разглеждат се и възможностите за стимулиране на доброволното изпълнение при събиране на местните данъци и такси.

**Съдържание:**

[**Подтема 1. Прозрачна, достъпна и отворена към гражданите данъчна администрация. Предоставени електронни услуги.** 2](#_Toc78675181)

[**1.1.** **Общи правила и принципи за работа на администрацията** 2](#_Toc78675182)

[**1.2.** **Електронни услуги** 3](#_Toc78675183)

[**Подтема 2. Мерки за повишаване качеството на обслужване** 5](#_Toc78675184)

[**Подтема 3. Доброволно изпълнение** 6](#_Toc78675185)

[**Подтема 4. Иновативни и нетрадиционни практики за увеличаване събираемостта на местните данъци и такси и подобряване данъчно-осигурителната култура на клиентите.** 8](#_Toc78675186)

[**Нетрадиционни методи за доброволно изпълнение** 8](#_Toc78675187)

[**Как местната приходна администрация „образова“ данъкоплатците и отчита резултатите от своята работа?** 8](#_Toc78675188)

# **Подтема 1. Прозрачна, достъпна и отворена към гражданите данъчна администрация. Предоставени електронни услуги.**

## **Общи правила и принципи за работа на администрацията**

Общинските приходни звена администрират приходи от местни данъци и такси, които при условията на развито местно самоуправление следва да са част от въпросите, за които на местната общност следва да бъде засвидетелствано дължимото отношение. От друга страна приходните звена са част от държавната администрация (държавни служители или служители по трудово правоотношение), които спазват установените общи правила за прозрачност, достъпност и отвореност към гражданите. Не бива също така да се забравя, че освен общата функция по администриране на местните приходи, служителите от звената са част от общинската администрация и реализират визията и приоритетите, определени от органите на местна власт.

Като част от общинската администрация, служителите в звената за местни приходи задължително осъществяват своята дейност при спазване на следните принципи: законност; откритост и достъпност; отговорност и отчетност; ефективност; субординация и координация; предвидимост; обективност и безпристрастност; непрекъснато усъвършенстване на качеството.

Дейностите или служебните задължения се осъществяват в интерес на обществото и в съответствие с Конституцията и с другите нормативни актове. При осъществяване на своята дейност приходната администрация, както всяка друга администрация е длъжна да предоставя информация на гражданите, юридическите лица и органите на държавната власт по ред, определен със закон. Администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях запитвания, молби, жалби, предложения и сигнали по въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със закон. Служителите в администрацията носят отговорност за своите действия по ред, определен със закон. Администрацията планира и изпълнява дейността си по начин, който води до постигане на висок обществен резултат при възможно най-икономично използване на ресурсите.

Необходими са допълнителни усилия, за да се осигури достатъчно разбираема, достъпна и ориентирана към очакванията на гражданите информация за системата от местни данъци и такси. Извеждането на тезата, че „очакванията им са само за по-ниски данъци и облекчения“ е едно от най-типичните извинения за нежеланието да се говори открито и разбираемо с местната общност.

## **Електронни услуги**

Какво са електронните услуги? Това са услуги, които се предоставят чрез интернет или електронна мрежа, както и които се предоставят по принцип автоматизирано – предвид естеството им, при минимална намеса на човешки фактор и които е невъзможно да бъдат предоставени при отсъствието на информационни технологии.

**Законът за електронно управление** урежда обществените отношения между административните органи, свързани с работата с електронни документи и предоставянето на административни услуги по електронен път, както и обмена на електронни документи между административните органи.

Възможности за предоставяне на електронни услуги в областта на местните данъци и такси.

Ретроспекцията на промените в общинската данъчна администрация през последните години в посока развитие на е-Услугите и е-Управлението, показва значителен напредък, особено през последните години. Данъчна администрация започна да работи по начин, които е далеч по-различен от начина на обслужване на данъчнозадължените лица преди 15 години. Приобщаването на данъчната администрация към общинската администрация изискваше много усилия от всички страни в процеса. Начинът на мислене на общинската данъчна администрация се промени в годините, като все повече се доближава до гражданите и е отворена към заобикалящата действителност.

Администрацията дължи своето съществуване на гражданите и бизнеса и общоприложимите **принципи като откритост, прозрачност, диалогичност трябва да са сред основните стандарти на работа на служителите**. Свободният достъп до информация, активен диалог и консултации с всички лица, са част от мерките, които трябва да намерят успешно приложение в работата на данъчната администрация.

Въвеждането на модерни технологии е мощно средство за повишаване на ефективността и качеството на обслужване. Електронната комуникация между институциите, гражданите и бизнеса спестява време и средства, като гарантира и повече прозрачност. За да се превърне в стандарт комуникацията по електронен път са необходими редица технологични и организационни реформи. Не по-малко важна обаче е и промяната в мисленето – администрацията трябва все по-активно да търси нови модерни практики, да отвори врати за нестандартни решение. В тази връдка в редица общини са въведени различни начини за извършване на услуги по електронен път.

Подаването на електронни декларации е регламентирано в чл. 3, ал. 2 на Закона за местни данъци и такси, и е в сила от 1.01.2015 г. От тогава до настоящия момент в много общини поетапно се въведоха различни електронните услуги, като все още има и такива, които тепърва предстои да внедряват подобни услуги, основно поради липсата на надеждни и качествени интернет връзки.

Какво е направено по предоставяне на електронните услуги по местни данъци и такси в някои общини през последните 10 години?

* Издаване по електронен път на всички видове удостоверения по ЗМДТ – удостоверение за данъчна оценка, удостоверение за декларирани данни, удостоверения за наличие и липса на задължения и др.;
* Плащане на местни данъци и такси по електронен път, чрез виртуални ПОС терминали;
* Проверка по електронен път на партидите на данъчнозадължените лица – декларирано имущество, заявени и предоставени услуги, размер на задължения за местни данъци и такси;
* Подаване на декларации по ЗМДТ по електронен път;

Всички тези нововъведения се случиха в годините чрез законодателни промени, които наложиха промени и доразработка на програмните продукти, с които работят местните администрации. Наложиха се промени във вътрешни правила на работа, вътрешни реорганизации на работния процес. За всички тези промени данъчните администрации бяха плахи и често несъгласни с тях в началото, но важен е крайният резултат. Електронните услуги се ползват по-голяма степен от бизнеса и в по-малка от физически лица. Не можем да отречем, че промените в общинската данъчна администрация са в услуга на хората и ако преди те са се редили на опашки, за да заявят определена услуга, сега това може да стане без ходене на място и физически контакт. Пандемията, породена от COVID-19 даде нов рестарт на реформата към е-Обслужване.

Вече са разработени и електронни услуги, предоставени от Министерство на финансите на общините, които улесняват работата на служителите и намаляват административната тежест.

* Ежедневно предоставяне на данни от регистъра на пътните превозни средства;
* Уеб услуга за проверка на ползвани данъчни облекчения за основно жилище;
* Автоматизиран обмен на информация при извършване на периодични технически прегледи;
* Автоматичен обмен на данни със службите по вписвания – не във всички общини;
* Автоматизиран обмен на информация между Единната система за туристическа информация и местни данъци и такси;

Все още слабо се използват и възможностите за електронно обслужване чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги (egov.bg), поддържан от Държавната агенция за електронно управление.

Каквито и промени да се въведат, това само ще надгражда вече започналите процеси по електронна комуникация между общинската данъчна администрация и гражданите и бизнеса. На този етап обслужването в звената за местни данъци и такси няма да бъде изцяло заменено по електронен път. Физическият контакт с органа по приходите и информирането на гражданите чрез среща „лице в лице“ с данъчния служител, не могат да бъдат изцяло прекъснати, а може би и не трябва. За да се убеди лицето „х“, че това което плаща, като местни данъци и такси е правилно определено, то все още предпочита да посети общинската данъчна администрация и да поговори с данъчния служител. Този факт потвърждава тецата, че местната приходна администрация се развива в посока прозрачност, достъпност и отвореност към гражданите.

# **Подтема 2. Мерки за повишаване качеството на обслужване**

Местната данъчна администрация е част от общинската администрация в една община. В този смисъл за редица от действията на оргните по приходите следва да се съблюдават и действащите правила и процедури, установени с Наредбата за административното обслужване, Етичния кодекс на служителите в държавната администрация, съответните критерии и стандарти за обслужване, за намаляване на административната тежест, утвърдени с нормативни актове и т.н.

**Качественото обслужване на гражданите**, по-специално на данъчно задължените лица може да се разглежда в няколко аспекта:

* Бързо и навременно предоставяне на услуга – *приемане и обработка на декларация, подадено заявление за издаване на удостоверителен документ или платени местни данъци и такси;*
* Доброволното изпълнение при събиране на просрочени задължения – *издаване на актове за установяване на задължения, покани за доброволно изпълнение или образуване на изпълнителни дела;*
* Ефективен контрол върху недекларирани обстоятелства, водещи до начисляване на местни данъци и такси – *извършване проверки на място или ревизии*.

Действията за **измерване удовлетвореността на потребителите** на административни услуги в местната данъчна администрация се ръководят от следните цели:

* Да подобрява достъпа до административните услуги и да повишава качеството им;
* Да улесни гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове;
* Да предостави на заинтересованите лица професионална консултация за задълженията на лицата според притежаваното имущество;
* Периодично проучване за удовлетвореността на потребителите;

Администрацията е активна страна в процеса на предоставяне на услугата, затова тя има пряк интерес от използването на различни методи и средства за да достигне актуална и **навременна информация до потенциалните потребители**. Резултатите от едно добро обслужване водят до по-висока **култура на данъчнозадължените лица** и най-вече до **висок процент на събираемост** на местните данъци и такси.

**Примерни мерки и действия за повишаване качеството на обслужване**:

* Предоставяне на пълна, точна и навременна информация на всички заинтересовани лица за установяване и събиране на местните данъци и такси;
* Лесен достъп до информация;
* Разширяване правомощията на служителите;
* Служебен достъп до информация и доказателствени средства;
* Непрекъснато обучение на кадрите в местната данъчна администрация;
* Разработени механизми за стимулиране на служителите;
* Контрол върху обслужването на клиенти – „Таен клиент“;

# **Подтема 3. Доброволно изпълнение**

В различните общини се прилагат различни способи за доброволно изпълнение, но всички те се подчиняват на разпоредбите на нормативните изисквания на Данъчно осигурителния процесуален кодекс.

**Вземанията се погасяват чрез различни способи:**

* ***Плащане –* извършва се в брой или безкасово.** Безкасовото плащане може да се извърши чрез банка, лицензиран пощенски оператор или чрез Интернет.
Приходната администрация поддържа на своята интернет-страница актуална информация за номера на банковите сметки, по които се извършва плащането на данъци.
Може да се провокира дискусия за това колко бързо един гражданин може да се ориентира в сайта на съответната община и да открие „лесно смилаема“ информация за размерите на местните данъци и начините, по които те могат да бъдат платени, вкл. по банков път със номера на банковата сметка или автоматично генерирано платежно или вносна бележка?
* ***Прихващане -*** задължението може да бъде погасено, ако съществува насрещно вземане на длъжника към общините, с което насрещно вземане се извърши прихващане.
* ***Погасителна давност -*** продължителността на давностните срокове е различна при различните публични вземания.
* ***Опрощаване -*** Опрощаването на данъчни задължения се извършва с указ на президента съгласно чл. 98, т. 12 от Конституцията на Република България.
* ***При смърт на физическото лице -*** след изчерпване на имуществото му, освен ако наследниците или други лица отговарят за публичното задължение.
* ***При заличаване на юридическото лице*** след прекратяване с производство по ликвидация, освен ако други лица отговарят за публичното задължение.

**Действия за доброволно изпълнение**

Органите по приходите преди да предприемат действия за принудително събиране, са длъжни да използват хипотезите на чл. 182 от ДОПК, а именно:

* Изпращат покани за доброволно изпълнение до длъжника да плати задължението си в 7-дневен срок;
* Обаждане по телефон;
* Посещение на място;
* Електронно съобщение;

Ако задължението не бъде изпълнено в срока на доброволното изпълнение, органът по приходите може да предприеме и допълнителни действия, като:

* да постави на видно място в съответната администрация съобщение за длъжниците, неплатили в срок задълженията си;
* да разгласява чрез бюлетин или чрез средствата за масово осведомяване списъци на длъжници с неуредени публични задължения, включително техния размер, когато общото задължение надвишава 5000 лв.;

Разгласяване на списъци с длъжници чрез бюлетини, интернет страници и средства за масово осведомяване трябва да бъде съобразено и с изискванията на GDPR.

# **Подтема 4. Иновативни и нетрадиционни практики за увеличаване събираемостта на местните данъци и такси и подобряване данъчно-осигурителната култура на клиентите.**

## **Нетрадиционни методи за доброволно изпълнение**

* Изпращане на различни по вид съобщения – покани, писма, съобщения с уведомителен характер в течение на годината;
* Изпращане на sms съобщения за размера на просрочените задължения;
* Среща с длъжниците за разясняване на последствията от непогасяване на задълженията;
* Призоваване за плащане на просрочени задължения чрез социалните мрежи;
* Призоваване за плащане на просрочени задължения на държавни и общински служители;

## **Как местната приходна администрация „образова“ данъкоплатците и отчита резултатите от своята работа?**

В предходната тема беше споменато, че следва да се предвидят форми и периодичност за отчитане изпълнението на плановете. Това означава, че информацията за цялостната работа на звеното е налична и тя би могла да бъде представена в подходящ вид както пред кмета и общинския съвет, така и пред обществеността.

Като цяло резултатите от дейността могат да бъдат представени както **чрез качествени**, така **и чрез количествени измерители** – преизпълнение на приходи, събраните суми по влезлите в сила актове от укрити и/или недекларирани данъци, непризнати данъци за възстановяване и други суми за възстановяване, глоби и имуществени санкции и дължимите към тях лихви, брой ревизии и проверки, брой актове и т.

На практика и съобразно общите правила за работа на администрацията, голяма част от дейността на звеното по местни приходи води до изпълнение на целите на съответната община и е добра основа за осигуряване както на допълнителни стимули за служителите на звеното, така и за укрепване на неговия кадрови капацитет.

При всички случаи, обаче се отчитат някои пропуски по отношение на информацията, представена на сайта или секцията в сайта относно местните данъци и такси . Тази основна и полезна за данъкоплатците възможност бързо и лесно да се информират следва да се оценява и от гледна точка на гражданте, и да се приема като форма за повишаване на данъчната култура и прозрачността.

Не са малко примерите за невъзможност за откриване на банковите сметки за заплащане на задълженията, електронна поща или „горещ телефон“ и т.н. Оказва се, че достъпът до обща информация до голяма степен зависи от наличието или липсата на ПИК или ПИН, а информацята относно приетите ставки и прилаганите основи може да бъде изведена трудно, чрез изчитането на пълните разпоредби на местните наредби.