

Е-УСЛУГИ ЗА ГРАЖДАНИ И ФИРМИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ СИСТЕМИТЕ НА НАЦИОНАЛНАТА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ

*Валентина Джабарска,
студент, магистърска програма "Публична администрация", НБУ*

Резюме: Разгледана е системата за управление на приходите в НАП, фази на развитие и внедряване. Описани са техническите и човешки ресурси, обслужващи системата. Посочени са видовете услуги, които системата предоставя.

Ключови думи: Национална агенция за приходите, система за управление на приходите.

Abstract: The system for revenue management in NRA is discussed, its phases of development and deployment. Technical and human resources serving the system are described. A range of services which the system provides are stated.

Key words: National Revenue Agency, system for revenues management

НАП разполага с най-съвременната инфраструктура в страната от гледна точка на сървъри, работни станции, средства за съхранение на данни. Това ще позволи интегрираната информационна система на НАП да извлече максимална полза от направените инвестиции и с помощта на внедрените информационни технологии да постигне стратегическите си цели, като увеличаване на приходите, консолидиране на бизнес процесите, по-лесно обслужване на клиентите и да им предостави повече и по-качествени услуги.

Софтуерът за управление на приходите е основната информационна система на НАП, която осигурява функционалност за администриране на данъчни задължения и задължителни осигурителни вноски. Съгласно договора с изпълнителя основните функционални компоненти и модули на системата са разработени и доставени на 2 фази, както следва:

Фаза 1: „Сигурност“, „Регистрация“, „Обработка на декларации и определяне на задълженията (ЗОДФЛ, ЗКПО, ДДС, задължителни осигурителни вноски)“, „Обработка на плащания“, „Данъчно – осигурителна сметка“, „Приходно счетоводство“, „Услуги за клиенти“ и „Управление на архиви“

Фаза 2: „Ревизии“, „Принудително събиране“, „Контрол на некоректните клиенти“, „Обжалване“ и „Глоби“. Освен това СУП ще осигурява електронни услуги за клиентите на НАП, както и с Управленска информационна система със склад за данни за целите на анализите, прогнозите и вземането на управленски решения.

След като през 2007 г. СУП бе пусната за работа паралелно със съществуващите ИС в НАП и НОИ, от началото на 2008 г. приключи паралелната работа със счетоводните модули на СУП и старите системи на ДА и през 2008 г. СУП се използва като основна система за функционалността на Фаза I на софтуера, която включва: Сигурност, Регистрация (с изключение на функционалността за ДЗПО), Определяне на задължението за осигуряване, Плащания, Приходно счетоводство (с изключение на ДЗПО), Данъчно-осигурителна сметка, Услуги за клиентите и Управление на архивите.

Беше извършена и миграция в СУП в частта на данъчните задължения със салдо към 01.01.2008 г. и осигурителните задължения (предоставени от НОИ) към 01.01.2007 г., с което от началото на 2008 г. се формира единна данъчноосигурителна сметка (ДОС) на лицата в СУП. За целите на осигуряване на функционирането на СУП и ИС на НОИ бяха осигурени и необходимите интерфейси между двете системи, включително бяха изградени интерфейси и с останалите външни ведомства - Агенция по вписванията, ГРАО, НЗОК, търговските банки и Български пощи АД и др. Тествани и приети бяха и електронните услуги за приемане на декларации по осигуряването през Интернет, приемане на заявления за ползване на услуги с ПИК и електронните услуги за достъп до данъчно-осигурителната информация от лицата. С приключването на всички описани по-горе дейности, към 30 юни 2008 г. всички функционалности на Фаза 1 на СУП бяха разработени от изпълнителя, предоставени на НАП и окончателно приети от агенцията. Като част от процеса по приемане на Фаза 1 на СУП бе представен на НАП и осъвременен програмен код на СУП.

За целите на осигуряване на реалната работа на СУП през 2009 г. в края на 2008 г. бе проведено предварително годишното счетоводно приключване и превключване на работата на СУП за 2009 г., които преминаха успешно, а в началото на 2009 г. бе извършено реално годишното счетоводно приключване и превключване на работата на СУП.

Следвайки последователния подход за внедряване на приетите модули и съгласно изготвения План за преход между ИС на НОИ и СУП от съвместна работна група между двете институции, от 27.04.2009 г. бе

превключена за работа в реална среда на СУП функционалността за прием и обработка на декларации по осигуряването.

През 2008 г. във връзка с изтичане срока на Заемното споразумение на 30.06.2009 г. беше разменена кореспонденция с изпълнителя за възможността за изпълнение на ангажиментите му по договора (разработката на фаза II). През март 2009 г., е получен окончателен отговор от фирма БУЛ за невъзможност за изпълнение на договора в частта на фаза II в договорения обхват, обем и срокове и бе постигнато споразумение за прекратяване на договора по взаимно съгласие считано от 10.04.2009г. С въпросното споразумение бяха уредени следните основни моменти (съгласувано със Световната банка):

- резултатите за Фаза 2 няма да бъдат предоставени от изпълнителя (BULL S.A. France)
- всички резултати, предадени до момента са и остават собственост на НАП, включително функционалните спецификации за Фаза 2, както и актуалната версия на изходния код и описанието на базата данни;
- изпълнителя няма да оспорва и няма да обжалва изтеглянето на банковата гаранция, покриваща авансово платената сума, дължима за извършената работа по определени точки, изпълнението на дължимите резултати и дължимата неустойка;
- След подписване на споразумението не са приложими и дължими каквито и да било други обезщетения или плащания за БУЛ или НАП.

С приемането на основната част от функционалностите и резултатите от Фаза 1 на СУП от НАП, от 27.03.2008 г. стартира едногодишния гаранционен период на поддръжка, включително на функционалностите, интерфейсите и електронните услуги, която изтече на 27.03.2009 г. По време на гаранционната поддръжка на изпълнителя бяха изпратени повече от 100 проблема, които бяха своевременно решени. Освен това, представители на изпълнителя подпомагаха НАП при извършване на дейности по оптимизация и настройка на СУП и базата данни към нея.

За целите на подпомагане на екипа на НАП след периода на гаранционна поддръжка на функционалността от Фаза 1 на СУП, бяха предприети действия по подготовка на технически спецификации и изготвяне на документация и е стартирана процедура по ЗОП за избор на изпълнител на извънгаранционна поддръжка на софтуера. Заложеният в документацията срок за поддръжка е 3 години.

На 24.07.2009 г. е сключен договор за следгаранционна поддръжка на функционалностите от Фаза I на СУП с външен изпълнител (фирма Мусала Софт ООД, България)

Изготвен е План за дейностите за осъществяване на преход на използване на функционалностите от ИС на НОИ в софтуера за управление на приходите и осигуряване на липсващата функционалност от Фаза 2 на софтуера в Националната агенция за приходите:

- Дейности за стабилизиране на СУП;
- Дейности за изчистване на данни в СУП;
- Преход от съществуващите системи към СУП;
- Дейности по извънгаранционна поддръжка;
- Осигуряване на функционалност от СУП - Фаза 2;
- Взаимодействие с НОИ относно ИС;
- Актуализация на ПП за просрочени задължения.

Към юли 2009 г. в СУП около 5 500 служители обработват и ползват в реално време всички декларации, плащания и други данни за данъци и осигурителни вноски, подадени от лицата за периода от 1997г. до 2009г. (над 5 млрд. записа с обем повече от 5 терабайта).

Във връзка с повишаване ефикасността на селекцията и извършваните ревизии в НАП и в съответствие с мерките и в подкрепа на борбата със сивата икономика са разработени и внедрени:

- софтуерно приложение за разследване на данъчни измами по ДДС;
- система за управление на риска и система за автоматизирана

оценка на риска на лица;

софтуер за извършване на електронни ревизии ACL. За подкрепа на ревизионния процес са разработени и внедрени системи за автоматично разпределение на селектираните фирми за ревизия по екипи в зависимост от натоварването им.

Като част от процесите по усъвършенстване и развитие на основните бизнес и функционални процеси в НАП, са внедрени нови приложения като:

- Информационна система за регистрация на удостоверенията;
- Информационна система за подаване на сигнали за корупционни действия срещу служители на НАП.

• Приложения, предоставящи оперативна справочна информация за целите на отделни функционални структури в НАП, като най-използваното е т.н. "VAT 8", осигуряващо справочна информация от дневници и декларации по ЗДДС и даващо възможност за намаляване на броя на насрещните проверки и повишаване на качеството на ревизиите.

Във връзка с изискванията и регламентите на ЕК и присъединяването на Република България към ЕС, в НАП работят следните информационни системи:

- Информационна система VIES за обмен на данни по ДДС с ЕС;
- Приложение VoeS, обслужващо дейностите по администриране на ДДС върху електронните услуги дължими от лица, които са извън ЕС;
- Система ИНТРАСТАТ за прием на декларации по ИНТРАСТАТ;
- Система e-Saving за автоматичен обмен на информация на доходи от спестявания под формата на лихвени плащания.

Изграден е комплекс от електронни услуги, включващ единен портал и регистър за достъп на лицата до електронните услуги на НАП,

чрез който са достъпни едни от най-използваните електронни услуги предоставяни от държавната администрация:

- прием на декларации и дневници по ЗДДС, включително VIES декларации;
- прием на годишни декларации за облагане доходите на физически лица и корпоративно облагане на юридически лица;
- подаване на декларации по осигуряването (обр.1, обр.3 и обр.6);
- подаване на ИНТРАСТАТ декларации;
- плащане на данъчни и задължителни осигурителни вноски по Интернет;
- подаване на данни за извършените плащания по сметки на НАП от търговските банки и други електронни услуги.

Най-често се използва приемът на дневници и декларации по ЗДДС. Всички електронни услуги бележат трайна възходяща тенденция на използване и приемственост, като ефект от тях са спестени ресурси на клиентите и администрацията, надеждност на информацията и достъпност за клиентите.

За приноса на НАП като агенция, предоставяща и развиваща електронни услуги за клиентите, НАП е наградена през 2008 г. с наградата на МДААР за най-добри електронни услуги и иновативни решения и за подобряване на комуникацията между бизнеса и данъчната администрация чрез въвеждане на серия от електронни услуги на Българската стопанска камара. НАП се утвърди като лидер в страната в областта на електронните услуги предоставяни от държавна администрация

В помощ на попълването на годишните декларации за облагане с подходящи данъци, за клиентите на НАП е изготвен и се разпространява електронен формуляр на декларациите, в който информацията се кодира при разпечатване чрез бар-код и позволява по-бързото обработване в НАП чрез разчитане на структурирана информация.

Към комплекса от предоставяни електронни услуги и във връзка с Плана за действие по показателите за напредъка в областта на съдебната реформа, борбата с корупцията и организираната престъпност за 2009 година, приет с решение №149/13.03.2009 г. на Министерски съвет, в НАП е разработена услуга за уведомяване за правата и задълженията на клиентите на агенцията чрез SMS съобщения.

Изграден е автоматизиран обмен на данни с множество външни институции и техните информационни системи, като основните са: Националният осигурителен институт; Национална здравно-осигурителна каса, Агенция по вписванията, Дирекция „Гражданска регистрация и административно обслужване“, търговските банки, Български пощи АД и др.

Следвайки политиката за предлагане на единни решения и минимизиране на разходите, в всички структурни звена на НАП се

внедри единна система за деловодство и електронен документооборот "Архимед" и единна система за финансово управление на основата на SAP R/3.

Във връзка със сключено споразумение между НАП и НСОРБ, екипът на агенцията предоставя, актуализира и поддържа програмните продукти за администриране на местни данъци и такси от общинските администрации, включително за целите на изпращане на годишни съобщения за дължимите данък върху недвижимите имоти и такса битови отпадъци до лицата.

Във връзка с изпълнение на Закона за защита на класифицираната информация, в НАП е изграден и сертифициран от ДАНС „Специален регистър“ за обработка на данните за лицата, попадащи в обхвата на Специалния регистър.

За целите на внедряването и развитието на нови програмни продукти НАП изгради изчислителен център отговарящ на всички съвременни стандарти. Доставени са 8 мощни сървъра (IBM p570) работещи с операционна система UNIX – AIX5, свързани с два сторидж масива по 15 TB и лентова библиотека за Backup. Софтуерът за Базата данни е Oracle. Във всяка териториална дирекция е доставен шкаф с блейд сървъри и дисков масив EVA 300. Подменени са персоналните компютри във всички ТД и в момента НАП разполага със съвременна техника, отговаряща на технологичните изисквания на програмните продукти. Доставени са преносими компютри за нуждите на ревизионните екипи. През 2008 г. във връзка с обезпечаване на работоспособността на новите информационни системи в НАП, бе увеличен капацитетът на комуникационните канали между териториалните дирекции и централно управление на НАП. Направен е ъпгрейд на дисковите масиви в ЦУ с цел повишаване на сигурността на информацията и нейното по-добро управление.

Като част от политиката на НАП за продължаващо усъвършенстване на ИТ инфраструктурата, е изграден първи етап на централизирана активна директория за прилагане на единни политики на работните станции в агенцията, както и управление на достъп до единни ИТ услуги за всички служители на агенцията.

За обслужване на служителите на НАП при възникване на проблеми и инциденти при използване на информационните системи и технологии е внедрена система за HelpDesk във всички структури на НАП.

Допълнително към комплекса от електронни услуги се внедриха електронни услуги за предоставяне на данъчно-осигурителна информация за задължителното здравно осигуряване, електронен здравно-осигурителен калкулатор, осигурителния доход по данни за осигуреното лице, достъп на задължените лица до информация в данъчно-осигурителната сметка и справка за актуално състояние на трудови договори. Предстои внедряването и предоставянето на

електронни услуги чрез нов канал за достъп – ПИК (персонален идентификационен код).

В отговор на изискванията и регламентите на ЕК ще бъдат осигурени:

1. достъп до средата за обмен на информация с ЕС за данни за социалното осигуряване;
2. внедряването на информационна система VAT Refund, чрез която ще бъде възстановявано ДДС на лица от ЕС.

Внедрена е и Система за управление на електронните архиви за управление на електронните досиета на клиентите на НАП, интегрирана с текущите системи в НАП чрез единен портал и сканиране на данни. Ще се осигури електронен достъп и обмен на данни с Агенция Митници.

Приоритет в изграждането на инфраструктурата е пълното завършване на Активната директория във всички ТД на НАП, както и подготовка за реализиране на Disaster Recovery Center през 2010 г. Основен приоритет е поддържане на работоспособност на инфраструктурата над 97% и добро обслужване на крайните потребители.

Информационният център на НАП ефективно стартира работата си от началото на 2008 г. на база изготвената „Концепция за изграждане на Информационен център на НАП“, включваща анализ и план за създаването на информационния център.

Информационният център на НАП работи със специално изградена и адаптирана за нуждите му информационна система. Доставка на хардуера, изграждането и внедряването на софтуера е финансирано от ЕС по програма ФАР. Информационната система осигурява целия процес на работа: от насочване, приемане и регистриране на запитването до изготвяне, регистриране и предоставяне на отговор на клиента. Основните комуникационни канали, по които постъпват запитванията на клиентите от цялата страна към центъра са два – информационният телефон на НАП – 0700 18 700 и електронната поща на електронния адрес на центъра – infocenter@nra.bg. Информационната система поддържа регистър на клиентите, ползвали услугите на центъра; документална база данни, обхващаща нормативната уредба, процедури и документи, касаещи дейността на НАП; база знания, съдържаща информация за всички постъпили запитвания и предоставените отговори, така и специален регистър за приемане на сигнали за корупция, сигнали за данъчно-осигурителни нарушения и жалби срещу действия или бездействия на органи по приходите. Информационната система на ИЦ на НАП позволява получаване на автоматизирани справки и информация от клиентите на агенцията и предоставя информация за наблюдение и оценка на показателите за измерване на качеството и количеството на извършената работа от всеки един служител и от центъра като цяло. ИЦ на НАП разполага със специализирано софтуерно приложение

позволяващо провеждане на кампании от изходящи телефонни обаждания към клиентите на НАП.

От юли 2008 г. е в сила процедура, регламентираща информацията, която се предоставя от ИЦ на НАП, действията на служителите на центъра, при постъпило запитване и изготвянето на отговор, сроковете на взаимодействие вътре в НАП във връзка с изготвяне на отговори и отстраняване на проблеми, касаещи обслужването на клиенти и дейността на НАП като цяло.

Електронните услуги на НАП стават все по-предпочитани. Тенденциите са много положителни и показват, че бизнесът и гражданите все повече осъзнават, че електронните услуги пестят време и средства.

ЛИТЕРАТУРА

Доклад за резултатите постигнати от Национална агенция за приходите за периода 2006-2009 година
<http://www.nap.bg/>