РЕПУБЛИКА СРБИЈА
МИНИСТАРСТВО ФИНАНСИЈА
ПОРЕСКА УПРАВА

СТРАТЕГИЈА ПРУЖАЊА УСЛУГА ПОРЕСКИМ ОБВЕЗНИЦИМА 2017-2019.

Децембар 2016. године

УВОД ... 2
ПРЕГЛЕД ... 3
СТРАТЕШКИ ОКВИР ... 3
ОСНОВНЕ ВРЕДНОСТИ ... 4
1. ПРИМЕНА КЛИЈЕНТСКИ ОРИЈЕНТИСАНОГ ПРИСТУПА У ПРУЖАЊУ УСЛУГА ПОРЕСКИХ ОБВЕЗНИКА И СТВАРАЊЕ СРЕДИНЕ КОЈА УНАПРЕЂУЈЕ ДОБРОВОЉНО ПОШТОВАЊЕ ПОРЕСКИХ ПРОПИСА. ... 6
Мера 1.1. Израда анализе поједностављења процедура и смањење трошкова пореских обвезника при испуњавању пореских обавеза ... 6
Мера 1.2 Идентификација места у администрирању пореског система која изазивају незадовољство пореских обвезника и осмишљавање опција у циљу уклањања или ублажавања утицаја тих места ... 6
2. ПРИМЕНА ОСМИШЉЕНИЈЕГ ПРИСТУПА УПРАВЉАЊУ КАНАЛИМА УКЉУЧУЈУЋИ ПОДСТИЦАЊЕ ИНТЕНЗИВИЈЕГ КОРИШЋЕЊА ИНТЕРНЕТ УСЛУГА ... 7
Мера 2.1 Комплетирање електронских сервиса Пореске управе ... 7
Мера 2.2 Континуирано промовисање постојећих и развој нових електронских сервиса ... 7
Мера 2.3 Редовно ажуриран веб сајт Пореске управе ... 7
Мера 2.4 Комуникација са пореским обвезницима преко друштвених мрежа ... 7
Мера 2.5 Проширење функционалности рада Контакт центра ... 7
3. ПОЗИЦИОНИРАЊЕ ПОРЕСКЕ УПРАВЕ КАО МОДЕРНЕ, СЕРВИСНО ОРИЈЕНТИСАНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ ... 8
Мера 3.1 Повеља пореских обвезника ... 8
Мера 3.2 Успостављање стандарда учинка у пружању услуга и извештавања о резултатима рада у односу на стандарде учинка ... 8
Мера 3.3 Анкетирање заједнице и добијање повратних информација ... 8
4. ПРУЖАЊЕ ПОДРШКЕ ПОРЕСКИМ ОБВЕЗНИЦИМА ПУТЕМ ЦИЉАНИХ ПРОГРАМА ЕДУКАЦИЈЕ И ИЗГРАДЊА ОДНОСА СА ПОРЕСКИМ ОБВЕЗНИЦИМА И ЊИХОВИМ САВЕТНИЦИМА ... 8
Мера 4.1. Управљање односима са пореским обвезницима ... 9
Мера 4.2. Циљана едукација и програм помоћи за пореске обвезнике ... 9
Мера 4.3 Кампање ... 9
Мера 4.4 Публикације ... 9
Мера 4.5. Израда програма фискалне едукације младих ... 9
ЗАКЉУЧАК ... 10
АКЦИОНИ ПЛАН ... 11

УВОД

Стратегија пружања услуга пореским обвезницима за период 2016. – 2018. година јесте свеобухватни план Пореске управе за унапређење нивоа услуга пореским обвезницима.

Стални захтеви и очекивања указују да постојећи модел пружања услуга треба унапредити и прилагодити потребама пореских обвезника. Увођењем квалитетнијих и савременијих услуга Пореска управа омогућава обвезницима једноставнији начин приступа информацијама и подстиче добровољно поштовање пореских прописа. Кроз унапређен приступ пружања услуга Пореска управа жели да побољша управљање односима са пореским обвезницима, смањи њихове потребе за директном комуникацијом са запосленима и пружи широк спектар услуга путем брзих и тачних информација.

Квалитетније и савременије пружање услуга пореским обвезницима, са посебном јединицом за пружање услуга пореским обвезницима, један је од приоритета Програма трансформације Пореске управе. Осавремењавање Пореске управе унапређењем пословних процеса уз подстицање и едукацију, обезбедиће да порески обвезници боље разумеју своја права и обавезе чиме се подиже ниво добровољног поштовања пореских прописа.

У складу са најбољим праксама других пореских администрација, биће измењена интерна организација Пореске управе и прилагођена потреби пружања услуга пореским обвезницима. Функционалности постојећег Контакт центра ће се проширити уз даљи развој услуга пореским обвезницима. Посебна пажња биће усмерена на развој пружања услуга новорегистрованим пореским обвезницима.

Пореска управа Републике Србије потпуно је посвећена спровођењу Програма трансформације. Трансформација Пореске управе и њени циљеви базирани су на идеји о савременој и ефикасној администрацији, стварању простора за лакше и праведније услове пословања пореских обвезника и бољу комуникацију обвезника са Пореском управом.

Доношење Стратегије пружања услуга пореским обвезницима 2016.-2018.године, у сагласности је са циљевима Програма трансформације Пореске управе и са осталим стратешким документима- Корпоративна стратегија, Стратегија поштовања прописа и План поштовања прописа. Стратегија показује решеност да се превладају изазови, унапреде и уреде односи у овом сегменту рада Пореске управе.

ПРЕГЛЕД

Пореска управа је организовано почела да пружа услуге грађанима 2005. године, када је при Централи Пореске управе основан Инфо-центар за порез на додату вредност са улогом да допринесе бољем разумевању законских одредби и олакша практичну примену овог закона. Технички услови у којима је Инфо-центар тада радио дозвољавао је пружање услуга искључиво телефонским путем.

Следеће унапређење, у виду пројекта пружања услуга пореским обвезницима, регистрованим и потенцијалним уследило је 2010. године, оснивањем модерног Контакт центра Пореске управе, финансираног из предприступних фондова Европске уније ИПА, а чије оснивање је трајало 2 године.

Сајт Пореске управе успостављен је у раној фази увођења ове технологије код нас. Представља опредељење Пореске управе да стално побољшава и подиже квалитет услуга пореским обвезницима. Сталне су активности и рад на унапређењу изгледа, приступа и повећању врста услуга које се пружају. Сајт Пореске управе је визуелно и функционално редизајниран 12. августа 2013. године, и пуштен у продукцију.

Центар за велике пореске обвезнике и његово Одељење за комуникацију, сервис пореских обвезника и правну помоћ, је као посебан организациони део Пореске управе, установио свој систем електронског пружања услуга који је достигао завидан ниво ефикасности и развоја.

СТРАТЕШКИ ОКВИР

Стратегија реформе јавне управе у Републици Србији из 2014. године, у Акционом плану истиче да ће Програм реформе јавних финансија покрити и реформу пореске администрације.
Важан елемент Стратегије је омогућавање грађанима да се јавне услуге, у што већој мери, користе посредством интернета и то преко националног Портала еУправа, који ће представљати јединствену тачку приступа и магистралу за комуникацију са осталим порталима и системима државних органа који тренутно пружају електронске сервисе као што су еПорези, царина итд.

Национални програм економских реформи за период од 2015. до 2017. године, наводи потребу интензивирања активности на јачању Пореске управе у циљу њене даље модернизације и повећања ефикасности.

Програм реформе управљања јавним финансијама који је усвојен од стране Владе Републике Србије 28. новембра 2015. године и допуњен 25. децембра 2015. године, истиче потребу да Пореска управа формира посебне организационе делове за пружање услуга пореским обвезницима, како би унапредила комуникацију и интеракцију са пореским обвезницима. Акциони план Програма реформе управљања јавним финансијама за резултат у тачки 7.1 одређује: „Спроведена Стратегија за трансформацију Пореске управе“, путем мере: „Јачање руковођења и основних функција Пореске управе, унапређење организационе структуре и пословних процеса, унапређење услуга пореским обвезницима.“

Корпоративна стратегија Пореске управе 2013.-2018. година, као кључни стратешки приоритет истиче: „Побољшање услуга пореским обвезницима - стратегије пружања услуга и комуникације садржаће велику лепезу услуга доступну путем телефона, интернета и у организационим јединицама.“

Програм трансформације Пореске управе 2015.-2020. година, као један од три стратешка циља поставља подизање квалитета услуга и смањење трошкова испуњавања пореских обавеза. Једна од три стратешке иницијативе Програма је „Унапређење услуга пореским обвезницима“.

ОСНОВНЕ ВРЕДНОСТИ

ЗАКОНИТОСТ – поступање на основу и у оквиру закона
ЕФИКАСНОСТ – рационално коришћење расположивих ресурса и креирање амбијента који смањује трошкове пореским обвезницима приликом извршавања пореских обавеза
ЕФЕКТИВНОСТ – потпуно остварење задатих циљева
ТРАНСПАРЕНТНОСТ – јавност у обављању поверених послова и отворена комуникација са обвезницима
КОНЗИСТЕНТНОСТ – доследност у спровођењу пореских прописа
ПРОФЕСИОНАЛНОСТ – једнообразно и непристрасно поступање пореских службеника према пореским обвезницима уз стално унапређење знања, поштовања етичких норми и свест да су они јавни сервис грађана.
КЛИЈЕНТСКА ОРИЈЕНТИСАНОСТ – посвећеност развоју свих врста услужних канала који омогућавају лакше испуњавање пореских обавеза.

ЦИЉЕВИ

Услужно оријентисана Пореска управа има за циљ виши степен добровољног измиривања пореских обавеза преко унапређења услуга пореским обвезницима и даље јачање њиховог поверења у Пореску управу као професионалну институцију.
Пореска управа жели да постане стабилна институција са модерном организационом структуром која уз минимум ангажованих ресурса и што мање трошкове по пореске обвезнике, обезбеђује највиши ниво поштовања пореских прописа Републике Србије.

Пореска управа жели да замени бирократски приступ према обвезницима са проактивним партнерским и пословним односом постављајући потребе пореског обвезника у први план.

Пореска управа своје обвезнике сматра партнерима и у сваком тренутку им стоји на располагању бесплатним стручним мишљењима и саветима из пореске проблематике, како би их на тај начин информисала и едуковала о њиховим правима и обавезама.

Стратегија пружања услуга пореским обвезницима има следеће циљеве:

1. ПРИМЕНА КЛИЈЕНТСКИ ОРИЈЕНТИСАНОГ ПРИСТУПА У ПРУЖАЊУ УСЛУГА ПОРЕСКИХ ОБВЕЗНИКА И СТВАРАЊЕ СРЕДИНЕ КОЈА УНАПРЕЂУЈЕ ДОБРОВОЉНО ПОШТОВАЊЕ ПОРЕСКИХ ПРОПИСА,

2. ПРИМЕНА СВРСИСХОДНИЈЕГ ПРИСТУПА УПРАВЉАЊУ КАНАЛИМА УКЉУЧУЈУЋИ ПОДСТИЦАЊЕ ИНТЕНЗИВНИЈЕГ КОРИШЋЕЊА ИНТЕРНЕТ УСЛУГА,

3. ПОЗИЦИОНИРАЊЕ ПОРЕСКЕ УПРАВЕ КАО МОДЕРНЕ, СЕРВИСНО ОРИЈЕНТИСАНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ

4. ПРУЖАЊЕ ПОДРШКЕ ПОРЕСКИМ ОБВЕЗНИЦИМА ПУТЕМ ЦИЉАНИХ ПРОГРАМА ЕДУКАЦИЈЕ И ИЗГРАДЊА ОДНОСА СА ПОРЕСКИМ ОБВЕЗНИЦИМА И ЊИХОВИМ САВЕТНИЦИМА

1. ПРИМЕНА КЛИЈЕНТСКИ ОРИЈЕНТИСАНОГ ПРИСТУПА У ПРУЖАЊУ УСЛУГА ПОРЕСКИХ ОБВЕЗНИКА И СТВАРАЊЕ СРЕДИНЕ КОЈА УНАПРЕЂУЈЕ ДОБРОВОЉНО ПОШТОВАЊЕ ПОРЕСКИХ ПРОПИСА.

У циљу подстицања добровољног поштовања пореских прописа, потребно је пореским обвезницима омогућити да то учине на што ефикаснији и лакши начин уз минималан утрошак ресурса за испуњење својих обавеза. Постојећи порески прописи су претрпели вишеструке измене и допуне тако да је њихово тумачење и примена у многим сегментима отежано, како пореским службеницима, тако и пореским обвезницима.
У циљу превазилажења отежаног разумевања и примене пореских прописа израђивани су годишњи планови поштовања пореских прописа, а сада би те планове требало усмерити на проширење обухвата и унапређење добровољног поштовања прописа.

Формирање посебне организационе јединице Пореске управе за пружање услуга пореским обвезницима са одговарајућим ресурсима и капацитетом за осмишљавање и праћење услуга пореским обвезницима је, поред основне намене, и контекст успостављања ефективног управљања Пореском управом. Формирањем службе за услуге пореским обвезницима, као засебне организационе јединице у оквиру Централе, били би покривени сви аспекти пружања услуга – од дизајна до испоруке.

Мера 1.1. Израда анализе поједностављења процедура и смањење трошкова пореских обвезника при испуњавању пореских обавеза

Активности:

1.1.1 Истраживање могућности за смањење трошкова пореских обвезника, услед поштовања прописа;

1.1.2 Рационализација пословних процеса који захтевају директан контакт са пореским обвезницима и веће коришћење интернет сервиса

1.1.3 Разматрање опција у погледу унапред делимично попуњених пријава и докумената које су порески обвезници обавезни да достављају електронским путем

1.1.4 Покретање пројекта у циљу преласка са папирног досијеа пореског обвезника на електронски досије. То ће подразумевати разматрање начина на који системи управљања предметима, управљања токовима посла и управљања документима могу да се употребе у реализацији тог циља.

Мера 1.2 Идентификација места у администрирању пореског система која изазивају незадовољство пореских обвезника и осмишљавање опција у циљу уклањања или ублажавања утицаја тих места

Активности:

1.2.1 Анализа места у постојећим пословним процесима као што је издавање уверења о измирењу пореских обавеза који изазивају незадовољство пореских обвезника и осмишљавање целокупног процеса који би претежно могао да се реализује путем интернет сервиса, без директног контакта са пореским обвезницима.

1.2.2. Анализа процеса утврђивања паушалног пореза у циљу рационализације постојећих пословних процеса и постизања веће транспарентности начина обрачуна паушалног пореза.

1.2.3 Покретање пројекта у циљу издавања решења о утврђеном порезу путем безбедног email канала.

2. ПРИМЕНА ОСМИШЉЕНИЈЕГ ПРИСТУПА УПРАВЉАЊУ КАНАЛИМА УКЉУЧУЈУЋИ ПОДСТИЦАЊЕ ИНТЕНЗИВИЈЕГ КОРИШЋЕЊА ИНТЕРНЕТ УСЛУГА

Континуирани развој електронске комуникације са пореским обвезницима јесте виши степен развоја електронских сервиса који за крајњи исход треба да има електронско пословање у свим областима из надлежности Пореске управе. Аутоматизација пружања услуга пореским обвезницима води ка унапређењу поштовања пореских прописа, бољем управљању односима са пореским обвезницима, смањењу потребе да порески обвезници директно комуницирају са запосленима, омогућава брзе и тачне информације и шири спектар услуга.

Мера 2.1 Комплетирање електронских сервиса Пореске управе

Активности:

2.1.1. Прелазак на електронско подношење пријава у складу са законом дефинисаним временским оквиром;

2.1.2. Омогућавање пореским обвезницима да електронским путем изврше увид у стање својих пореских обавеза и добију уверење о измиреним пореским обавезама.

Мера 2.2 Континуирано промовисање постојећих и развој нових електронских сервиса

Активност:

2.2.1. Промоција електронских услуга које пружа Пореска управа;

2.2.2. Едукација пореских обвезника о електронском подношењу пријава;

2.2.3. Редовно информисање пореских обвезника о новостима из домена е-сервиса.

2.2.4. Повећање броја физичких лица која подносе пореске пријаве електронским путем.

2.2.5. Пружање on-line помоћи у усаглашавању стања на пореским рачунима

Мера 2.3 Редовно ажуриран веб сајт Пореске управе

Активности:

2.3.1. Успостављен процес редовног ажурирања веб сајта Пореске управе са информацијама у вези са пореским прописима, пореским пријавама и обрасцима и актуелностима везаним за измене пореских закона;

Мера 2.4 Комуникација са пореским обвезницима преко друштвених мрежа

Активности:

2.4.1. Унапређење интерактивне комуникације са обвезницима;

2.4.2. Објављивање медијских садржаја и упутстава, канала за континуирано промовисање новости из Пореске управе.

Мера 2.5 Проширење функционалности рада Контакт центра

Активности:

2.5.1. Редефинисање улоге Контакт центра и јасно позиционирање унутар организације;

2.5.2. Потпуно укључивање Контакт центра у процес унапређења фискалне дисциплине;

2.5.3. Јачање улоге Контакт центра у решавању упита пореских обвезника (укључујући имплементацију протокола за "доказивање идентитета");

2.5.4. Правовремено обавештавање Контакт центра о свим донетим актима, изменама важећих пословних процедура и новинама у информатичкој подршци пословним процесима.

3. ПОЗИЦИОНИРАЊЕ ПОРЕСКЕ УПРАВЕ КАО МОДЕРНЕ, СЕРВИСНО ОРИЈЕНТИСАНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ

Пореска управа жели ширу подршку како би обезбедила добровољно поштовање пореских прописа и у ту сврху наставља континуирано промовисање својих услуга у јавности. На тај начин жели да постигне позитиван ефекат који представља Пореску управу као професионалну институцију која помаже пореским обвезницима. Већа доступност информација и могућност интерактивне комуникације са пореским обвезницима подиже ниво добровољног поштовања пореских прописа.
Промоцијом значаја поштовања пореских прописа кроз различите видове комуникације и кампању подиже се пореска свест.

Мера 3.1 Повеља пореских обвезника

Активности:

3.1.1. Преглед Повеље пореских обвезника (у консултацији са заједницом) и интерна и екстерна промоција повеље.

3.1.2. Постављање повеље пореских обвезника на видно место на почетној страници веб сајта и у виду постера и брошура у организационим јединицама Пореске управе.

Мера 3.2 Успостављање стандарда учинка у пружању услуга и извештавања о резултатима рада у односу на стандарде учинка

Активности:

3.2.1. Успостављање одговарајућих стандарда учинка (у консултацијама са заједницом) и редовно извештавање о резултатима рада у односу на стандарде учинка

3.2.2. Спровођење интерног програма подизања свести запослених у погледу приступа базираног на услугама пореским обвезницима и како реаговање на потребе обвезника, професионалност и интегритет представљају кључне елементе сервисно оријентиране организације.

3.2.3. Објављивање годишњег извештаја о учинку Пореске управе.

Мера 3.3 Анкетирање заједнице и добијање повратних информација

Активности:

3.3.1. Осмишљавање и спровођење анкета у заједници ради прибављања повратних информација о мишљењу заједнице о професионалности, интегритету и стручности Пореске управе, као и о њеној спремности да реагује на њихове потребе.

4. ПРУЖАЊЕ ПОДРШКЕ ПОРЕСКИМ ОБВЕЗНИЦИМА ПУТЕМ ЦИЉАНИХ ПРОГРАМА ЕДУКАЦИЈЕ И ИЗГРАДЊА ОДНОСА СА ПОРЕСКИМ ОБВЕЗНИЦИМА И ЊИХОВИМ САВЕТНИЦИМА

Степен задовољства пореских обвезника пруженим услугама није само организационо питање већ је и питање квалификованог кадра, зато су едукација и континуирано усавршавање неопходан предуслов и кључ за успешан рад Пореске управе. Запослени у Пореској управи својим знањем и професионалношћу, као и оријентисаношћу ка пореским обвезницима доприносе јачању угледа Пореске управе.

Пореска управа промовише сарадњу са пореским обвезницима кроз намеру да разуме њихове потребе и одреди начине за подршку. Подстицање и подршка пореским обвезницима у процесу поштовања пореских прописа остварује се кроз поједностављење примене прописа.

Преко партнерског односа са пореским обвезницима Пореска управа жели и да их правилно едукује, да буде на располагању са информацијама из пореске тематике. Зато се посебан значај придаје едукацији, који уједно гради однос поверења, како према садашњим пореским обвезницима тако и према онима који то намеравају да постану. Поред пореских обвезника едукација је намењена и свим грађанима Србије као и представницима медија који обавештавају јавност о пореским темама.

Мера 4.1. Управљање односима са пореским обвезницима

Активности:

4.1.1 Дизајн активности за саветнике за рад са струковним удружењима и професионалним заступницима обвезника;

4.1.2 Успостављање форума за консултације са члановима стручних удружења и водећим представницима делатности као члановима форума ради отварања канала за прибављање повратних информација од заједнице

Мера 4.2. Циљана едукација и програм помоћи за пореске обвезнике

Активности:

4.2.1. Израда едукативних програма према категоријама пореских обвезника на различите теме у којима би се на приступачан начин објашњавали порески прописи, права и обавезе пореских обвезника, и то за следеће категорије:

- новорегистровани порески обвезници
- порески обвезници који имају право да буду у режиму паушалног опорезивања
- порески обвезници који по први пут запошљавају радника.

4.2.2. Успостављање програма рада на терену у виду посета и пружања помоћи новооснованим привредним субјектима у смислу пружања савета у вези са вођењем евиденција и старање да они буду свесни својих обавеза.

Мера 4.3 Кампање

Активности:

4.3.1. Осмишљавање и имплементација едукативних и информативних (медијских) кампања које за сврху имају подизање пореске културе пореских обвезника и грађана Србије;

4.3.2. Осмишљавање кампања за подизање пореске културе (укључујући коришћење webinara) за новоосноване привредне субјекте, субјекте које по први запошљавају раднике и за лица која разматрају могућност да отворе фирму.

Мера 4.4 Публикације

Активности:

4.4.1. Одабир и израда брошура, билтена, приручника или других публикација;

4.4.2. Промовисање у циљу едукације и информисања пореских обвезника.

Мера 4.5. Израда програма фискалне едукације младих

Активности:

4.5.1. Покретање иницијативе за фискално едуковање младих;

4.5.2. Успостављање сарадње Пореске управе са другим институцијама (школама, факултетима), међународним организацијама, као и сарадња са Министарством просвете.

ЗАКЉУЧАК

Постизање циљева из Стратегије пружања помоћи пореским обвезницима захтева праћење исхода мера и активности како би се дошло до оптималних врста услуга које доприносе добровољном поштовању пореских прописа. Процес праћења мора бити прилагодљив како би омогућио промене тамо где се не постижу жељени резултати. Овај процес треба да омогући и увођење нових иницијатива тамо где је то потребно.

С обзиром на то да су наведени циљеви у највећој мери усмерени на комуникацију и промоцију постојећих и будућих услуга, то може довести до повећаног контактирања Пореске управе од стране пореских обвезника. Од велике је важности да се тим контактима адекватно управља, како би исход комуникације био позитиван.

Одређене структурне промене у Пореској управи су неопходне као обавезна пратећа подршка достизању циљева и спровођењу мера и активности.

АКЦИОНИ ПЛАН

ПРИЛОГ: Акциони план за остваривање циљева и мера из Стратегије