

Република Србија
Министарство финансија
Пореска управа

План пружања услуга пореским обвезницима 2023-2025

Сервисно оријентисани приступ побољшаће имиџ и углед Пореске управе, водеће државне управе у Републици Србији која доприноси дигитализацији заједнице.

Београд,
Новембар 2022. године

САДРЖАЈ:

УВОДНА РЕЧ Драгане Марковић, директорке Пореске управе Републике Србије 3

СВРХА 4

КОНТЕКСТ 4

ЖЕЉЕНИ ИСХОДИ ПЛАНА ПРУЖАЊА УСЛУГА ПОРЕСКИМ ОБВЕЗНИЦИМА 5

МЕРЕ УЧИНКА ЗА МЕРЕЊЕ ИСХОДА И ПРАЋЕЊЕ НАПРЕТКА 5

ГЛАВНЕ ТЕМЕ У УНАПРЕЂЕЊУ УСЛУГА ПОРЕСКИМ ОБВЕЗНИЦИМА 5

ЦИЉЕВИ КОЈИ ОДРЕЂУЈУ ЖЕЉЕНЕ ИСХОДЕ 6

МЕРЕ 7

1. ПРИМЕНА СЕРВИСНО ОРИЈЕНТИСАНОГ ПРИСТУПА У ПРУЖАЊУ УСЛУГА ПОРЕСКИМ ОБВЕЗНИЦИМА И СТВАРАЊЕ СРЕДИНЕ КОЈА УНАПРЕЂУЈЕ ДОБРОВОЉНО ПОШТОВАЊЕ ПОРЕСКИХ ПРОПИСА 7

МЕРА 1.1. Планови пружања услуга пореским обвезницима и пратећа документа су усклађени с општим смерницама утврђеним у Програму трансформације за период 2021-2025. године 7

МЕРА 1.2. Савремене, поједностављене, приступачне, прилагођене и персонализоване услуге се пружају у циљу смањења трошкова поштовања прописа и олакшавања поштовања прописа 8

МЕРА 1.3. Смањење трошкова поштовања прописа за пореске обвезнике и лако поштовање прописа 8

МЕРА 1.4. Ублажавање кључних ризика по поштовање прописа узима у обзир посебне приступе пружања услуга пореским обвезницима 8

МЕРА 1.5. Услуге и производи узимају у обзир карактеристике, потребе и понашања различитих сегмената пореских обвезника 9

2. ПРИМЕНА СВРСИСХОДНИЈЕГ ПРИСТУПА УПРАВЉАЊУ КАНАЛИМА, УКЉУЧУЈУЋИ ПОДСТИЦАЊЕ ИНТЕНЗИВНИЈЕГ КОРИШЋЕЊА ДИГИТАЛНИХ УСЛУГА 9

МЕРА 2.1 План управљања каналима комуникације дефинише кораке у преусмеравању пореских обвезника са услуга лицем у лице на дигаталне канале 10

МЕРА 2.2 Постојеће и нове електронске услуге се активно промовишу 10

МЕРА 2.3 Порески обвезници користе интернет страницу Пореске управе Републике Србије као примарни извор ажурних информација и упутстава 11

МЕРА 2.4 Комуникација с пореским обвезницима путем друштвених мрежа је омогућена 11

МЕРА 2.5 Контакт центар је проширио своје функционалности, укључујући коришћење одлазних позива у циљу унапређења поштовања прописа 11

3. ПОЗИЦИОНИРАЊЕ ПОРЕСКЕ УПРАВЕ КАО МОДЕРНЕ, СЕРВИСНО ОРИЈЕНТИСАНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ 12

МЕРА 3.1. Континуирана посвећеност правима пореских обвезника изнетих у Повељи пореским обвезницима 12

МЕРА 3.2 Стандарди у пружању услуга су у складу са очекивањима пореских обвезника 12

МЕРА 3.3 Повратне информације од заједнице се користе за праћење перцепција о услугама ПУРС 12

МЕРА 3.4 Организациона структура услуга пореским обвезницима одражава међународну праксу у пореским администрацијама 13

МЕРА 3.5 Сервисни и стручни капацитети запослених у услугама пореским обвезницима су на високом нивоу 13

4. ПРУЖАЊЕ ПОДРШКЕ ПОРЕСКИМ ОБВЕЗНИЦИМА ПУТЕМ ЦИЉАНИХ ПРОГРАМА ЕДУКАЦИЈЕ И ИЗГРАДЊА ОДНОСА СА ПОРЕСКИМ ОБВЕЗНИЦИМА И ЊИХОВИМ САВЕТНИЦИМА 13

МЕРА 4.1 Успостављени су кооперативни и ефективни аранжмани за консултације с пореским обвезницима и њиховим представницима 14

МЕРА 4.2 Развијени су циљани едукативни програми и програми помоћи како би се побољшало разумевање пореских обавеза 14

МЕРА 4.3 Унапређена култура поштовања пореских прописа 15

МЕРА 4.4 Унапређена информисаност о расположивим услугама пореским обвезницима 15

ЗАКЉУЧАК 15

УВОДНА РЕЧ Драгане Марковић, директорке Пореске управе Републике Србије



Задовољство ми је да вам представим План пружања услуга пореским обвезницима за период 2023-2025. године.

Услуге пореским обвезницима имају кључну улогу у унапређењу поштовања пореских прописа од стране пореских обвезника кроз пружање информација, помоћи и алата који им омогућавају да испуне своје обавезе. То захтева да Пореска управа Републике Србије усвоји сервисно оријентисани став према пореским обвезницима. План пружања услуга пореским обвезницима подржава ово усмерење.

Програм трансформације Пореске управе Републике Србије за период 2021-2025. године представља наше стратешко усмерење ка стварању модерне Пореске управе, унапређењу услуга које се пружају пореским обвезницима и преласку на дигитално окружење. Поред увођења најмодернијих технологија, креираћемо нове дигиталне услуге, укључујући е-портал, како бисмо подржали наше пореске обвезнике у испуњавању њихових обавеза, омогућавајући им да приступе нашим услугама с било које локације. Један од фактора на којима се то базира је знатно убрзање информационих и комуникационих приступа. Наш кључни циљ је да успоставимо потпуно дигитализовани порески систем који може подржати пореске обвезнике у испуњавању пуног распона обавеза и обезбедити им лакшу и економичнију интеракцију са Пореском управом Републике Србије. Добре и савремене услуге допринеће изградњи поверења заједнице у управу.

У будућности желимо да будемо софистицираније у свом приступу у смислу таргетирања подршке и услуга. У складу с тим, развићемо услуге и подршку узимајући у обзир различите захтеве и карактеристике различитих сегмената пореских обвезника.

Кључни елемент пружања подршке пореским обвезницима је пружање широког спектра јасних и прецизних упутстава и савета којима се обезбеђује да порески обвезници могу да испуне своје законске обавезе, што је од суштинског значаја за интегритет и рад пореског система. Пружаћемо ажурне и разумљиве информације на разне начине, поред осталог путем наше интернет странице, вебинара, медија, укључујући друштвене мреже, брошура, флајера и програма рада у заједници.

Одлучна сам у намери да пореске обвезнике ставимо у центар свега што Пореска управа Републике Србије ради и да пружамо квалитетне услуге. Из тог разлога, сви запослени, без обзира на то где раде, имају обавезу пружања услуга пореским обвезницима, јер на тај начин доприносе унапређењу добровољног поштовања пореских прописа.

СВРХА

У плану су изнете детаљне активности и задаци за испуњавање стратешких циљева Пореске управе Републике Србије. План обезбеђује јасне смернице за детаљнији развој задатака и послова. Порески системи су засновани на премиси да већина пореских обвезника поштује закон и то чини добровољно уколико је то што је више могуће поједностављено и уколико су подржани у испуњавању својих пореских обавеза. Као што је наведено у Програму трансформације за период 2021-2025. године, Пореска управа Републике Србије ће у наредним годинама реформисати пружање услуга побољшањем постојећих услуга и креирањем нових дигиталних услуга као што је креирање личног налога на порталу Пореске управе, који ће пореским обвезницима служити као примарна тачка контакта са Пореском управом Републике Србије.

Израдом Плана пружања услуга пореским обвезницима, Пореска управа Републике Србије може да:

- утврди планове и активности на којима ће се радити како би се повећало задовољство пореских обвезника;
- постара се да постоји боље разумевање услуга у које се жели инвестирати и зашто се инвестира у њих;
- унапреди добровољно поштовања пореских прописа и повећање наплате јавних прихода.

Документи на којима се базира План пружања услуга пореским обвезницима су Програм трансформације Пореске управе Републике Србије за период 2021-2025. године, Повеља пореским обвезницима (2017) и План поштовања прописа (2022).

КОНТЕКСТ

Пореска управа Републике Србије спроводи трансформативне промене у циљу модернизације својих административних активности током последњих година. Програм трансформације за период 2015-2020. године увео је низ структурних реформи. То је укључивало успостављање функције услуга пореским обвезницима и консолидацију основних активности на 37 локација. Значајна побољшања су уведена у начину на који порески обвезници комуницирају са Пореском управом Републике Србије кроз увођење низа онлајн услуга, поред осталог путем дигитализације пријава и увођења онлајн пореског сандучета за комуникацију са пореским обвезницима. Развијен је низ нових производа у области информисања, едукације и подршке како би се повећало знање пореских обвезника и њихово разумевање обавеза у смислу поштовања прописа. Услуге великим пореским обвезницима знатно су унапређене.

Програм трансформације за период 2021-2025. године базира се на овим постигнућима и дефинише пут ка даљем јачању пореске администрације у Републици Србији. Његов примарни циљ је коришћење најсавременијих технологија кроз нови интегрисани информациони систем и развој е-портала – дигиталног сервиса прилагођеног сваком пореском обвезнику који омогућава континуирану комуникацију између Пореске управе Републике Србије и пореског обвезника.

Истовремено, већи акценат ће бити на пружању савремених услуга пореским обвезницима како би се обезбедило да порески обвезници имају ажурне информације, помоћ и подршку како би могли да испуњавају своје обавезе у вези са регистрацијом, подношењем пријава, плаћањем и тачним исказивањем података у пореским пријавама.

То ће се постићи кроз израду информативног и едукативног материјала за помоћ пореским обвезницима, који ће бити доступни путем низа канала услуга, укључујући непосредни контакт лицем у лице, интернет страницу, медије и дигиталне медије, као и кроз програме рада у заједници. Такође ће се користити друштвене мреже за пласирање информација пореским обвезницима.

На овај начин ће се побољшати оперативна ефикасност, смањити трошкови поштовања прописа и, што је више могуће, олакшати пореским обвезницима да се придржавају прописа. И даље ће се градити снажни односи сарадње са спољним заинтересованим странама како би се разговарало о актуелним едукативним услугама, законским променама, административним процесима и иницијативама у циљу унапређења поштовања прописа.

ЖЕЉЕНИ ИСХОДИ ПЛАНА ПРУЖАЊА УСЛУГА ПОРЕСКИМ ОБВЕЗНИЦИМА

Исходи плана подразумевају постизање:

- унапређеног добровољног поштовања прописа и наплате јавних прихода
- веће употребе онлајн услуга
- побољшања ефективности и ефикасности Пореске управе
- смањења трошкова поштовања прописа
- поједностављених процеса интеракције са Пореском управом Републике Србије
- повећања поверења и поштовања пореских обвезника

МЕРЕ УЧИНКА ЗА МЕРЕЊЕ ИСХОДА И ПРАЋЕЊЕ НАПРЕТКА

Укључују:

- висок ниво задовољства пореских обвезника производима и услугама које пружа Пореска управа Републике Србије, мерен годишњом анкетом о задовољству пореских обвезника
- унапређено поштовање прописа у области подношења пријава и плаћања
- унапређена тачност исказивања података у пореским пријавама

ГЛАВНЕ ТЕМЕ У УНАПРЕЂЕЊУ УСЛУГА ПОРЕСКИМ ОБВЕЗНИЦИМА

Следеће теме обезбеђују унапређење постојећих и развој будућих услуга. То подразумева следеће:

- измене пореских закона и административних процеса у складу са потребама пореских обвезника
- нова технологија, укључујући е-портал и унапређења дигиталне платформе смањиће трошкове поштовања прописа и олакшати приступ услугама и испуњавање обавеза пореског обвезника
- интеракције ће прећи на самоуслужне канале; циљ је поједностављивање интеракција, унапређење административних процеса и повећање задовољства пореских обвезника
- услуге пореским обвезницима, савремене, прилагођене и персонализоване, испуњаваће очекивања пореских обвезника и заједнице
- увешће се прилагођени приступи који воде рачуна о потребама, карактеристикама и понашању различитих сегмената пореских обвезника
- консултације и сарадња са пореским обвезницима и њиховим гранским удружењима допринеће идентификацији услуга, нових алата и производа, и идентификацији административних тачака које изазивају њихово незадовољство и непотребне трошкове поштовања прописа
- информације и упутства која се пружају пореским обвезницима биће ажурна и разумљива
- запослени, сервисно оријентисани, опходиће се према пореским обвезницима с поштовањем, правично, професионално и са високим нивоом интегритета

ЦИЉЕВИ КОЈИ ОДРЕЂУЈУ ЖЕЉЕНЕ ИСХОДЕ

Циљеви пружају дугорочнију перспективу развоја пореских услуга и подржавају општу визију Пореске управе Републике Србије која жели да буде модерна пореска администрација. Циљеви дају смернице за дефинисање приоритетних иницијатива и задатака на чијој реализацији ће се радити у будућности.

План пружања услуга пореским обвезницима има следеће циљеве:

1. ПРИМЕНА СЕРВИСНО ОРИЈЕНТИСАНОГ ПРИСТУПА У ПРУЖАЊУ УСЛУГА ПОРЕСКИМ ОБВЕЗНИЦИМА И СТВАРАЊЕ СРЕДИНЕ КОЈА УНАПРЕЂУЈЕ ДОБРОВОЉНО ПОШТОВАЊЕ ПОРЕСКИХ ПРОПИСА,

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

3. ПОЗИЦИОНИРАЊЕ ПОРЕСКЕ УПРАВЕ КАО МОДЕРНЕ, СЕРВИСНО ОРИЈЕНТИСАНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ

4. ПРУЖАЊЕ ПОДРШКЕ ПОРЕСКИМ ОБВЕЗНИЦИМА ПУТЕМ ЦИЉАНИХ ПРОГРАМА ЕДУКАЦИЈЕ И ИЗГРАДЊЕ ОДНОСА С ПОРЕСКИМ ОБВЕЗНИЦИМА И ЊИХОВИМ САВЕТНИЦИМА

Циљеви су дугорочнији исходи и на њима се базира развој мера и задатака који ће се користити за фокусирање и усмеравање напора запослених у Пореској управи

Републике Србије, посебно у Сектору за пружање услуга пореским обвезницима и едукацију. Различите мере су наведене у следећим одељцима.

МЕРЕ

1. ПРИМЕНА СЕРВИСНО ОРИЈЕНТИСАНОГ ПРИСТУПА У ПРУЖАЊУ УСЛУГА ПОРЕСКИМ ОБВЕЗНИЦИМА И СТВАРАЊЕ СРЕДИНЕ КОЈА УНАПРЕЂУЈЕ ДОБРОВОЉНО ПОШТОВАЊЕ ПОРЕСКИХ ПРОПИСА

У циљу повећања добровољног поштовања пореских прописа, важно је израдити планове и иницијативе који ће подстаћи даља унапређења услуга пореским обвезницима и испунити захтеве и очекивања пореских обвезника. То ће укључивати развој нових услуга и унапређење постојећих услуга.

Циљане информације подржаће различите групе и сегменте пореских обвезника. Изазов је осмислити помоћ и подршку који су прилагођени и релевантни. Тиме ће се развити посебни приступи по сегментима који ће помоћи у креирању прилагођенијих сервиса, као и у идентификацији и третирању специфичних ризика по поштовање прописа за одређени сегмент, нпр. велике пореске обвезнике, предузетнике, итд. У Пореској управи Републике Србије су идентификовани следећи сегменти пореских обвезника: правна лица (велика, средња, мала и микро правна лица), предузетници, физичка лица и нерезиденти.

Пореска управа је усвојила структуриранији приступ на идентификацији и третирању ризика по поштовање прописа, кроз рад Одељења за стратешке ризике. Будући да непоштовање прописа може бити проузроковано низом фактора укључујући недостатак знања, сложеност закона и ненамерне грешке, па све до намерне утаје, важно је разумети факторе који утичу на непоштовање прописа на чему би се базирао развој одговарајућих активности у циљу третирања различитих ризика. Стога, планови пружања услуга пореским обвезницима имају кључну улогу у ублажавању ризика по поштовање прописа.

МЕРА 1.1. Планови пружања услуга пореским обвезницима и пратећа документа су усклађени с општим смерницама утврђеним у Програму трансформације за период 2021-2025. године

Активности	
1.1.1.	Финализирати и усвојити План пружања услуга пореским обвезницима за период 2023-2025. године и пратеће акционе/пројектне планове.
1.1.2.	Доставити План пружања услуга пореским обвезницима свим запосленима и заинтересованим странама; објавити план на интернет страници Пореске управе Републике Србије.
1.1.3.	Надгледати и пратити напредак у реализацији активности проистеклих из акционих/пројектних планова пружања услуга.

1.1.4.	Утврдити даља унапређења у пружању услуга кроз усвајање најбоље праксе у другим пореским управама.

МЕРА 1.2. Савремене, поједностављене, приступачне, прилагођене и персонализоване услуге се пружају у циљу смањења трошкова поштовања прописа и олакшавања поштовања прописа

Активности	
1.2.1.	Набавити и конфигурисати нови интегрисани информациони систем (COTS); остварити напредак у креирању и развоју путем низа пројеката и потпројеката у циљу развоја и изградње е-услуга и е-производа, у складу са свеукупним активностима у оквиру Програма трансформације, укључујући увођење е-портала као примарног комуникационог канала за све интеракције.
1.2.2.	Дефинисати програм рада, укључујући посебне пројекте и потпројекте, резултате, временски план и оквире, и одговорности.
1.2.3.	Осмислити план комуникације и рада с обвезницима у циљу повећања свести о сервисном приступу Пореске управе у складу са Програмом трансформације за период 2021-2025. године.

МЕРА 1.3. Смањење трошкова поштовања прописа за пореске обвезнике и лако поштовање прописа

Активности	
1.3.1.	Истражити могућности за смањење трошкова поштовања прописа за пореске обвезнике кроз редизајнирања пословних процеса.
1.3.2.	Преиспитати пословне процесе који доводе до непосредног контакта лицем у лице са пореским обвезницима и редизајнирати пословне процесе, како би се омогућило коришћење других канала комуникације, односно телефона и интернета.
1.3.3.	Наставити разматрање корака за увођење унапред попуњених пријава и аутоматизацију других докумената који тренутно захтевају ручно попуњавање.
1.3.4.	Проширити онлајн калкулаторе и друге онлајн производе како би се пореским обвезницима обезбедили ресурси за лакше и једноставније поштовање прописа.

МЕРА 1.4. Ублажавање кључних ризика по поштовање прописа узима у обзир посебне приступе пружања услуга пореским обвезницима

Активности	
1.4.1.	Наставити са јачањем комуникације између Сектора за пружање услуга пореским обвезницима и едукацију и Одељења за стратешки ризик у циљу ублажавање ризика по поштовање прописа кроз активности у области пружања услуга пореским обвезницима.

1.4.2.	Креирати, подржати и спровести посебне кампање и пројекте чији је циљ повећање поштовања прописа, нпр. сива економија, фискализација, итд, ради унапређења поштовања прописа.
1.4.3.	Објавити План поштовања прописа како би се повећала свест пореских обвезника о утврђеним ризицима по поштовање прописа.
1.4.4.	Наставити с израдом прилагођених комуникационих приступа који ће олакшати унапређење добровољног поштовања прописа, нпр. одлазни позиви новим дужницима, СМС поруке обвезницима који упорно касне са подношењем пријава.

МЕРА 1.5. Услуге и производи узимају у обзир карактеристике, потребе и понашања различитих сегмената пореских обвезника

Активности	
1.5.1.	Потврдити критеријуме за сваки сегмент пореских обвезника и поступно унапредити разумевање сваког сегмента пореских обвезника, почевши од сегмента великих пореских обвезника.
1.5.2.	Израдити посебне приступе за сегменте пореских обвезника и циљане интервенције ради унапређења добровољног поштовања прописа.
1.5.3.	Увести услуге пореским обвезницима на основу карактеристика различитих сегмената пореских обвезника и ризика пореских обвезника.

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

Канал је механизам приступа који Пореска управа Републике Србије користи у интеракцији с пореским обвезницима и порески обвезници користе у интеракцији с Пореском управом Републике Србије. Сваки канал има скуп атрибута који га чине прикладним за пружање одређене услуге. Пореска управа Републике Србије користи низ канала, укључујући:

- **интернет:** електронски или дигитални канали, пре свега интернет страница, онлајн обрасци, електронски систем за размену порука, укључујући имејл и друштвене мреже
- **телефон:** коришћење телефонског сервиса преко Контакт центра за давање одговора на упите
- **папир:** производи у папирној форми који Пореска управа Републике Србије шаље или прима, укључујући писма, брошуре, обрасце и друге едукативне материјале
- **контакт лицем у лице:** могу бити на посебним услужним шалтерима „Ваш порезник“ или на терену, нпр. у пословном простору пореских обвезника, семинари, итд.
- **медији:** екстерне комуникације и маркетинг преко медија као што су радио, телевизија, штампа и други комуникациони канали.

Комуникација са пореским обвезницима традиционално се обављала у непосредном контакту лицем у лице, телефоном или писаним путем. Све више, захваљујући технолошком напретку, Пореска управа Републике Србије се фокусира на нове могућности путем дигиталних канала, укључујући коришћење дигиталног подношења пријава и плаћања, као и коришћење имејл сервиса за интеракције са пореским обвезницима преко портала. Активности у Контакт центру имају значајну улогу у пружању услуга пореским обвезницима. Такође, интернет је постао важан алат за пружање информација и савета преко интернет презентације. Програм трансформације за период 2021-2025. године утврђује тежње да се настави са креирањем дигиталних услуга које ће олакшати пореским обвезницима поштовање прописа. Одлуке о производима и алатима услуга пореским обвезницима базираће се на плановима управљања каналима комуникације, како би се допринело преласку с интеракције лицем у лице на дигиталне канале.

МЕРА 2.1 План управљања каналима комуникације дефинише кораке у преусмеравању пореских обвезника са услуга лицем у лице на дигаталне канале

Активности	
2.1.1.	Остварити напредак у процесу управљања каналима комуникације, укључујући приступ за измештање пореских обвезника с непосредног контакта лицем у лице ка телефонским и дигиталним каналима.
2.1.2.	Идентификовати могућности да се утиче на пореске обвезнике да пређу са непосредног контакта лицем у лице на друге дигиталне канале, укључујући промену радних пракси које захтевају да порески обвезници посећују шалтер.

МЕРА 2.2 Постојеће и нове електронске услуге се активно промовишу

Активности	
2.2.1	Промовисати постојеће и нове е-услуге које пружа Пореска управа Републике Србије путем свих канала комуникације и туторијала, упутстава, информација које се налазе на интернет презентацији, као и медија, укључујући друштвене мреже.
2.2.2.	Постарати се да порески обвезници буду упознати са доступним е-услугама путем информација које пореским обвезницима пружају Контакт центар и шалтери „Ваш порезник“.
2.2.3.	Користити медијске кампање за подизање свести и разумевања о доступним е-услугама.
2.2.4.	Промовисати користи и предности коришћења е-услуга у „Пакету добродошлице“ који се даје новорегистрованим обвезницима.
2.2.5.	Користити портал Пореске управе како би се порески обвезници обавестили о најновијим унапређењима и дешавањима у вези с е-услугама.
2.2.6.	Наставити са корацима који подстичу физичка лица – пореске обвезнике да подносе пријаве електронским путем.

МЕРА 2.3 Порески обвезници користе интернет страницу Пореске управе Републике Србије као примарни извор ажурних информација и упутстава

Активности	
2.3.1.	Обезбедити редовно ажурирање интернет странице Пореске управе Републике Србије кроз постављање ажурних информација и измена пореских закона и подзаконских аката, пореских пријава и других образаца, као и измена административних процеса и актуелних догађаја.

МЕРА 2.4 Комуникација с пореским обвезницима путем друштвених мрежа је омогућена

Активности	
2.4.2.	Интензивно коришћење друштвених мрежа за пружање упутстава и информација; користити повратне информације у идентификацији потребе за додатним упутствима.
2.4.3.	Користити друштвене мреже за размену најновијих информација и вести о пореским питањима, укључујући пореске савете, најновије информације о изменама прописа, и подсећања на рокове за различите обавезе плаћања и подношења пријава.

МЕРА 2.5 Контакт центар је проширио своје функционалности, укључујући коришћење одлазних позива у циљу унапређења поштовања прописа

Активности	
2.5.1.	Промовисати употребу Контакт центра као алтернативу контакту лицем у лице.
2.5.2.	Увести употребу аутоматизираних порука за достављање актуелних информација о кључним обавезама у погледу поштовања прописа, нпр. подсетници за подношење пријава путем СМС
2.5.3.	Одредити запослене који ће се посебно бавити одређеним темама тако што ће се обезбедити гласовне опције (ЕВР) путем којих ће се корисник проследити посебним агентима који ће се бавити упитима стања и пријавама пореских неправилности, како би се искусни запослени ослободили за комплексније упите.
2.5.4.	Проширити функционалност одлазних позива Контакт центра како би се подржале активности на унапређењу поштовања прописа, нпр. позивање обвезника који упорно касне са подношењем пријава, иницијални контакт с новим дужницима (*на основу лимита*).
2.5.5.	Запослити особље у Контакт центру које поседује посебне вештине и компетенције, укључујући јасне комуникационе вештине, стручност, вештине слушања и емпатију до систематизованог броја, и унапредити професионалност сервиса.
2.5.6.	Ојачати улогу Контакт центра у пружању подршке разним кампањама и пројектима.

3. ПОЗИЦИОНИРАЊЕ ПОРЕСКЕ УПРАВЕ КАО МОДЕРНЕ, СЕРВИСНО ОРИЈЕНТИСАНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ

Пореска управа Републике Србије наставља да промовише услуге које пружа грађанима како би се унапредило добровољно поштовање пореских прописа. На тај начин Пореска управа Републике Србије се перципира као професионална институција која пружа квалитетне услуге и помаже пореским обвезницима. Већа доступност информација које су расположиве на различите начине, укључујући дигиталне услуге, подржава напоре да се побољша ниво добровољног поштовања пореских прописа.
Пореска свест се подиже промовисањем важности поштовања пореских прописа кроз различите врсте комуникације и кампања.

МЕРА 3.1. Континуирана посвећеност правима пореских обвезника изнетих у Повељи пореским обвезницима

Активности	
3.1.1	Постарати се да запослени испуњавају обавезе и задатке у вези са правима пореских обвезника утврђених у Повељи пореским обвезницима.
3.1.2.	Наставити са подизањем свести запослених у Пореској управи Републике Србије о Повељи пореским обвезницима како би се препознала, поштовала и примењивала међусобна права и обавезе.

МЕРА 3.2 Стандарди у пружању услуга су у складу са очекивањима пореских обвезника

Активности	
3.2.1	Редовно пратити, преиспитивати и идентификовати могућности за унапређење стандарда услуга како би се обезбедило да су услуге у складу са доследним и високим стандардом и да испуњавају очекивања пореских обвезника.
3.2.2.	Извештавати о сервисним стандардима учинка једном годишње у оквиру извештаја о раду Пореске управе Републике Србије.
3.2.3.	Наставити са подизањем свести запослених о обавези пружања квалитетних услуга обвезницима, као и да се понашају етички и професионално, с интегритетом и да чувају поверење заједнице у Пореској управи Републике Србије.

МЕРА 3.3 Повратне информације од заједнице се користе за праћење перцепција о услугама ПУРС

Активности	
3.3.1	Спроводити годишње истраживање кроз ангажовање независне маркетиншке компаније, како би се измерило задовољство пореских обвезника услугама и радом Пореске управе Републике Србије, анализирали резултати и идентификовале области у којима је потребно

	унапређење; објавити резултате на интернет страници Пореске управе Републике Србије.
3.3.2.	Користити повратне информације из интерне анкете великих пореских обвезника за праћење задовољства услугама пореским обвезницима које пружа ЦВПО и идентификовати области у којима је потребно унапређење.
3.3.3.	Користити циљане повратне информације из интерних истраживања која се спроводе на шалтерима, интернет презентацији и у Контакт центру за унапређење квалитета пружених услуга.

МЕРА 3.4 Организациона структура услуга пореским обвезницима одражава међународну праксу у пореским администрацијама

Активности	
3.4.1.	Планирати активности, у оквиру ширег преиспитивања организације Пореске управе Републике Србије, на консолидацији шалтера на терену (Ваш порезник) како би се унапредила ефикасност рада и побољшало пружање услуга у складу са савременим трендовима.

МЕРА 3.5 Сервисни и стручни капацитети запослених у услугама пореским обвезницима су на високом нивоу

Активности	
3.5.1.	У сарадњи са функцијом људских ресурса и едукације повећати капацитете кроз запошљавање особља са комуникационим вештинама и компетенцијама, као и високим нивоом професионализма, како би се унапредили репутација и учинак.
3.5.2.	Користити интерне канале за комуникацију и обуку, нпр. обуку новозапослених, како би се истакао значај пружања висококвалитетних услуга и професионализма у комуникацији са пореским обвезницима.
3.5.3.	Постарати се да постоји структурирани процес континуираног усавршавања и обуке (формалан и на радном месту) како би се унапредиле пореске стручне вештине и техника комуникације.

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

Од кључне важности за функционисање пореског система је да порески обвезници имају приступ информацијама, упутствима, подршци и алатима који им омогућавају да испуњавају своје обавезе. Пружање подршке пореским обвезницима игра кључну улогу у максималном повећавању добровољног поштовања прописа. Приоритет ће и даље бити на развоју комуникационих и едукативних производа који се пружају путем различитих канала, укључујући онлајн услуге, телефон и у писаном облику у виду брошура, флајера, као и преко медија.

Сваки запослени има одговорност да пружи добру услугу пореским обвезницима, а Сектор за пружање услуга пореским обвезницима и едукацију има примарну одговорност за развој едукативних програма и кампања, осмишљавање производа, као и координацију активности у вези са услугама пореским обвезницима. То укључује интеракцију са пореским обвезницима који долазе у просторије Пореске управе Републике Србије, обраћају се путем телефона или писаним путем, давање одговора на упите, креирање едукативних и информативних производа, одржавање семинара о изменама закона. Поред тога, наставиће се рад на идентификацији потребе за додатним информативним производима, као и за развој и одржавање садржаја интернет странице Пореске управе Републике Србије.

Пореска управа Републике Србије ће све више укључивати и ангажовати пореске обвезнике, гранске групе и њихове представнике у циљу пружања повратне информације о примени пореских закона, административним политикама и процедурама, како би се унапредиле услуге у циљу повећања задовољства пореских обвезника.

МЕРА 4.1 Успостављени су кооперативни и ефективни аранжмани за консултације с пореским обвезницима и њиховим представницима

Активности	
4.1.1.	Консултовати се са гранским удружењима и заинтересованим странама и користити њихова виђења и искуства као повратне информације за унапређење услуга пореским обвезницима.
4.1.2.	Одржавати и јачати проактивне односе са пословном заједницом, посебно са Привредном комором Србије, у вези с изменама и допунама пореских закона, административним процесима, као и поштовањем прописа.
4.1.3.	Додатно унапредити рад Форума ЦВПО у циљу унапређења сарадње и разматрања нових ризика по поштовање прописа, као и питања која се односе на тумачење закона и административне процесе ЦВПО.

МЕРА 4.2 Развијени су циљани едукативни програми и програми помоћи како би се побољшало разумевање пореских обавеза

Активности	
4.2.1.	Пружати ажурне и лако разумљиве информације, упутства, као и подршку пореским обвезницима у вези с обавезама регистрације, подношења пријава, плаћања и тачног исказивања података у пореским пријавама, како би могли да испуне своје законске обавезе, укључујући интернет страницу Пореске управе Републике Србије, брошуре и флајере, као и медије и друштвене мреже.
4.2.2.	Прегледати и кориговати редовно информативне производе како би се обезбедило да и даље буду тачни и једноставни за разумевање.

4.2.3.	Спроводити едукацију пореских обвезника путем посета, онлајн семинара, радионица, одлазних позива, флајера, информатора, као и медија у циљу пружања ажурних и релевантних пореских информација.
4.2.4.	Финализирати и увести „Пакет добродошлице“ новорегистрованим пореским обвезницима путем пореског сандучета како би се упознали са доступним услугама; ажурирати пакет у складу са развојем и унапређењем услуга.
4.2.5.	Проширити проактивне посете и програм рада који обухватају пружање помоћи новооснованим предузетницима, како би, захваљујући пруженој подршци, разумели своје пореске обавезе.
4.2.6.	Наставити рад на развоју информативних билтена за одређене категорије пореских обвезника и одређене теме које занимају пореске обвезнике.
4.2.7.	Користити често постављана питања о актуелним темама како би се идентификовале потребе за новим информативним производима и уклониле недоумице.

МЕРА 4.3 Унапређена култура поштовања пореских прописа

Активности	
4.3.1.	Креирати и спровести едукативне и медијске кампање са циљем неговања културе поштовања прописа подизањем свести о важности плаћања пореза.
4.3.2.	Израђивати медијске планове, укључујући саопштења за медије о новим иницијативама; користити медијске кампање у циљу промовисања поштовања прописа ради подстицања добровољног поштовања прописа.
4.3.3.	Проширити актуелну иницијативу која се спроводи у сарадњи с Министарством просвете, у циљу помагања младима да разумеју и вреднују наш порески систем.

МЕРА 4.4 Унапређена информисаност о расположивим услугама пореским обвезницима

Активности	
4.4.1.	Израдити свеобухватни „каталог услуга” у циљу навођења услуга доступних пореским обвезницима, где и како се приступа услузи; користити каталог за промовисање услуга, а посебно дигиталних услуга.

ЗАКЉУЧАК

Циљ Плана пружања услуга пореским обвезницима за период 2023-2025. године је побољшање и унапређење нивоа и врста услуга које се пружају пореским обвезницима у намери да се обезбеде информације и подршка које су им потребне за испуњење

њихове законске обавезе. Услуге пореским обвезницима биће прилагођеније потребама у складу са савременим трендовима.

Сервисно оријентисани приступ помоћи ће Пореској управи Републике Србије да максимално повећа наплату прихода, унапреди добровољно поштовање прописа, као и да побољша ефективност и ефикасност пореске администрације.