



РЕПУБЛИКА СРПСКА
МИНИСТАРСТВО ФИНАНСИЈА
ПОРЕСКА УПРАВА
Сектор за пореске обвезнике и јавно информисање

Ул. Бана Милосављевића бр. 4, Бања Лука 78000 - тел./факс: 051/217-838; 217-840; 217-841; 300-199; 300-256,
e-mail: poreskaupravar@blic.net

ИЗВЈЕШТАЈ О РЕЗУЛТАТИМА УПИТНИКА

Пореска управа је урадила два одвојена упитника и подијелила по подручним центрима и подручним јединицама. Циљ упитнике је да се чује коментар пореских обвезника на услуге које добијају од Пореске управе и унапређења рада и односа између Пореске управе РС и пореских обвезника. Један упитник био је усмјерен на службенике ПУ РС, а други на пореске обвезнике (јавно мјење). Укупно 453 пореских обвезника је попунило упитник, а од укупног броја запослених службеника ПУ РС (771), упитник је попунило 367. Упитници су се састојали од питања као што је однос радника према њиховом послу, однос према претпостављеном, и њихова могућност да ефикасно обављају свој посао. Питања за пореске обвезнике укључивала су могућност разумијевања закона и процедура за подношење пореских пријава, квалитет услуга од стране службеника Пореске управе и приједлога и сугестија за унапређење рада.

Упитник за пореске обвезнике

Значајна већина (87%) оних који су одговорили изјавили су да су задовољни рјешавањем њихових питања. 71% испитаних одговорило је да се питања рјешавају приликом првог контакта. Преко 70% испитаних је изјавило да су имали лични контакт са Пореском управом, док је 28% имало телефонски контакт. С обзиром на број одговора на ово питање, јасно је да поједини порески обвезници користе различите метода контактирања Пореске управе.

Велики број обвезника (скоро 50%) каже да контактира са службеницима у подручним центрима или подручним јединицама, а 21% обвезника има контакт са начелником. То говори да обвезник није био задовољан услугом службеника, или је то било питање које захтијева одобрење од начелника или порески обвезник покушава «прибавити» одговор који је желио чути. Упитник није дао одговор на ово питање тако да се не зна разлог контакта са начелником. Укупно 93% испитаника одговорило је да су третирани правично и са поштовањем, а 88% их је одговорило да се службеници Пореске управе понашају професионално.

Од укупног броја испитаника 87% је изјавило да су користили брошуре или упутство за попуњавање пореских пријава, а од оних који су одговорили позитивно, 69% је изјавило да су инструкције припремљене довољно добро и да им помогну при подношењу пријава без помоћи службеника Пореске управе (60%). Многи обвезници изразили су потребу за додатном едукацијом путем семинара, брошура итд.

Иако је веб страница Пореске управе добро дизајнирана и садржи многе корисне информације, само 21% обвезника, са веб странице користи информације. Да ли обвезници не знају да страница постоји, или зато што већина њих нема приступ компјутеру, упитник не даје одговор на ово питање.

Давајући сугестије и коментаре за побољшање услуга Пореске управе, било је 536 одговора, укључујући сугестију да се обвезници третирају једнако на подручју цијеле Републике Српске (37), да се поједноставе образци, законске регулативе и њихово тумачење (110 од 536), и друго.

Из анализе упитника може се закључити да је већина оних који су упитник попунили, задовољно услугом од стране Пореске управе. Ипак, постоји могућност да се повећа проценат задовољних пореских обвезника на 97%. Ово се може постићи додатном едукацијом како пореских обвезника тако и службеника Пореске управе који раде на позицијама пружања услуга. Остали одговори наводе на закључак да су обвезници збуњени постојећом законском регулативом и принципом самоопорезивања.

Упитник за службенике Пореске управе

Од укупног броја службеника Пореске управе којима је подијељен упитник одговор је дало 47% (367). Искуства оваквих истраживања су показала да уколико одговор није обавезан, одговориће само они који су веома задовољни садашњом ситуацијом или они који су веома незадовољни. То се десило и при попуни овог упитника.

Укупно 96% испитаних је изјавило да јасно разумије своје дужности и обавезе а 93% каже да су у стању радити свој посао ефикасно и професионално. 91% испитаника каже да воли свој посао. Укупно 32% је изјавило да нарочито воли комуникацију са обвезницима, док се скоро 40% службеника није жељело или није могло изјаснити о томе који дио посла највише воли. Ова ситуација је збуњујућа и постоји могућност да службеници нису били директни у својим одговорима. Ово се потврђује при изјашњавању о радном дану службеника. Према анализи одговора 159 службеника (43%) нису жељели или нису могли навести своје дневне активности. Ово подручје захтијева додатно истраживање јер нема корисних и конкретних података Пореској управи.

Укупно 90% испитаника одговорило је да добијају јасне инструкције од својих претпостављених, а 88% њих каже да није проблем разговарати са претпостављеним о неком питању. Ово говори позитивно о односу службеника и претпостављеног. 23% службеника се изјаснило да не добијају повратну информацију (позитивну или негативну) од претпостављених. Честа повратна информација од претпостављеног према запосленом је нужна како би се одржао добар ниво обављања посла или побољшао резултат рада. Такође је важно оставити простора за двосмјерну комуникацију, што ће додатно побољшати већ постојећи добар однос између претпостављеног и службеника.

Интересантно је, да 53% службеника каже да би контактирали претпостављену особу ако им треба помоћ, док би 29% консуловало законску регулативу, ПЦ или Сектор за пореске обвезнике и јавно инфирмисање, али и своје колеге. Велики проценат испитаника није дао одговор коме би се обратили за помоћ (17%). То значи, да не знају коме да се обрате за помоћ или вјерује да им помоћ није ни потребна. И ово је разлог за додатном едукацијом службеника.

Из свега наведеног може се закључити да су упитници допринијели идентификацији подручја у којима постоји потреба за додатном едукацијом и побољшању односа са пореским обвезницима.

Бања Лука,јули 2003. године.

ПОМОЋНИК ДИРЕКТОРА

Илинка Гавриловић