

2022-2024

STRATEGIJA

UNAPREĐENJA POŠTOVANJA PROPISA
O INDIREKTNOM OPOREZIVANJU ZA
PERIOD OD 2022. DO 2024. GODINE

Sadržaj

Uvodna riječ	3
Glavni ciljevi i opredjeljenje	4
Analiza okruženja	5
Eksterno okruženje	5
Interno okruženje	5
Realizacija ciljeva	7
Efikasna naplata i raspodjela prihoda	7
Analiza rizika.....	7
Kvalitetnija upotreba podataka	8
Unapređenje registracije	8
Analiza povrata	9
Jačanje kontrolne funkcije	9
Upravljanje dugom	10
Borba protiv prevara i organizovanog kriminala.....	10
Olakšavanje trgovine, zaštita tržišta i društva	11
Podrška poslovnoj aktivnosti	11
Zaštita tržišta i društva	11
Brz prekogranični protok roba i ljudi.....	12
Otvorena linija „Stop švercu“.....	12
Zadovoljni obveznici.....	13
E-uprava.....	13
Stručna pomoć	14
Obuke i ankete	14

Napomena: Sadržaj ovog dokumenta predstavlja Izvod iz Strategije unapređenja poštovanja propisa o indirektnom oporezivanju za period od 2022. do 2024. godine i namijenjen je za vanjsku upotrebu.

Uvodna riječ



Dr. Miro Džakula

Direktor

Poštovani obvezniče,

Uprava za indirektno oporezivanje (UIO) je nadležna za provođenje zakonskih propisa o indirektnom oporezivanju. Osnovni cilj UIO je efikasna i učinkovita naplata i raspodjela prihoda od indirektnih poreza, PDV-a, akcize, carine i putarine, po osnovu kojih je u 2021. godini prikupljeno 8,4 milijarde KM.

Efikasnu naplatu i raspodjelu prihoda UIO nastoji da izvrši na način koji održava povjerenje u poreski sistem i poresku administraciju, odnosno uz osiguranje efikasnog sistema pružanja usluga obveznicima indirektnih poreza, građanima, svim organima i institucijama u ostvarivanju njihovih prava i izvršavanja obaveza iz oblasti indirektnih poreza.

U svrhu postizanja navedenog cilja usvojen je strateški pristup unapređenja poštovanja poreskih propisa koji nastoji da maksimizira dobrovoljno izvršenje poreskih obaveza i suzbije aktivnosti usmjerene ka izbjegavanju obaveza indirektnih poreza.

Svrha ove Strategije je jasno izraziti naš pristup unapređenju poštovanja poreskih propisa u naredne tri godine što predstavlja nastavak već započetih aktivnosti i drugi dokument ovakve vrste.

Shodno članu 18. stav (4) Uputstva o procesu upravljanja rizicima poštovanja propisa o indirektnom oporezivanju („Službeni glasnik BiH“, broj 34/21), Komisija za upravljanje rizicima poštovanja propisa o indirektnom oporezivanju, na sastanku održanom dana 09.03.2022. godine, je dala saglasnost na Strategiju unapređenja poštovanja propisa o indirektnom oporezivanju za period od 2022. do 2024. godine i Akcioni plan Strategije.

Glavni ciljevi i opredjeljenje

VIZIJA

Moderna,
kredibilna i
uslužno
orijentisana
poreska uprava

Naši glavni ciljevi su:

- efikasna i učinkovita naplata i raspodjela prihoda,
- olakšavanje trgovine, zaštita tržišta i društva i
- zadovoljni obveznici.

UIO je opredijeljena da osigura:

- jednak, transparentan i fer tretman svih poreskih obveznika,
- povoljne uslove za poslovanje poreskih obveznika, dostupnost informacija, programa obuke i servisa namijenjenih obveznicima i
- učinkovite programe bazirane na analizi rizika kroz koje će se prepoznati obveznici koji ne poštuju propise.

MISIJA

Efikasna naplata
indirektnih
poreza kroz visok
nivo dobrovoljnog
poštovanja
propisa

Analiza okruženja

U cilju prepoznavanja faktora iz eksternog i internog okruženja koji u vidu prilika i prijetnji mogu uticati na tekuće i buduće aktivnosti UIO, izvršene su PEST i SWOT analize.

Eksterno okruženje

Politička pitanja

- Integracioni proces ka EU,
- Politika izvršnih organa u BiH,
- Važeći zakoni i propisi,
- Kompleksnost sistema odlučivanja u BiH.

Ekonomska situacija

- Jednostavan sistem PDV-a i niska stopa,
- Smanjenje nivoa privredne aktivnosti i BDP usljed pandemije virusa Covid-19,
- Prisustvo sive ekonomije,
- Povećanje internet prodaje i online plaćanja,
- Visoka stopa nezaposlenosti.

Socijalni faktori

- Odlazak stručnih kadrova iz zemlje,
- Nezadovoljavajući materijalni položaj stanovništva,
- Prisustvo korupcije kao negativne pojave u društvu.

Tehnološke promjene

- Intezivan razvoj informaciono-komunikacionih tehnologija,
- Povezivanje podataka između institucija,
- Razvoj e-uprave.

Interno okruženje

Snage

- Elektronsko podnošenje PDV prijave i KUF i KIF evidencija,
- Mogućnost izdavanja digitalnog potpisa,
- Nove aplikacije za poreze i carine,
- Velika baza internih i eksternih podataka,
- Kvalitetne i ažurne informacije na web stranici,
- Stručan kadar za oblast indirektnih poreza.



UIO je postala
certifikovano tijelo
za izdavanje
digitalnog potpisa



U pripremi je novi
Zakon o PDV-u i
Zakon o carinskoj politici

Slabosti

- Nedovoljan nivo efikasnosti i kvaliteta usluga poreskim obveznicima,
- Nedovoljna iskorištenost dostupnih podataka dobijenih od trećih strana,
- Nedostatak internih aplikacija i IT alata za ubrzanje rada,
- Nedostatak IT stručnjaka,
- Neadekvatno praćenje ključnih pokazatelja uspjeha,
- Niska svijest zaposlenih o značaju postizanja višeg nivoa poreske discipline (unapređenja poštovanja poreskih propisa),
- Neadekvatna materijalno-tehnička opremljenost za rad zaposlenih,
- Dug i komplikovan proces odlučivanja po zahtjevu obveznika i
- Visok procenat fizičkog pregleda roba.

Prilike

- Obezbjedenje novih i unapređenje postojećih usluga poreskim obveznicima,
- Uspostavljanje efikasne elektronske komunikacije,
- Unapređenje procesa registracije,
- Uvođenje novih IT aplikacija za postizanje višeg stepena automatizacije poslovnih procesa,
- Dalji razvoj sistema analize rizika,
- Jačanje organizacione kulture i etičkih načela,
- Unapređenje razmjene podataka sa trećim stranama,
- Stalna edukacija službenika,
- Jačanje međunarodne i saradnje sa poslovnom zajednicom,
- Poboljšanje normativnog okvira i dalje usklađivanje sa EU (usvajanje novog Zakona o PDV-u, novog Zakona o carinskoj politici u BiH, te drugih propisa)

Prijetnje

- Otežano zapošljavanje i nagrađivanje stručnog kadra, posebno IT stručnjaka,
- Odlazak stručnih i deficitarnih kadrova,
- Nedostatak sredstava i kadrova za razvoj aplikativnih rješenja (ovisnost o vanjskim partnerima),
- Dug i komplikovan proces donošenja normativnih akata (sporo prilagođavanje promjenama u okruženju),
- Neadekvatna organizaciona struktura u pojedinim segmentima djelovanja UIO,
- Organizacija i preraspodjela kadrova shodno tekućim potrebama.

Realizacija ciljeva

 Naplaćeni prihodi:

2020. godina

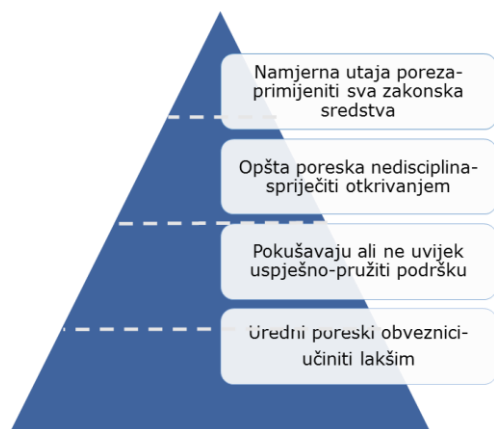
7,23 mlrd KM

2021. godina

8,45 mlrd KM

↑16,8%

rast prihoda u 2021. godini



Efikasna naplata i raspodjela prihoda

Prikupljenim sredstvima od indirektnih poreza osigurava se nesmetano funkcionisanje društva i daje doprinos postizanju ekonomskog i socijalnog blagostanja. Najveći dio ostvarenih prihoda prikupljen je zahvaljujući savjesnom ponašanju obveznika, koji su blagovremeno i tačno izvršili svoje obaveze. UIO će raditi na daljem unapređenju sistema prikupljanja prihoda, stvarajući okruženje koje će učiniti izvršenje obaveza još jednostavnijim, ali će istovremeno primjenom analize rizika i modernih informatičkih alata nastojati da prepozna one obveznike koji izbjegavaju plaćanje poreza. Niz aktivnosti biće usmjeren i ka jačanju kontrolne funkcije, boljem upravljanju dugom, kvalitetnijoj upotrebi podataka i drugo.

Analiza rizika

UIO teži da svoje aktivnosti bazira na analizi rizika, kako bi se optimalno iskoristili ograničeni ljudski i materijalni resursi te usmjerili na najrizičnije obveznike. Kompleksnost poreskog sistema i diverzifikovanost poreskih obveznika zahtijevaju ciljani pristup manjim grupama (segmentima) obveznika kako bi se lakše identifikovali rizici svojstveni takvim grupama i kreirale efikasne akcije u cilju eliminisanja ili smanjenja rizika.

U proteklom periodu UIO je vršila analize po vrstama poreza i ključnim segmentima obveznika, identifikovala najznačajnije rizike od uticaja na UIO, dala preporuke za umanjeње rizika, kontinuirano vršila selekciju rizičnih obveznika za kontrolu te kreirala i provela programe poštovanja poreskih propisa u određenim rizičnim segmentima.

U narednom periodu planirano je dalje jačanje funkcije analize rizika kroz kadrovska proširenja i uvođenje modernijih alata analize rizika te ugradnjom analize rizika u osnovne poslovne procese UIO. Nastaviće se sa radom na selekciji obveznika za kontrolu i programima poštovanja propisa koji uvažavaju specifičnosti određenih grupa rizičnih obveznika.

Više od

4.200

zahtjeva za registraciju u
2021. godini

Ukupno je

51.000

registrovanih obveznika
za PDV, carinu i akcizu

Kvalitetnija upotreba podataka

Rad UIO se zasniva na korištenju široke informacione osnove koja pored internih podataka koristi i eksterne podatke dobijene kroz razmjenu sa domaćim i inostranim institucijama. Ovo omogućava detaljan uvid u poslovanje poreskih obveznika što pomaže sveobuhvatnoj analizi i provođenju poslovnih aktivnosti UIO.

Plan UIO je da se poveća korištenje trenutno raspoloživih internih i eksternih podataka unutar organizacije i unaprijedi razmjena podataka kroz postojeće i nove sporazume. Dalji razvoj elektronskog poslovanja dodatno će pojednostaviti unos podataka i povećati tačnost i ažurnost, od čega se posebno može izdvojiti elektronsko podnošenje carinske dokumentacije kroz NCTS sistem i kreiranje novih baza podataka i aplikativnih rješenja koje će pojednostaviti poslovne procese.

Unapređenje registracije

U fazi registracije se, na osnovu podataka iz dostupnih evidencija UIO i trećih strana, provjerava tačnost dostavljene dokumentacije i ispunjenost uslova za registraciju. Ovo je najranija faza u kojoj se prepoznaju poslovne namjere poreskih obveznika i otkrivaju potencijalne PDV prevare. Tačni i potpuni registracioni podaci predstavljaju osnov za sve dalje aktivnosti UIO.

UIO je intenzivirala aktivnosti na:

- Prepoznavanju i registraciji lica koja su prešla oporezivi prag a nisu podnijela zahtjev za registraciju,
- Deregistraciji poreskih obveznika koji su prestali sa obavljanjem oporezive djelatnosti i
- Korekciji netačnih podataka u registru.

UIO će nastaviti sa pojačanim aktivnostima registracije i deregistracije kako bi se obezbjedio pouzdan registar te težiti poboljšanju procesa registracije kroz sledeće mjere:

- Elektronska komunikacija,
- Kadrovska popunjenost i organizacija,
- Smanjenje broja dana potrebnih za registraciju i deregistraciju i
- Izmjene normativnih akata.

Izvršeni povrati:

2020. godina

1,15 mlrd KM

2021. godina

1,36 mlrd KM

↑18,4%

rast povrata u 2021. godini

8.500

kontrola je izvršeno u 2021. godini sa efektom od

51,8 mil KM

Analiza povrata

Osnovna karakteristika sistema PDV-a je mogućnost povrata PDV-a kada vrijednost ulaznog poreza premašuje vrijednost izlaznog. Kako se za povrat PDV-a vežu najprepoznatljivije i najčešće prevare, UIO je posvetila izuzetne napore i razvila cijeli set aktivnosti u cilju efikasnog upravljanja povratima. Neke od tih aktivnosti su procjena osnovanosti povrata kroz standardizovan ispitni postupak u kome učestvuje veći broj organizacionih jedinica, procjena rizičnosti obveznika kroz modul analize rizika, analiza dokumentacije i pozivanje obveznika, te provođenje kontrola (kancelarijske, terenske, vezane kontrole).

U narednom periodu planirane su dodatne provjere osnovanosti zahtijevanih povrata uparivanjem podataka dostavljenih kroz elektronske KUF i KIF evidencije.

Jačanje kontrolne funkcije

Najveći dio kontrola usmjeren je ka obveznicima za koje postoji značajna sumnja da ne izvršavaju obaveze po osnovu indirektnih poreza. UIO razvija namjenske programe kontrola za određene djelatnosti, kroz koje se nastoji unaprijediti poštovanje propisa u posmatranom području, od kojih se u dosadašnjem periodu mogu izdvojiti ugostitelji, pekare, betonare, promet naftnih derivata te korisnici brzih pošta.

Nastojanja UIO su usmjerena ka konstantnom unapređenju i jačanju kontrolne funkcije uvođenjem modernih IT alata, proširenjem seta podataka koji se koristi prilikom provjera, oslanjanjem u većoj mjeri na analizu rizika i indirektnu metodu procjene poreske obaveze. Planiran je nastavak projektno orijentisanih programa za određene djelatnosti, specijalizacija službenika za specifične oblasti, zajedničko djelovanje većeg broja organizacionih jedinica UIO i saradnja sa drugim institucijama.

U postupcima prinudne naplate u 2021. godini naplaćeno je preko

226 mil KM

Učešće u

21

operativnoj akciji za sprečavanje krijumčarenja i nedozvoljene trgovine

Tužilaštvu BiH je u 2021. godini podnesena **101** prijava sa prijavljenim iznosom štete od

67 mil KM

Upravljanje dugom

Neplaćanje poreskih obaveza ima negativan uticaj na ostvarenje ciljeva UIO, odnosno na efikasnu i učinkovitu naplatu prihoda u određenom vremenskom periodu i zahtijeva odlučne aktivnosti usmjerene ka umanjenju rizika. Nepoštovanje obaveze i rokova plaćanja, može poslužiti i kao pokazatelj nepoštovanja drugih obaveza indirektnih poreza iz kog razloga UIO podatke o dugovima prati, analizira kroz različite postupke, na više nivoa, te kreira programe unapređenja naplate zaostalih dugovanja. U cilju uticaja na svijest obveznika UIO na web stranici mjesečno objavljuje listu najvećih dužnika.

Prioriteti UIO kod upravljanja dugom su skraćivanje postupka prinudne naplate i primjena analize rizika koja će uvažiti prethodno ponašanje obveznika, rizik neplaćanja i vjerovatne sposobnosti obveznika da izmiri obavezu. Pored navedenih aktivnosti planirano je obavještanje obveznika u ranoj fazi nastanka duga o mogućnostima izmirenja obaveza (plaćanje u ratama, odgoda plaćanja).

Borba protiv prevara i organizovanog kriminala

UIO veliku pažnju posvećuje istraživanju, otkrivanju, dokumentovanju i sprečavanju svih oblika krijumčarenja, carinskih, poreznih i drugih prekršaja i kaznenih djela i usko saraduje sa tužilaštvom kako bi se na najbolji način i u što kraćem vremenskom periodu provele istražne radnje u cilju procesuiranja najsloženijih kaznenih djela i prekršaja izvršenih povredom propisa o indirektnom oporezivanju. Svoj rad UIO zasniva na procjeni i analizi obavještajnih informacija prikupljenih kroz zajednički rad svih organizacionih jedinica UIO, putem otvorene linije „stop švercu“, kroz razmjenu podataka sa drugim institucijama te međunarodnu obavještajnu saradnju u oblasti indirektnih poreza.

Nastavak ovih aktivnosti je planiran kroz unapređenje postojećih poslovnih procesa i to:

- Jačanje kapaciteta za sprečavanje aktivnosti organizovanih kriminalnih grupa koje djeluju na crnom tržištu roba i usluga,
- Kadrovska popunjenost i organizacija,
- Uvođenje novih mjera za smanjenje nezakonite trgovine akciznih proizvoda,
- Izmjene normativnih akata,
- Memorandumi o saradnji (nacionalni i internacionalni).

Olakšavanje trgovine, zaštita tržišta i društva

Uvoz 2021. godina

21,95 mlrd KM

Izvoz 2021. godina

14,62 mlrd KM

1.1 mil

obrađenih prijava u carinskim postupcima u 2021. godini

UIO se suočava sa povećanim obimom spoljnostrgovinskog prometa, te potrebe društva i poslovne zajednice za bržim protokom roba i putnika. Uspostavljanje pravilnog balansa između olakšavanja trgovine i carinskih kontrola moguće je jedino na temelju procedura zasnovanih na upravljanju rizicima koje koncentrišu kontrolu u područja u kojima postoji najveći rizik (finansijski i sigurnosni), omogućavajući relativno slobodan protok najvećeg dijela robe i putnika.

Podrška poslovnoj aktivnosti

Dalje razvijanje partnerstva između UIO i pouzdanih privrednika biće pojačano kroz promociju koncepta ovlaštenog privrednog subjekta (AEO). Uvođenjem ovog koncepta unaprijediti će se partnerski odnos i jača saradnja sa poslovnom zajednicom, a privrednicima će se osigurati velike pogodnosti u međunarodnom lancu nabavke roba, kao i u carinskim postupcima koje se ogledaju kroz pojednostavljene procedura.

UIO će promovisati upotrebu dobrih praksi i metoda kroz saradnju sa drugim nacionalnim organima i aktivno će učestvovati u CEFTA inicijativama, aktivnostima i programima (međusobno priznavanje AEO, korištenje SEED+ projekta, zajedničke kontrole na granici i drugo).

Zaštita tržišta i društva

UIO će aktivno raditi na unapređenju kontrola poštovanja odredbi koje se primjenjuju na robu unesenu u carinsko područje Bosne i Hercegovine kao i na robu koja napušta carinsko područje Bosne i Hercegovine, u cilju blagovremene identifikacije opasne robe, robe koja podliježe određenim zabranama i ograničenjima, kao i robe kojom se narušava pravo intelektualnog vlasništva.

Bazirano na efikasnom sistemu analize rizika, nastaviće se kontinuirano raditi na razvoju djelotvornog nadzora prekograničnog i unutrašnjeg prometa, sa ciljem suzbijanja svih oblika nezakonitosti i težnjom da se osigura zaštita tržišta i društva.

750

naknadnih carinskih kontrola je izvršeno u 2021. godini sa naplaćenim efektom od

740.000 KM

641

prijava putem otvorene linije u 2021. godini

Brz prekogranični protok roba i ljudi

UIO je duži vremenski period vršila pripreme i ulagala značajan dio resursa za implementaciju novog elektronskog provoznog (tranzitnog) sistema (New Computerised Transit System - NCTS). Ovak sistem omogućava razmjenu podataka u carinskom postupku provoza u elektronskom obliku tzv. "carinu bez papira", odnosno olakšano kretanje robe između zemalja zajedničkog provoza (članica konvencija) i ubrzani protok robe preko granica. NCTS je u upotrebi na području zemalja koje su potpisnice Konvencije o zajedničkom provoznom postupku iz 1987. godine (CTC Konvencija) i Konvencije o pojednostavljenju formalnosti u trgovini robom (SAD ili JCI Konvencija).

NCTS sistem na nacionalnom nivou će se početi primjenjivati danom početka primjene novih carinskih propisa u carinskom području BiH.

Identifikacija visokorizičnih pošiljki

U cilju modernizacije i uvođenja efikasnih poslova selektiviteta u skladu sa standardima Svjetske carinske organizacije inicirane su izmjene u oblasti analize rizika donošenjem normativnog akta kojim se unapređuje saradnja između organizacionih jedinica UIO, te uspostavlja glavni komunikacijski kanal za razmjenu informacija o riziku unutar UIO. Koristeći ovu sinergiju, UIO će unaprijediti postupak identifikacije rizika i kreiranja parametara selektiviteta sa ciljem prepoznavanja pošiljki u carinskom postupku kod kojih postoji najveća vjerovatnoća pojave nepoštovanja propisa.

Putem naknadne carinske kontrole, bazirane na analizi rizika, UIO će dodatno pojačati efekte kontrola u kojima su identifikovani najveći finansijski ili sigurnosni rizici.

Otvorena linija „Stop švercu“

UIO je osigurala posebnu telefonsku liniju putem koje svi građani Bosne i Hercegovine mogu prijaviti bilo kakvu informaciju o nelegalnom uvozu roba ili bilo koju drugu informaciju koja ukazuje na eventualno kršenje carinskih ili poreznih zakonskih propisa. Svi pozivi su besplatni i potpuno anonimni. Pored telefonske linije, ove informacije se mogu poslati anonimno i putem weba, popunjavanjem namjenskog obrasca.

Novcem prikupljenim od indirektnih poreza u najvećoj mjeri se finansiraju zdravstvo, školstvo, putna infrastruktura, razna socijalna davanja i slično, te se redovno provode kampanje kroz koje se podsjeća i poziva javnost da uzme aktivno učešće u suzbijanju svakog oblika nezakonitog poslovanja.

Zadovoljni obveznici

Zadovoljstvo obveznika postavljeno je kao jedan od glavnih ciljeva UIO. Najveći dio prihoda od indirektnih poreza prikupljen je zahvaljujući dobrovoljnom izvršenju poreskih obaveza, te je nastavak izgradnje povjerenja i jačanje partnerskih odnosa u centru svih aktivnosti UIO. Posebna pažnja posvećuje se osiguranju fer i jednakog tretmana za sve obveznike i kreiranju uslova za lako ostvarivanje prava i izvršavanje obaveza.

U slučaju nezadovoljstva ponašanjem zaposlenih u UIO, primjedbe na rad mogu se podnijeti usmeno, putem telefona, u elektronskom obliku na posebnu e-mail adresu i u pismenoj formi.

UIO je razvila niz servisa i usluga koje imaju za cilj pojednostavljenje svakodnevnog izvršenja obaveza poreskih obveznika od kojih su najvažniji digitalni servisi.

E-uprava

Jedna od najznačajnijih koristi za obveznike je prelazak na elektronsko poslovanje. Obveznicima je na raspolaganju elektronsko podnošenje akciznih i PDV prijava, a u pripremi je servis za elektronsko podnošenje carinske dokumentacije te drugih usluga koje će unaprijediti komunikaciju poput elektronskih zahtjeva, izdavanja rješenja i uvjerenja i mogućnost korekcije registracionih podataka.

Novi sistem za elektronsko upravljanje dokumentima (DMS sistem) omogućit će brže kretanje pošte u UIO što je ujedno i pogodnost za obveznike jer će osigurati brži odgovor na njihove zahtjeve.

Obveznicima je omogućen pristup njihovim podacima koji se vode kod UIO, prije svega podacima koji se vode u Jedinostvenom registru obveznika indirektnih poreza i podacima sa porezne kartice, tako da obveznici, u svakom momentu, mogu vidjeti sve svoje proknjižene porezne prijave, porezne uplate i sl.

U nastojanju da poreski obveznici imaju lak pristup informacijama, UIO pruža informacije putem web stranice i YouTube te ih svakodnevno ažurira i dopunjava aktuelnim sadržajima. Kvalitetne i ažurne informacije obveznici svakodnevno mogu dobiti i putem poštanskog sandučića gdje se vrši direktna komunikacija između obveznika i UIO. U cilju dodatnog poboljšanja ovog vida komunikacije započete su aktivnosti na izradi nove web stranice.

Od januara **2019.** godine uvedeno je podnošenje **e-prijava samooporezivanja**



Stručna pomoć

Za sva pitanja i nedoumice u vezi primjene zakonskih odredbi kojima je regulisana oblast indirektnih poreza te pomoć u vezi određenih tehničkih pitanja, obveznicima su na raspolaganju:

- Info centar kroz koji je omogućena telefonska komunikacija sa službenicima UIO ili komunikacija putem e-maila u cilju dobijanja brzih odgovora,
- Podnošenje zahtjeva za mišljenje pisanim putem koji osigurava potpunu i obavezujuću informaciju o načinu postupanja u pojedinim situacijama kako za obveznika tako i za službenike UIO,
- Help desk putem kojeg se pruža funkcionalna i tehnička podrška korisnicima aplikacija UIO.

 **15.900**

zahtjeva u 2021. godini
kroz **info centar**

 **233**

zahtjeva za izdavanje
**obavezujućih
mišljenja** u 2021. godini

Aktivnosti info centra dodatno će biti unaprijeđene uvođenjem savremenih tehnoloških rješenja, angažovanjem dodatnog broja službenika i otvaranjem regionalnih kancelarija putem kojih će pored elektronske komunikacije biti osigurana direktna (lična) komunikacija sa službenicima UIO, u cilju dobijanja informacija i stručne pomoći.

Obuke i ankete

Redovna aktivnost UIO je održavanje obuka, seminara i radionica koje su kreirane sa ciljem da se sve značajne i nove teme na odgovarajući način približe obveznicima.

Kako bi se učenicima, studentima i ostalim zainteresovanim stranama približio način rada i nadležnosti, UIO organizuje Dane otvorenih vrata gdje se vrši posjeta prostorijama, organizuju prezentacije i razgovor sa službenicima.

U cilju unapređenja usluga koje pružamo i odnosa sa privrednom zajednicom, UIO povremeno provodi različite ankete koje imaju za svrhu osiguranje povratnih informacija od poreskih obveznika u kom pravcu je potrebno vršiti promjene. Neke od provedenih anketa su: upitnik o zadovoljstvu korisnika, anketa o elektronskim uslugama, anketa o poznavanju poštovanja poreskih propisa, potrebe za budućim obukama te ocjena nivoa saradnje sa UIO i druge.

 **82,7%**

ispitanika je mišljenja
da su im poreska pitanja
rješena od strane UIO u
razumnom roku



UPRAVA ZA INDIREKTNO - NEIZRAVNO OPREZIVANJE
УПРАВА ЗА ИНДИРЕКТНО - НЕИЗРАВНО ОПРЕЗИВАЊЕ

2022-2024