

**POSLOVNA STRATEGIJA
UPRAVE ZA INDIREKTNO OPOREZIVANJE ZA PERIOD 2023-2027**

Banja Luka, mart 2022. godine

I-UVOD

Poslovna strategija Uprave za indirektno oporezivanje definiše razvojni pravac Uprave za indirektno oporezivanje (u daljem tekstu: Uprava) u periodu 2023-2027. godini i zasnovana je na posvećenosti unaprjeđenju i modernizaciji funkcionisanja Uprave u skladu sa potrebama bosanskohercegovačke poslovne zajednice uz korištenje onog najboljeg iz dosadašnjeg stečenog iskustva, istovremeno uvažavajući zahtjeve reformskog procesa na putu pristupanja Bosne i Hercegovine Evropskoj uniji.

Uprava je uspostavljena 2003. godine, donošenjem Zakona o sistemu indirektnog oporezivanja u Bosni i Hercegovini, kao samostalna upravna organizacija i jedina institucija u Bosni i Hercegovini nadležna za provođenje zakonskih propisa o indirektnom oporezivanju i politike koju utvrdi Savjet ministara Bosne i Hercegovine na prijedlog Upravnog odbora Uprave, kao i za naplatu i raspodjelu indirektnih poreza na teritoriji BiH.

Obezbjediavanjem efikasnog funkcionisanja Uprave daje se doprinos ostvarivanju definisanog strateškog cilja iz Strateškog okvira za BiH koji podrazumijeva makroekonomsku stabilnost BiH. Realizacija ovog cilja podrazumijeva održiv ekonomski rast koji se postiže kroz uspješno kreiranje i provođenje politike indirektnih poreza kao podrška funkcionisanju jedinstvenog ekonomskog prostora u BiH, omogućavanje ispunjavanja obaveza BiH prema EU i prema drugim međunarodnim organizacijama, te integrisanje BiH u evropske i globalne tokove. Ostvarenje ovog cilja zahtijeva uspostavu modernog poreskog sistema i usklađivanje propisa u oblasti indirektnih poreza sa propisima EU, njihovu dosljednu provedbu u cilju efikasne naplate poreskih prihoda.

Poslove iz svoje nadležnosti Uprava obavlja u sjedištu putem osnovnih organizacionih jedinica koje čine: Kabinet direktora, pet sektora uspostavljenih po operativnim oblastima djelovanja: carine, porezi, provođenje zakona, pružanja usluga i informacione tehnologije, četiri odjeljenja i unutrašnje organizacione jedinice uspostavljene u okviru osnovnih organizacionih jedinica kao podrška jedinstvenom funkcionisanju sistema indirektnih poreza na cijeloj teritoriji BiH. Izvršavanje poslova iz mandata Uprave se organizuje u Središnjem uredu sa sjedištem u Banja Luci i van sjedišta putem unutrašnjih organizacionih jedinica organizovanih u okviru regionalnog centara u Banja Luci, Sarajevu, Mostaru i Tuzli.

Uprava o izvršavanju poslova iz okvira zakonom utvrđene nadležnosti, o finansijskom stanju i provedenim aktivnostima u oblasti provođenja zakonskih propisa o indirektnom oporezivanju izvještava Upravni odbor Uprave i Savjet ministara BiH.

Prilikom izrade Poslovne strategije Uprave uobzireni su sljedeći dokumenti:

- Sporazum o stabilizaciji i pridruživanju (SSP) između Bosne i Hercegovine i Evropske unije i Protokoli koji su sastavni dio SSP;
- Godišnji izvještaji Evropske komisije o napretku BiH;
- Preporuke Evropske komisije za pregovaračko poglavlje 29 i 33 i druga poglavlja u kojem UIO učestvuje;
- Novi IPA III program prekogranične saradnje BiH – Crna Gora 2021-2027;
- Strateški okvir za Bosnu i Hercegovinu;
- Strateški okvir za reformu javne uprave 2018-2022. godina;
- Srednjoročni program rada Savjeta ministara BiH;
- Strategija unapređenja upravljanja javnim finansijama 2021–2025.
- Strategija integrisanog upravljanja granicom u Bosni i Hercegovini za period 2019. - 2023. godina;
- Strategija borbe protiv korupcije;
- Plan integriteta u Uprave za indirektno oporezivanje;
- Sporazum o pristupanju i izmjeni centralnoevropskog sporazuma o slobodnoj trgovini – CEFTA;

- Sporazum o slobodnoj trgovini između BiH i zemalja EFTA;
- Propisi iz oblasti indirektnih poreza.

II – VIZIJA, MISIJA I VRIJEDNOSTI

VIZIJA

Moderna, kredibilna i uslužno orjentisana Uprava koja svojim stručnim, profesionalnim i transparentnim djelovanjem obezbjeđuje dosljednu primjenu propisa i stoji na usluzi poreskim obveznicima i drugim zainteresovanim licima.

MISIJA

Uprave obezbjeđuje zaštitu finansijskog interesa putem efikasne naplate indirektnih poreza i visokog nivoa dobrovoljnog poštivanja propisa, pouzdano štiti javne prilode i obezbjeđuje finansijsku stabilnost BiH.

VRIJEDNOSTI

Uprava se u izvršavanju poslova iz zakonom utvrđene nadležnosti rukovodi slijedećim vrijednostima:

ujednačena primjena propisa o indirektnim porezima na teritoriji BiH - podrazumijeva dosljednu primjenu propisa i jednoobrazno postupanje u provođenju postupka indirektnog oporezivanja;

profesionalizam - podrazumijeva predanost zaposlenih u izvršavanju radnih zadataka i kontinuiranom razvijanju potrebnih vještina i stručnog znanja;

stručnost koja podrazumijeva visok nivo znanja, kontinuiranu edukaciju i provjeru znanja zaposlenih u Upravi;

odgovornost - razvijen nivo svijesti zaposlenog o obavezama, njegovoj ulozi i značaju u funkcionisanju sistema indirektnog oporezivanja;

integritet - podrazumijeva razvijanje moralnih vrijednosti zaposlenog u svrhu suzbijanja koruptivnih pojava;

transparentnost - podrazumijeva otvorenost prema građanima BiH, sredstvima javnog informisanja u pogledu primjene propisa o indirektnim porezima i provođenju procedura iz nadležnosti Uprave,

uslužnost i saradnja Uprave - pruža punu stručnu pomoć poreskim obveznicima i drugim zainteresovanim licima, provodi punu saradnju sa domaćim institucijama, udruženjima i drugim subjektima, kao i međunarodnim organima u oblasti dosljednog provođenja utvrđene politike indirektnog oporezivanja i propisa koji uređuju sistem indirektnih poreza u BiH.

III- STRATEŠKA PODRUČJA

Razvojni pravac Uprave definisano je u šest strateških područja kojima su obuhvaćeni svi segmente poslovanja iz zakonom utvrđenog mandata Uprave. U svakom od strateških područja definisani su ključni strateški prioriteti čija realizacija se očekuje od Uprave u razvojnom periodu. Ovi strateški prioriteti će biti smjernice za djelovanje Uprave i inkorporirani u srednjoročni plan rada, program rada Uprave, kao i operativne planove rada sektora i odjeljenja Uprave.

1. PRIKUPLJANJE INDIREKTNIH POREZA

UIO obezbjeđuje zakonito prikupljanje prihoda od indirektnih poreza, ostalih prihoda i taksi koji se uplaćuju na Jedinostveni račun. Cilj je da se kroz kontinuiranu analizu ostvarenih rezultata rada, kretanja u naplati indirektnih poreza, stanje poslovnog okruženja i prilika za unaprjeđenje rada obezbijedi nesmetano funkcionisanje sistema indirektnih poreza i ostvari efikasnost u naplati indirektnih poreza. Prioritet Uprave je da razvija efikasnu naplatu indirektnih poreza i da dugoročno djeluje u pravcu smanjenja troškova poreskim obveznicima, prvenstveno za privredu i da kontinuirano utiče na razvijanje što višeg stepena dobrovoljnog ispunjavanja poreske obaveze kroz edukaciju poreskih obveznika o značaju i koristima dobrovoljnog ispunjavanja poreske obaveze. Nastaviće se sa aktivnostima na unaprjeđenju naplate duga indirektnih poreza kroz jačanje administrativnih kapaciteta i stalno unaprjeđenje kapaciteta zaposlenih kako bi se uticalo na povećanje stepena naplate duga i preventivnim djelovanjem uticalo na smanjenja nastanka duga.

a) Carinski sistem

Kontinuirano nastaviti sa pojednostavljenjem carinskih procedura kako bi se olakšalo poslovanje privrednih subjekata i promovisati dobrobiti pojednostavljenja, zalagati se na skraćivanju vremenskog perioda potrebnog za provođenje carinskih procedura i ubrzavanju protoka roba. Neophodno je kontinuirano djelovati na obezbjeđivanju dosljedne i jednoobrazne primjenu propisa kod utvrđivanja carinske vrijednosti, osnovice za obračun poreza na dodatu vrijednost prilikom uvoza/izvoza, tarifnog svrstavanja i primjene pravila o porijeklu roba, te zaštitu intelektualne svojine, zabrane i ograničenja, a što zahtijeva kontinuiranu edukaciju zaposlenih. Važno je nastaviti sa daljnjim razvijanjem i unaprjeđenjem rada carinske laboratorije i efektivnošću laboratorijskih analiza.

U narednom petogodišnjem periodu će se nastaviti sa kontinuiranim provođenjem reformskih aktivnosti u cilju usklađivanja propisa i carinskih procedura sa propisima EU koje će omogućiti ravnopravnu integraciju carinske službe Uprave u Carinsku uniju. U tom cilju je neophodno obezbijediti adekvatne administrativne kapacitete koji će omogućiti napredak u nesmetanom provođenju carinskih procedura i istovremeno se posvetiti daljnjem usklađivanju carinskih propisa sa propisima EU, kako bi se doprinijelo potpunoj realizaciji preporuka iz izvještaja EU (pregovaračko Poglavlje 29). Neophodno je potpuno implementiranje Zakona o carinskoj politici u BiH iz 2015. godini, okončanje aktivnosti na potpunoj implementaciji Novog kompjuterizovanog provoznog sistema (NCTS) na nacionalnom nivou (u carinskom području BiH) i na nivou Konvencije o zajedničkom provoznom postupku i ovlaštenog privrednog subjekta (AEO) kao i dalje usklađivanje carinskih procedura sa najboljim praksama EU. Nastaviće se sa daljnjom saradnjom sa Informaciono komunikacionim tehnologijama Uprave na implementiranju i punoj primjeni elektronskog potpisa i uvođenja elektronskog načina poslovanja uključujući i elektronsko podnošenje carinske prijave, koji će doprinijeti umanjenju administrativnih opterećenja za privredne subjekte i ubrzati vrijeme provođenja carinskih procedura.

Modernizacija carinske službe i olakšavanje prekograničnog prometa zahtijeva, pored jačanja partnerskih odnosa sa privrednim subjektima i kontinuirano poboljšanje saradnje sa drugim carinskim administracijama i međunarodnim institucijama.

b) Poreski sistem

Nastaviti sa unaprjeđenjem kvaliteta usluga poreskim obveznicima jačanjem administrativnih kapaciteta i kontinuirano podizanje nivoa stručnosti zaposlenih, profesionalizam i jednoobraznost u primjeni propisa i jačanju povjerenja u profesionalizam i nepristransko Uprave.

Cilj je da se sistemski utiče na viši stepen dobrovoljnog izmirivanja poreskih obaveza i da se u tom pravcu razvija i unaprjeđuje kvalitet usluga poreskim obveznicima. Kontinuirano će se provoditi poboljšanje nivoa stručnosti poreskih službenika, kao i modernizovanje poreske aplikacije koja će omogućiti punu podršku elektronskom poslovanju, ispunjavanju obaveza i ostvarivanju prava poreskih obveznika. Nastaviće se sa unaprjeđenjem elektronske komunikacije sa poreskim obveznicima, počev od prijema i obrade poreske prijave, prijema i analize knjigovodstvenih evidencija, unaprjeđenja provođenja postupka odlučivanja po zahtjevima za povrat indirektnih poreza ili odobravanja poreskog kredita, omogućiti bezbjednu komunikaciju sa poreskim obveznikom putem e-mail kanala i druge aktivnosti koje će olakšati i ubrzati međusobnu komunikaciju. Učiniti poreskom obvezniku dostupnom njegovu poresku karticu kako bi u svakom momentu imao uvida u svoja prava i obaveze po osnovu indirektnih poreza. Provoditi kontinuiranu analizu poslovnih procesa kako bi se obezbijedilo unaprjeđenje u funkcionisanju i izvršila racionalizacija troškova, kako za Upravu tako i za poreske obveznike.

c) Analiza rizika

Važno je nastaviti sa razvijanjem analize rizika, kako u segmentu kontrole tako i u provođenju ostalih poslovnih procesa u kojima se odlučuje o pravima i obavezama poreskih obveznika. Sistem analize i upravljanje rizicima će nastaviti sa jačanjem i daljim razvijanjem kako bi se uspostavio moderan sistem analize rizika koji će biti osnov za djelovanje kontrolnih organa Uprave i pružati smjernice za preventivnim djelovanjem Uprave na otklanjanju slabosti u primjeni propisa indirektnih poreza. Neophodno je dalje unaprjeđenje informatičke podrške za modernizaciju sistema analize i upravljanja rizicima, provođenje saradnje i korištenje pomoći u okviru međunarodnih projekata, kao i saradnja sa drugim naprednim poreskim i carinskim administracijama drugih država kako bi se koristila najbolja iskustva u oblasti razvoja analize rizika. Za uspješan razvoj sistema analize i upravljanja rizicima prioritetna je potreba jačanja administrativnih kapaciteta i puna informaciono komunikaciona podrška u okviru informacionog sistema Uprave. Normativno urediti funkcionisanje sistema analize i upravljanja rizicima u Upravi da bi se na jasan način definisale procedure postupanja i saradnja sa organizacionim jedinicama Uprave.

Mjere za provođenje:

- Donijeti interne procedure za poslovne procese i učiniti ih dostupnim za sve zaposlene;
- Sačiniti analizu stanja obveznika koji imaju dug po osnovu indirektnih poreza;
- Izraditi strategiju upravljanja dugom;
- Obezbijediti blagovremeno provođenje propisanih radnji u naplati duga sa akcentom na preventivnom djelovanju u cilju predupređenja nastanka duga;
- Unaprijediti poštovanje i jednoobraznu primjenu propisa koji se odnose na carinsku tarifu, vrijednost i porijeklo.
- Razvijati funkcionisanje pojednostavljenih carinskih procedura;
- Unaprijediti efikasnost i efektivnost laboratorijskih analiza;
- Unaprijediti elektronsko poslovanje i elektronsku obradu poreskih i carinskih prijava;
- Unaprijediti obradu zahtjeva za povrat indirektnih poreza;
- Razvijati sistem analize rizika po svim djelatnostima i procedurama Uprave.

2. PROVOĐENJE PROPISA

a) Poštovanje propisa indirektnih poreza

U cilju zaštite društva provodi se dalje unaprjeđenje sistema djelovanja na zaštiti javnih interesa građana i društva u cjelini, kao i zaštiti zdravlja građana u BiH. Poseban akcenat se usmjerava na suzbijanju nedozvoljenog prometa zabranjenih roba, nelegalan promet akciznih roba, kao i drugih roba kojima se čine krivična djela ili prekršaji u oblasti indirektnih poreza. U tom cilju potrebno je jačati operativne kapacitete (provođenje edukacija), obezbijediti potrebna materijalna tehnička sredstva za rad i adekvatnu normativnu podršku. Razvijati i unaprjeđivati međusobnu saradnju organizacionih jedinica Uprave, posebno saradnju na razvijanju sistema analize i upravljanja rizicima u cilju sprječavanja poreske evazije, otkrivanje i sprječavanje krijumčarenja roba. Takođe je važno jačati i unaprjeđivati daljnju saradnju sa drugim institucijama u BiH, posebno sa pravosudnim organima i policijskim agencijama, kao i saradnju sa institucijama na međunarodnom nivou kroz zaključivanje sporazuma o načinu saradnje, provođenje zajedničkih seminara, edukacija i dr. Promovisanje značaja i uloge građana u pružanju pomoći na otkrivanju i sprječavanju nezakonitog postupanja i izbjegavanja plaćanja poreza, transparentno iskazivanje efekata ovakve pomoći, kako bi se doprinijelo podizanju nivoa svijesti svakog pojedinca o koristima zakonitog prometa roba i izmirivanja poreske obaveze.

Pored cilja da se obezbijede uslovi za visok stepen dobrovoljnog ispunjavanja obaveza indirektnih poreza, istovremeno je važno da se uporedo razvijaju poslovni procesi Uprave koji imaju za cilj zaštitu društva i javnih prihoda od djelovanja subjekata ili pojedinaca koji izbjegavaju primjenu propisa indirektnih poreza kako bi za sebe pribavili određenu korist na štetu javnih prihoda. U ovom segmentu djelovanje potrebno je, pored provođenja kontrolnih aktivnosti u oblasti indirektnih poreza, usmjeriti djelovanje na otkrivanju pojava oblika načina činenja prekršaja i krivičnih djela. Važno je razvijati administrativne kapacitete Uprave u svrhu jačanja obavještajnih kapaciteta i povezivanja sa sistemom analize rizika, blagovremeno sticanje saznanja o modalitetima prevara i preventivno djelovanje na sprječavanju, otkrivanju i procesuiranju istih. Na osnovu dobijenih podataka kreirati operativne planove rada na sprječavanju nedozvoljenih radnji, otkrivanju i procesuiranju istih. Dalje razvijati strategiju poštivanja propisa u svim segmentima indirektnih poreza kako bi se obezbijedilo sinhronizovano djelovanje na sprječavanju nedozvoljenih radnji u oblasti indirektnih poreza.

b) Kontrolne aktivnosti

Kontrolne aktivnosti razvijati u pravcu da se plan kontrola u najvećem dijelu bazira na analizi rizika i u tom smislu će se razvijati potpunija saradnja između nadležnih organizacionih jedinica za provođenje postupaka indirektnih poreza i analizu rizika kako bi se što kvalitetnije prikupili podaci za unaprjeđenje modula analize rizika indirektnih poreza. Težište planiranih kontrolnih aktivnosti je na provođenju potpunih kontrola koje omogućavaju uvid u dosljednost primjene propisa o indirektnim porezima. Cilj je da se poveća nivo kvaliteta kontrola, da se kroz uticaj na povećanje stepena dobrovoljnog ispunjavanja poreskih obaveza i dosljednu primjenu propisa teži ka smanjenju rezultata kontrola u korist povećanja nivo svijesti poreskih obveznika o značaju dobrovoljnog izmirivanja poreskih obaveza za društvo u cjelini što će predstavljati potvrdu uspješnosti djelovanja Uprave na postizanju što bolje naplate indirektnih poreza. Uspostaviti program posebne saradnje sa najvećim poreskim obveznicima kroz zaključivanje sporazuma o horizontalnom praćenju i na taj način omogućiti visoki stepen poštivanja propisa o indirektnim porezima za kategorije obveznika sa najvećim učešćem u naplati javnih prihoda. Na ovaj način bi se rizik od eventualnih grešaka u primjeni propisa o indirektnim potrezima sveo na minimum, a istovremeno bi se za Upravu smanjili finansijski troškovi rada na terenu poreskih inspektora.

Neophodno je unaprijediti odredbe Pravilnik o kontroli indirektnih poreza i uskladiti sa

uspostavljenim elektronskim načinom poslovanja sa poreskim obveznicima. Poboljšati načine međusobne saradnje u razmjeni obavještajnih podataka i informacija kontrolnih organa Uprave putem automatizovane komunikacije sa analizom rizika. Obezbijediti okončanje kontrolnih aktivnosti u propisanim rokovima i ažurnost na poreskim karticama obveznika.

c) Upravno odlučivanje

Za kvalitetno provođenje upravnih postupaka u oblasti indirektnih poreza posebna pažnja se usmjerava na stručnu edukaciju i obezbjeđivanje jednoobrazne primjene propisa. Kontinuirano se provode analize kvaliteta upravnog odlučivanja, identifikuju problemi i organizuju se jednom godišnje savjetovanje službenika koji obavljaju poslove upravnog rješavanja i analizira stečena pravna praksa i zauzimaju stavovi o spornim pitanjima. Važno je djelovati u pravcu provođenja upravnih postupaka u propisanim rokovima i obezbijediti ujednačnost u postupanju.

d) Interna revizija

Važno je nastaviti sa unaprjeđenjem politika, procedura i prakse interne revizije u skladu sa Međunarodnim standardima za profesionalnu praksu interne revizije i najboljom profesionalnom praksom. Cilj je da se kroz revizorske preporuke poboljša odvijanje poslovnih procesa Uprave i unaprijedi sistem finansijskog upravljanja i kontrole, kako bi se unaprijedilo upravljanje rizicima i obezbijedilo pravilno, efikasno, efektivno i ekonomično obavljanje poslovnih procesa.

Mjere za provođenje

- Definisati interne procedure za provođenje kontrola ili priručnik o kontroli za službenike koji provode inspekcijски nadzor;
- Kontinuirano unaprjeđivanje i primjena strategije poštivanja propisa indirektnih poreza;
- Razvijati i jačati saradnju obavještajnih kapaciteta; kontrolnih organa i analize rizika;
- Kontinuirano unaprjeđivati saradnju sa policijskim agencijama, pravosudnim institucijama i međunarodnim organima na sprječavanju nezakonitog postupanja u oblasti indirektnog oporezivanja;
- Analizirati modele carinskih i poreskih prevara, razvijati znanja i osposobljavati službenike za brzo djelovanje na sprječavanju pojavnih oblika nedozvoljenih radnji u oblasti indirektnih poreza;
- Kontinuirani nadzor nad prometom specifičnih roba u cilju sprječavanja nedozvoljenih aktivnosti i prometa specifičnih roba (akcizne robe, robe koja podliježe ograničenjima ili zabranjene robe)
- Definisati Standardne operativne procedure za postupanje organizacionih jedinica Sektora za provođenje propisa.
- Provoditi sveobuhvatnu analizu kontrola i unaprjeđivati metodologije (standarde) koje se primjenjuju u kontrolama;
- Plan kontrola u što većem obimu pripremati na osnovu analize rizika za poštivanje propisa uz predstavljene opcije za borbu protiv tih rizika;
- Uspostaviti horizontalni monitoring sa velikim poreskim obveznicima u cilju smanjenja rizika od eventualnih grešaka u poštivanju propisa iz oblasti indirektnih poreza;
- Obezbijediti potpunu informatičku podršku za poslovne procese organizacionih jedinica koje učestvuju u pripremi i provođenju kontrolnih aktivnosti;
- Definisati i realizovati plan razvoja sistema finansijskog upravljanja i kontrole.

3. INFORMACIONE TEHNOLOGIJE

Unapređenje i podizanje kvaliteta informaciono komunikacionih tehnologija u Upravi će se nastaviti u skladu sa informacionim i komunikacionim standardima EU, kako bi omogućio nesmetano odvijanje poslovnih procesa Uprave, obezbijedio efikasno upravljanje rizicima, kao i dalji razvoj koji će unaprijediti kompatibilnost i interoperabilnost informacionog sistema Uprave i omogućiti povezivanje sa informaciono komunikacionim sistemima EU u oblasti

carina i poreza. Neophodan je dalji kontinuirani napredak informaciono komunikacionog sistema Uprave kroz razvoj i nadogradnju aplikativnih i servisnih usluga da bi se u potpunosti odgovorilo potrebama unaprjeđenja poslovnih procesa Uprave. Informaciono komunikacioni sistem Uprave je pored unaprjeđenja ljudskih resursa, prepoznat kao najznačajniji segment od čijeg razvoja zavisi i napredak u provođenju poslovnih procesa i funkcionisanja Uprave. Stoga je neophodno da se informaciono komunikacioni sistem kontinuirano razvija i prati visokotehnoški napredak u ovoj oblasti uključujući opremljenost adekvatnom informatičkom opremom. Potrebno je da se informacioni sistem Uprave razvija u pravcu uspostavljanja integrisane analitičke platforme Informacionog sistema Uprave u okviru kojeg će se obezbijediti potpuna automatizacija poslovnih procesa koji su od velikog značaja za funkcionisanje Uprave a koji do sada nisu automatizovani (prinudna naplata; upravljanje ljudskim potencijalima; provođenje obuka zaposlenih; upravljanje imovinom i zaštita interesa; centralna evidencija parničnih predmeta; nadzor nad realizacijom programa rada i izvještavanja; upravljanje sistemom finansija i računovodstva; provođenje procedura javnih nabavki i dr.).

Mjere za provođenje:

- Razvijanje i poboljšanje IT podrške i automatizacija poslovnih procesa Uprave koji su od značaja za nesmetano funkcionisanje sistema indirektnih poreza;
- Obezbijediti automatizaciju poslovnih procesa Uprave koji će olakšati funkcionisanje Uprave a koji do sada nisu automatizovani i uspostaviti integrisanu analitičku platformu informacionog sistema Uprave;
- Obezbijediti pune IT podrške korisnicima usluga Uprave;
- Redovno ažuriranje strateških dokumenata IT uključujući politiku bezbjednosti informacionog sistema Uprave;
- Obezbijediti zaštitu baza podataka Uprave i Backup (bekap) podataka Uprave;
- Pratiti visokotehnoška dostignuća i provoditi adekvatne edukacije za IT službenika;

4. RAZVIJANJE PARTNERSKOG ODNOSA SA PORESKIM OBVEZNICIMA

Veoma je važno da se kontinuirano provodi analiza potreba poreskih obveznika kako bi se uspostavila moderna i uslužna organizaciona struktura Uprave koja će biti na usluzi obveznicima indirektnih poreza, pružiti stručne informacije iz oblasti indirektnih poreza i uticati na bolju informisanost poreskih obveznika. U tu svrhu je potrebno obezbijediti servisni centar koji će biti na usluzi poreskim obveznicima u pružanju potrebnih stručnih pojašnjenja postupaka i procedura regulisanih propisima o indirektnim porezima koji usljed svoje složenosti stvaraju određene konfuzije kod poreskih obveznika. Budući razvoj Uprave se usmjerava u pravcu uspostavljanja potpune automatizacije poslovnih procesa i komunikacije sa obveznicima indirektnih poreza i drugim zainteresovanim licima. Upostaviti visok nivo transparentnosti o aktivnostima Uprave, obezbijediti potpunu i blagovremenu informisanost javnosti o svakoj promjeni u propisima o indirektnim porezima i biti na raspolaganju poreskim obveznicima kako bi stekli povjerenje u kvalitet usluga koje Uprava pruža. Modernizovati internet stranicu Uprave učiniti preglednim propise o indirektnim porezima, kao i ažuriranje informacija o radu i aktivnostima Uprave u svim segmentima djelovanja, uključujući i učešće u međunarodnim projektima i ostvareni napredak.

Kontinuirano će se provoditi poboljšanje nivoa elektronskog poslovanja na ispunjavanju obaveza i ostvarivanju prava poreskih obveznika. Nastaviće se sa unaprjeđenjem elektronske komunikacije sa poreskim obveznicima i kontinuirano promovisati dobrobiti elektronskog poslovanja. Obezbijediti pojednostavljenje procedura posebno kod uvoza i izvoza roba, pojednostavljenje u provođenju formalnosti u oblasti indirektnih poreza uključujući i pojednostavljenje i automatizacije upisa u Jedinostveni registar obveznika indirektnih poreza, dobijanje stručnih mišljenja i objašnjenja iz oblasti indirektnih poreza.

Promovisati značaj prijave javnih oblika korupcije i zloupotreba i podsticati građane na prijavljivanje nedozvoljenih i nedoličnih postupanja zaposlenih u Upravi. Saradnja i partnerski

odnos sa poreskim obveznicima i drugim subjektima doprinosi poboljšanju kvaliteta rada Uprave i zadovoljnije korisnike usluga u oblasti indirektnih poreza.

Mjere za provođenje:

- Anketiranje poreskih obveznika o kvalitetu usluga koje Uprava pruža, analiziranje dobijenih rezultata u svrhu poboljšanja kvaliteta rada;
- Uspostavljanje servis centra u regionalnim centrima za pružanje besplatnih stručnih pojašnjenja odredbi propisa indirektnih poreza u svrhu potpune informisanosti poreskih obveznika o pravima i obavezama iz oblasti indirektnih poreza;
- Modernizovanje internet stranice UIO;
- Jačanje interaktivne komunikacije sa obveznicima i promovisanje komunikacionih kanala za prijavu koruptivnih ponašanja;
- Uspostavljanje potpune elektronske komunikacije sa poreskim obveznikom uz razmatranje mogućnosti smanjenja troškova za poreske obveznike;
- Promovisanje i uvođenje pojednostavljenih procedura u oblasti carinskih procedura (AEO - ovlašteni privredni subjekt), razvijanje i primjena standarda i praksi u skladu sa EU standardima i praksama;
- Automatizacija upisa u jedinstveni registar poreskih obveznika;
- Kontinuirano ažurirati registar obveznika indirektnih poreza;
- Automatizacija davanja stručnih mišljenja i objašnjenja iz oblasti indirektnih poreza, uspostavljanje i ažuriranje baze mišljenja i objašnjenja.

5. ORGANIZACIJA I UPRAVLJANJE

Cilj je da se kroz dobro postavljenu organizacionu strukturu Uprave, obezbijedi efikasno i kvalitetno provođenje poslovnih procesa i modernizacija Uprave koja može u svakoj okolnosti da obezbijedi kvalitetno, stručno i profesionalno funkcionisanje. Kontinuirano će se provoditi analize efikasnosti organizacione strukture Uprave u odnosu na obim i kvalitet ispunjavanja postavljenih ciljeva u izvršavanju povjerenih poslova iz okvira nadležnosti. Akt o unutrašnjoj organizaciji Uprave je potrebno redovno analizirati i revidirati u skladu sa potrebama, kako bi se obezbijedilo efikasno funkcionisanje.

Upravu čine njezini zaposleni i prioritet je posvećenost razvoju ljudskih resursa koji čine najznačajniji segment u funkcionisanju Uprave na obezbjeđivanju dosljedne primjene propisa o indirektnim porezima i zaštiti društva. Neophodno je kontinuirano ulaganje u stručno usavršavanje zaposlenih kako bi se obezbijedio visok nivo profesionalizma i stručnosti. Provođiće se redovne analize stanja ljudskih resursa i utvrđivati potreba jačanja kadrovske strukture kroz obezbjeđivanje adekvatnog broja izvršilaca. Posebna pažnja će se posvećivati razvoju programa edukacija u skladu sa potrebnim kompetencijama radnih mjesta, planiranju i provođenju edukacija zaposlenih kako bi se poboljšao nivo stručnosti, kao i planiranju obuka u oblastima iz nadležnosti Uprave koje zahtijevaju posebna stručna znanja i vještine. Nastaviti sa razvojem kvaliteta i efektivnosti finansijskog upravljanja i kontrole na svim nivoima rukovođenja.

Mjere za provođenje:

- Kontinuirana analiza adekvatnosti stanja organizacione strukture i ljudskih resursa potrebama obima posla;
- Unaprjeđenje materijalno tehničkih uslova za funkcionisanje Uprave;
- Razvijanje sistema odgovornosti za kvalitet rukovođenja i izvršavanja radnih zadataka;
- Razvoj i unaprjeđenje integriteta zaposlenih;
- Definisane programa za stručnu edukaciju zaposlenih u oblasti indirektnih poreza i plana obuka za zaposlene u segmentima djelovanja Uprave koji zahtijevaju specifična stručna znanja i kontinuirano provođenje istih (nastavno-školski centar, stručni ispit za poslove indirektnih poreza);

uspjeha za realizaciju mjera u okviru strateških područja Uprave.

Za uspješnu realizaciju Poslovne strategije Uprave neophodno je obezbjeđivanje dovoljnih finansijskih sredstava u budžetu Uprave za realizaciju mjera koje će omogućiti unaprjeđenje strateških područja Uprave.

Obezbjeđivanje kvalitetnih normativnih rješenja za napredak funkcionisanja Uprave prepoznatih od strane zakonodavnog tijela u BiH i provođenje efikasnije zakonodavne procedure prilikom donošenja zakonskih propisa iz oblasti indirektnih poreza.

VI – ZAKLJUČAK

Poslovnom strategija Uprave za period 2023-2027. godina definisani su prioriteti djelovanja Uprave i predložene mjere u okviru strateških područja koja su u nadležnosti Uprave i doprinijeti će ostvarivanju vizije Uprave koja teži ka razvoju moderne, kredibilne i uslužno orjentisane Uprave koja će svojim stručnim i profesionalnim radom doprinijeti uspješnoj realizaciji poslova iz svoje nadležnosti i na efikasan način pružati usluge obveznicima indirektnih poreza, svim građanima i poslovnoj zajednici u Bosni i Hercegovini.

Menadžment Uprave i njezini zaposleni su opredijeljeni za punu posvećenost efikasnom i kvalitetnom provođenju Poslovne strategije Uprave, antikoruptivnom djelovanju i razvoju poslovnih procesa Uprave koji će obezbijediti podizanje kvaliteta usluga i jačanja Uprave kao najznačajnijeg faktora u sistemu javnih finansija koji doprinosi makroekonomskoj i fiskalnoj stabilnosti Bosne i Hercegovine.

Modernizacija Uprave podrazumijeva dalji razvoj transparentnost u radu putem jačanja kooperativne saradnje sa javnosti kroz informisanje o razvojnom napretku Uprave i ostvarenim rezultatima u radu.

Prilog: Akcioni plan Poslovne strategije Uprave za indirektno oporezivanje za period 2023-2027. godina.

Broj: 01-02-4-192-2 /2023.

Datum: 13.06. 2023.godine



DIREKTOR

Dr Miro Džakula

AKCIONI PLAN POSLOVNE STRATEGIJE UPRAVE ZA INDIREKTNO OPOREZIVANJE ZA PERIOD 2023-2027. GODINA

R. br.	STRATEŠKO PODRUČJE	MJERE ZA PROVOĐENJE	ORGANIZACIJA NA JEDINICU NADLEŽNA ZA REALIZACIJU	POKAZATELJ			Rok za realizaciju	Planirana finansijska sredstva	Obrazloženje
				Polazna vrijednost	Ciljana vrijednost	Ostvarena vrijednost			
1	PRIKUPLJANJE INDIREKTNIH POREZA	Donijeti interne procedure za poslovne procese i učiniti ih dostupnim za sve zaposlene;	osnovne org.jedinice UIO	procenat poslovnih procesa regulisan internim procedurama	poslovni procesi definisani internim procedurama		2027.		
		Sačiniti analizu stanja obveznika koji imaju dug po osnovu indirektnih poreza;	Sektor za poslovne usluge	analiza stanja dužnika	sačinjen dokument Analiza stanja dužnika		kontinuirano		
		Izraditi Strategiju upravljanja dugom;	Sektor za poslovne usluge	izrada Strategije upravljanja dugom	usvojena Strategija upravljanja dugom		2025.		
		Obezbijediti blagovremeno provođenje propisanih radnji u naplati duga sa akcentom na preventivnom djelovanju u cilju predupređenja nastanka duga;	Sektor za poslovne usluge	iznos utvrđenog duga/pokrenuti postupci prinudne naplate za utvrđeni iznos duga	pokrenut postupak prinudne naplate za ukupni utvrđeni dug		kontinuirano		
		Unaprijediti poštovanje i jednoobraznu primjenu propisa	Sektor za carine	Putem edukacije, saradnje i kontrole carinskih službenika i	Unapredeno poštovanje i jednoobrazna primjena propisa koji		kontinuirano		

		koji se odnose na carinsku tarifu, vrijednost i porijeklo”		privrednih subjekata unaprijediti poštovanje propisa koji se odnose na carinsku tarifu, vrijednost i porijeklo.	se odnose na carinsku tarifu, vrijednost i porijeklo.				
		Razvijati funkcionisanje pojednostavljenih carinskih procedura;	Sektor za carine	promovisanje uslova za uvođenje pojednostavljenih carinskih procedura i ovlaštenih privrednih subjekata (AEO)	puna primjena pojednostavljenih carinskih procedura i ovlaštenih privrednih subjekata (AEO)		kontinuirano		
		Unaprijediti efikasnost i efektivnost laboratorijskih analiza;	Sektor za carine	provođenje aktivnosti za akreditaciju carinske laboratorije	akreditovana carinska laboratorija		2023.		
		Unaprijediti elektronsko poslovanje i elektronsku obradu poreskih i carinskih prijava;	Sektor za informacione tehnologije; Sektor za carine Sektor za poreze	uvođenje elektronskog podnošenja carinskih i poreskih prijava	obezbijedena potpuna elektronska komunikacija sa obveznicima indirektnih poreza		2024.		
		Unaprijediti obradu zahtjeva za povrat indirektnih poreza;	Sektor za informacione tehnologije; Sektor za poreze	uvođenje elektronskog podnošenja zahtjeva za povrat PDV-a	obezbijedena potpuna elektronska komunikacija sa obveznicima indirektnih poreza		2024.		
		Razvijati sistem analize rizika po svim djelatnostima i	sektori, Kabinet direktora i odjeljenja Uprave	uspostavljanje sistema elektronske razmjene	uspostavljen sistem elektronske razmjene informacija u UIO za potrebe analize rizika		2024.		

		procedurama Uprave.		informacija u UIO za potrebe analize rizika					
2	PROVOĐENJE PROPISA	Definisati interne procedure za provođenje kontrola ili priručnik o kontroli za službenike koji provode inspekcijski nadzor;	Sektor za carine Sektor za poreze	izrada novog Priručnika o kontroli indirektnih poreza	donesen novi Priručnik o kontroli indirektnih poreza		2024.		
		Kontinuirano unaprjeđivanje i primjena Strategije poštivanja propisa indirektnih poreza;	Sektor za carine Sektor za poreze Odjeljenje za analizu i upravljanje rizicima	primjena Strategije poštivanja propisa indirektnih poreza	potpuna uključenost nadležnih organizacionih jedinica UIO u kontinuiranu primjenu Strategije poštivanja propisa indirektnih poreza		kontinuirano		
		Razvijati i jačati saradnju obavještajnih kapaciteta i kontrolnih organa i analize rizika;	Sektor za carine Sektor za poreze Odjeljenje za analizu i upravljanje rizicima	uspostavljena elektronska razmjena obavještajnih informacija za potrebe analize rizika	puna funkcija elektronske razmjene obavještajnih informacija za potrebe analize rizika		kontinuirano		
		Kontinuirano unaprjeđivati saradnju sa policijskim agencijama, pravosudnim institucijama i međunarodnim	Sektor za provodenje propisa Odjeljenje za komunikaciju i međunarodnu saradnju	jačanje saradnje nadležnih organa, jedinica UIO sa policijskim i pravosudnim organima i međunarodnim	efikasno funkcionisanje saradnje sa policijskim i pravosudnim organima i međunarodnim organima na		kontinuirano		

	organima na sprječavanju nezakonitog postupanja u oblasti indirektnog oporezivanja;		organima na sprječavanju nezakonitog postupanja u oblasti indirektnog oporezivanja	sprječavanju nezakonitog postupanja u oblasti indirektnog oporezivanja				
	Analizirati modele carinskih i poreskih prevara, razvijati znanje i osposobljavati službenike za brzo djelovanje na sprječavanju pojavnih oblika nedozvoljenih radnji u oblasti indirektnih poreza;	Sektor za provođenje propisa	izrada analize modela carinskih i poreskih prevara	sačinjena analiza modela carinskih i poreskih prevara		kontinuirano		
	Kontinuirani nadzor nad prometom specifičnih roba u cilju sprječavanja nedozvoljenih aktivnosti i prometa specifičnih roba (akcizne robe, roba koja podliježe ograničenjima ili zabranjene robe)	Sektor za provođenje propisa, Sektor za carine, Sektor za poreze	efekti kontrola prometa specifičnih roba (akcizne robe, roba koja podliježe ograničenjima ili zabranjene robe)	efekti kontrola prometa specifičnih roba (akcizne robe, robe koja podliježe ograničenjima ili zabranjene robe)-tekuća godina/prethodna		kontinuirano		
	Definisati Standardne operativne	Sektor za provođenje propisa	izrada Standardnih operativnih	definisane Standardne operativne procedure		2024.		

		procedure za postupanje organizacionih jedinica Sektora za provođenja propisa		procedure za postupanje organizacionih jedinica Sektora za provođenja propisa	za postupanje organizacionih jedinica Sektora za provođenja propisa				
		Provoditi sveobuhvatnu analizu kontrola i unaprjeđivati metodologije (standarde) koje se primjenjuju u kontrolama;	Sektor za carine, Sektor za poreze.	definisanje metodologije (standardi) kontrola	utvrđena metodologija (standardi) kontrola		kontinuirano		
		Plan kontrola u što većem obimu pripremati na osnovu analize rizika za poštivanje propisa uz predstavljene opcije za borbu protiv tih rizika;	Odjeljenje za upravljanje i analizu rizika, Sektor za carine, Sektor za poreze	procenat planiranih kontrola na osnovu analize rizika-ostvareni efekti	procenat planiranih kontrola na osnovu analize rizika – ostvareni efekti, tekuća godina/prethodna godina		kontinuirano		
		Uspostaviti horizontalni monitoring sa velikim poreskim obveznicima u cilju smanjenja rizika od eventualnih grešaka u poštivanju propisa iz oblasti indirektnih poreza;	Sektor za poreze	uspostavljanje horizontalnog monitoringa sa velikim poreskim obveznicima	uspostavljen horizontalni monitoring sa velikim poreskim obveznicima		kontinuirano		

		Obezbijediti potpunu informatičku podršku za poslovne procese organizacionih jedinica koje učestvuju u pripremi i provođenju kontrolnih aktivnosti.	Sektor za informacione tehnologije	obezbjeđivanje informatičke podrške kontrolnim organima UIO	obezbijedena puna informatička podrška kontrolnim organima UIO		kontinuirano		
		Definisati i realizovati plan razvoja sistema finansijskog upravljanja i kontrole.	osnovne org.jedinice UIO	definisanje Plana razvoja sistema finansijskog upravljanja i kontrole	realizacija Plana razvoja sistema finansijskog upravljanja i kontrole		kontinuirano		
3	INFORMACIONE TEHNOLOGIJE	Razvijanje i poboljšanje IT podrške i automatizacija poslovnih procesa UIO koji su od značaja za nesmetano funkcionisanje sistema indirektnih poreza;	Sektor za informacione tehnologije	automatizacija poslovnih procesa UIO	automatizovani poslovni procesi UIO		kontinuirano		
		Obezbijediti automatizaciju poslovnih procesa UIO koji će olakšati funkcionisanje UIO a koji do	Sektor za informacione tehnologije uz podršku ostalih osnovnih org.jedinica Uprave	razvoj automatizacije poslovnih procesa UIO i Integrisanje analitičke platforme IS UIO	automatizovani poslovni procesi UIO i integrisani u analitičku platformu UIO		kontinuirano		

		sada nisu automatizovani i uspostaviti integrisanu analitičku platformu informacionog sistema UIO;						
		Obezbijediti pune IT podrške korisnicima usluga UIO;	Sektor za informacione tehnologije	uvođenje elektronske komunikacije sa obveznicima indirektnih poreza	obezbijedena puna elektronska komunikacija sa obveznicima indirektnih poreza		kontinuirano	
		Redovno ažuriranje strateških dokumenata IT uključujući politiku bezbjednosti informacionog sistema UIO;	Sektor za informacione tehnologije	ažuriranje strateških dokumenata IT i politike bezbjednosti informacionog sistema UIO	ažurirani strateški dokumenti IT i politike bezbjednosti informacionog sistema UIO		kontinuirano	
		Obezbijediti zaštitu baza podataka UIO i Backup (bekap) podataka UIO;	Sektor za informacione tehnologije	razvoj Backup podataka UIO	uspostavljen Backup podataka UIO		kontinuirano	
		Pratiti visokotehnoška dostignuća i provoditi adekvatne edukacije za IT službenika;	Sektor za informacione tehnologije	obezbjeđivanje specijalističkih edukacija za IT službenike UIO	obezbjeđene specijalističke edukacije za IT službenike UIO		kontinuirano	
4	RAZVIJANJE PARTNERSKOG ODNOSA SA	Anketiranje poreskih obveznika o	Odjeljenje za komunikacije i	rezultati ankete o kvalitetu usluga	rezultati ankete o kvalitetu usluga UIO-		kontinuirano	

	PORESKIM OBVEZNICIMA	kvalitetu usluga koje Uprava pruža, analiziranje dobijenih rezultata u svrhu poboljšanja kvaliteta rada;	međunarodnu saradnju	UIO-tekuća/ prethodna godina	tekuća/ prethodna godina				
		Uspostavljanje servis centra u regionalnim centrima za pružanje besplatnih stručnih pojašnjenja odredbi propisa indirektnih poreza u svrhu potpune informisanosti poreskih obveznika o pravima i obavezama iz oblasti indirektnih poreza;	Odjeljenje za komunikacije i međunarodnu saradnju	uspustavljanje funkcije servis centra za besplatna stručna pojašnjenja iz oblasti indirektnih poreza za obveznike indirektnih poreza	funkcionisanje servis centra za besplatna stručna pojašnjenja iz oblasti indirektnih poreza za obveznike indirektnih poreza		2023.		
		Modernizovanje internet stranice UIO; Jačanje interaktivne komunikacije sa obveznicima i promovisanje komunikacionih kanala za prijavu koruptivnih ponašanja;	Odjeljenje za komunikacije i međunarodnu saradnju	kreiranje nove internet stranice UIO	uspustavljena ažurna internet stranica UIO	2023.			
		Uspostavljanje potpune	Sektor za informacione	smanjenje troškova za	smanjeni troškovi za poreske obveznike		kontinuirano		

elektronske komunikacije sa poreskim obveznikom uz razmatranje mogućnosti smanjenja troškova za poreske obveznike	tehnologije i Odjeljenje za komunikacije i međunarodnu saradnju	poreske obveznike uvođenjem elektronske komunikacije UIO sa poreskim obveznicima	uspostavljanjem potpune elektronske komunikacije UIO sa poreskim obveznicima				
Promovisanje i uvođenje pojednostavljenih procedura u oblasti carinskih procedura i ovlaštenih privrednih subjekata (AEO), razvijanje i primjena standarda i praksi u skladu sa EU standardima i praksama;	Sektor za carine i Odjeljenje za komunikacije i međunarodnu saradnju	promovisanje dobiti pojednostavljenih procedura, ovlaštenih privrednih subjekata (AEO) i uslova za ostvarivanje istih	puna primjena pojednostavljenih procedura i procedura ovlaštenih privrednih subjekata (AEO) u oblasti carinskih procedura		kontinuirano		
Automatizacija upisa u jedinstveni registar poreskih obveznika;	Sektor za poreze; Sektor za IT	razvoj automatizacije upisa u jedinstveni registar obveznika indirektnih poreza	automatizovan upisa u jedinstveni registar obveznika indirektnih poreza		2027.		
Kontinuirano ažurirati registar obveznika indirektnih poreza;	Sektor za poreze	ažuriranje registra obveznika indirektnih poreza	ažuriran registar obveznika indirektnih poreza		kontinuirano		
Automatizacija davanja stručnih mišljenja i	Odjeljenje za komunikacije i međunarodnu	uspostavljanje automatizovanog davanja stručnih	automatizovano davanja stručnih mišljenja i		2027.		

		objašnjenja iz oblasti indirektnih poreza, uspostavljanje i ažuriranje baze mišljenja i objašnjenja.	saradnju; Odjeljenje za pravne poslove; Sektor za IT	mišljenja i objašnjenja iz oblasti indirektnih poreza	objašnjenja iz oblasti indirektnih poreza				
5	ORGANIZACIJA I UPRAVLJANJE	Kontinuirana analiza adekvatnosti stanja organizacione strukture i ljudskih resursa potrebama obima posla;	Kabinet direktora; Sektor za poslovne usluge	analiza adekvatnosti organizacione strukture i stanja ljudskih resursa-tekuća/ prethodna godina	analiza adekvatnosti organizacione strukture i stanja ljudskih resursa-tekuća/ prethodna godina		kontinuirano		
		Unaprjeđenje materijalno tehničkih uslova za funkcionisanje Uprave;	Kabinet direktora i Sektor za poslovne usluge	procenat obezbijedenosti materijalno tehničkih uslova za funkcionisanje Uprave (planirano/realizovano)	procenat obezbijedenosti materijalno tehničkih uslova za funkcionisanje Uprave (planirano/realizovano)		kontinuirano		
		Razvijanje sistema odgovornosti za kvalitet rukovođenja i izvršavanja radnih zadataka;	Kabinet direktora	uspostavljanje jasnog sistema odgovornosti za kvalitet rukovođenja i izvršavanja radnih zadataka	uspostavljen sistem odgovornosti za kvalitet rukovođenja i izvršavanja radnih zadataka		kontinuirano		
		Razvoj i unaprjeđenje integriteta zaposlenih;	Kabinet direktora uz podršku osnovnih organizacionih jedinica Uprave	prevencija na smanjenju koruptivnih radnji zaposlenih-tekuća/prethodna godina	prevencija na smanjenju koruptivnih radnji zaposlenih-tekuća/prethodna godina		kontinuirano		
		Definisanje programa za	Sektor za poslovne usluge	izrada Programa stručne edukacije	sačinjen Programa stručne edukacije za		kontinuirano		

	stručnu edukaciju zaposlenih u oblasti indirektnih poreza i plana obuka za zaposlene u segmentima djelovanja Uprave koji zahtijevaju specifična stručna znanja i kontinuirano provođenje istih;	uz podršku ostalih osnovnih organizacionih jedinica UIO	za zaposlene u UIO i program edukacija zaposlenih u oblasti specifičnih znanja za potrebe UIO	zaposlene u UIO i program edukacija zaposlenih u oblasti specifičnih znanja za potrebe UIO				
	Objektivno, nezavisno i nepristrasno provođenje sistema ocjenjivanja zaposlenih;	Kabinet direktora uz podršku ostalih osnovnih organizacionih jedinica UIO	ocjena zaposlenog je adekvatna nivou realizacije njegovih radnih ciljeva	ocjena zaposlenog je adekvatna nivou realizacije njegovih radnih ciljeva		kontinuirano		
	Kontinuirano praćenje rada i postignutih rezultata rada zaposlenih i pružanje stručne pomoći od strane organizacionih jedinica svih nivoa;	osnovne organizacione jedinice UIO	nivo realizacije postavljenih radnih ciljeva zaposlenih	nivo realizacije postavljenih radnih ciljeva zaposlenih		kontinuirano		
	Kontinuirano praćenje kompetencija rukovodioca za uspješno funkcionisanje organizacione jedinice.	rukovodioci osnovnih org.jedinica UIO	nivo realizacije planiranih aktivnosti organiz.jedinice	nivo realizacije planiranih aktivnosti organiz.jedinice		kontinuirano		

		Jačati sistem finansijskog upravljanja i kontrole na svim nivoima rukovođenja u UIO.	rukovodioci osnovnih i unutrašnjih org.jedinica UIO	efekti finansijskog upravljanja i kontrole-tekuća/prethodna godina	efekti finansijskog upravljanja i kontrole-tekuća/prethodna godina		kontinuirano		
6	ZAKONODAVSTVO	- Praćenje kvaliteta provedbenih propisa, ocjena potrebe za izmjenama, dopunama i izradom novih propisa.	osnovne organizacione jedinice UIO	analiza kvaliteta propisa koji se primjenjuju u radu	analiza kvaliteta propisa koji se primjenjuju u radu		kontinuirano		
		Uspostavljene stručne radne grupe za izradu potrebnih propisa o indirektnim porezima i usklađivanje istih sa EU propisima.	osnovne organizacione jedinice UIO	efekti rada radne grupe za izradu propisa o indirektnim porezima	efekti rada radne grupe za izradu propisa o indirektnim porezima		kontinuirano		