

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO

Diplomsko delo

ANALIZA SEZNANJENOSTI

Milovan Pantelić

Ljubljana, avgust 2017

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO

DIPLOMSKO DELO

ANALIZA SEZNANJENOSTI

Kandidat: Milovan Pantelić

Vpisna številka: 04044253

Študijski program: Visokošolski študijski program Uprava prva stopnja

Mentorica: red.prof. dr. Maja Klun

Ljubljana, avgust 2017

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Podpisani Milovan Pantelić, študent visokošolskega študijskega programa Uprava prva stopnja, z vpisno številko 04044253, sem avtor diplomskega dela z naslovom: Analiza seznanjenosti.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je priloženo delo izključno rezultat mojega lastnega raziskovalnega dela;
- sem poskrbel, da so dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric, ki jih uporabljam v predloženem delu, navedena oz. citirana v skladu s fakultetnimi navodili;
- sem poskrbel, da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric navedena v seznamu virov, ki je sestavni element predloženega dela in je zapisan v skladu s fakultetnimi navodili;
- sem pridobil vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti prenesena v predloženo delo, in sem to tudi jasno zapisal v predloženem delu;
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del bodisi v obliki citata, bodisi v obliki skoraj dobesednega parafraziranja, bodisi v grafični obliki, s katerimi so tuje misli oz. ideje predstavljene kot moje lastne – kaznivo po zakonu (Zakon o avtorski in sorodnih pravicah, Uradni list RS, št. 21/95), kršitev pa se sankcionira tudi z ukrepi po pravilih Univerze v Ljubljani in Fakultete za upravo;
- se zavedam posledic, ki jih dokazano plagiatorstvo lahko predstavlja za predloženo delo in za moj status na Fakulteti za upravo;
- je elektronska oblika identična s tiskano obliko diplomskega dela ter soglašam z objavo dela v zbirki »Dela FU«.

Diplomsko delo je lektoriral: France Ivančič, prof. slov. in nem. jez.

Ljubljana, 17. 2. 2017

Podpis avtorja: Milovan Pantelić

POVZETEK

Reforma javnega sektorja je zajela tudi davčni sistem. Finančna uprava RS deluje kot javni servis za svoje državljane. Problem je bil že analiziran v preteklosti. Gre za analizo ukrepov, ki so pripomogli k večji učinkovitosti organa. Pregledamo dejavnike, ki omogočajo izvajanje storitev za svoje državljane. Cilj je ugotoviti, ali so zadovoljni z delom finančne uprave in je njihova ozaveščenost v tem pogledu danes boljša. Diplomsko delo je razdeljeno na 2 dela, na teoretični in praktični del. V teoretičnem delu mi je bila v pomoč različna domača in tuja strokovna literatura ter literatura in viri, ki so dostopni na spletu. V raziskovalnem delu sem uporabil metodo anketiranja. Največjo težavo sem videl v neodzivnosti anketirancev, kar se pa ni zgodilo. Na podlagi delovanja finančnega organa in njihovih storitev do strank, to je davkoplačevalcev, se naredi analiza dela zaposlenih in finančne uprave. Na koncu smo prišli do ugotovitve, da je seznanjenost davkoplačevalca danes večja zaradi vseh aktivnosti Finančne uprave Republike Slovenije, ki so bile izvedene v zadnjem času. Največ je k tej ugotovitvi pripomogla anketa, ki je dala odgovore na hipoteze v diplomskem delu.

Ključne besede: finančna uprava, davčni zavezanec, javni sektor, informiranost.

SUMMARY

ANALYSIS OF AWARENESS

Reform of public sector covered also a tax system. We are interested in the functioning of financial management of Republic of Slovenia to taxpayers. This problem was analysed several years ago. It is about analysis of measures, which help with bigger effectiveness of financial authority, and in this way, taxpayers are more informed. We examine the factors, which affect in satisfaction of taxpayer and service quality of financial management. Our objective is to realise if awareness is bigger today or they are satisfied with the work of financial authority. Thesis work was divided in two different parts on theoretical and practical. On theoretical part I helped myself with different domestic and foreign literature and resources available online. In research work I used the survey method. The biggest problem I have seen was unresponsiveness of people. Based on relationship employers to customers, information and work of financial authority we can define satisfaction and infirmness of the taxpayers in Slovenia. Conclusion was that awareness of taxpayer is bigger today due to activities of FURS which was completed in the last time.

Key words: financial administration, taxpayer, public sector, knowledge.

KAZALO

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA	iii
POVZETEK.....	v
SUMMARY	vi
KAZALO.....	vii
KAZALO PONAŽORITEV	viii
KAZALO SLIK	viii
KAZALO TABEL.....	viii
SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC	ix
SEZNAM TUJIH IZRAZOV	x
1 UVOD	1
2 PRIPOROČILA MEDNARODNIH ORGANIZACIJ.....	2
2.1 DAVČNA POLITIKA OECD.....	2
2.2 DAVČNA POLITIKA EVROPSKE KOMISIJE	3
2.3 SLOVENIJA.....	5
3 PRIMERI DOBRIH PRAKS	6
3.1 PRIMER TURČIJE.....	8
3.2 HONGKONG	8
3.3 ROMUNIJA	10
3.4 AVSTRIJA.....	13
3.5 AMERIKA.....	14
3.6 UGOTOVITVE	16
4 DAVČNA ZAKONODAJA.....	18
4.1 POMEN ZAKONA O DAVČNEM POSTOPKU IN ZAKONA O DAVČNI SLUŽBI ZA SEZNANITEV ZAVEZANCEV Z DAVČNIMI OBVEZNOSTMI	18
5 FURS	20
5.1 INFORMIRANJE ZAVEZANCEV	20
5.2 STRATEGIJA FINANČNE UPRAVE REPUBLIKE SLOVENIJE 2015–2020	20
5.3 FURS IN ZAVEZANCI	21
6 ANKETA	23
6.1 DEMOGRAFSKI PODATKI O ANKETIRANCIH	23
6.2 STAROST ANKETIRANCEV	24
6.3 ANALIZA ANKETNIH ODGOVOROV	25
6.4 SKUPNE UGOTOVITVE.....	30
7 ZAKLJUČEK	32
LITERATURA IN VIRI.....	33
PRILOGE	35

KAZALO PONAŽORITEV

KAZALO SLIK

Slika 1: Ministrstvo za finance.....	7
Slika 2: Struktura po spolu	23
Slika 3: Razpolaganje s podatki s strani FURS	25
Slika 4: Davčne obveznosti zavezancev	26
Slika 5: Obveščanje davkoplačevalcev	27
Slika 6: Hitrost davčnih postopkov	28
Slika 7: Pomoč na finančni upravi	29

KAZALO TABEL

Tabela 1: Starost anketirancev	24
Tabela 2: Vloge na FURS-u	31

SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC

FURS	Finančna uprava Republike Slovenije
ZDavP-2	Zakon o davčnem postopku
ZDS-1	Zakon o davčni službi
OECD	Organizacija za gospodarsko sodelovanje in razvoj

SEZNAM TUJIH IZRAZOV

IRO	hongkonški davčni zakon
IRD	davčna inšpekcija Hongkonga
IRS	zvezna davčna služba v ZDA
RA	turška davčna administracija
NAFA	nacionalna agencija finančne administracije
IRC	ameriški davčni zakon

1 UVOD

Pomemben vir državnih prihodkov so davki. Delovanje družbe omogoča pobiranje davkov, kar mnogokrat ni priljubljena dejavnost pri davkoplačevalcih. Vodi do utajevanja in sive ekonomije. Nekoč je bilo dovolj, da je država s pomočjo davkov zagotovila sredstva za delovanje. Danes je potrebno več. Države tekmujejo tudi na davčnem področju. Pomembno je zagotoviti ustrezno davčno okolje, sprostiti stopnje davkov za delodajalce in privabiti investicije. Ob osamosvojitvi je Slovenija začela z davčno reformo. To je proces, ki traja še danes. Davčni sistem je prilagodila mednarodnim zahtevam in standardom EU. Davčno področje in vse, kar se vrti okoli tega, je vedno zanimiva tema. Zato sem se odločil za pisanje diplomskega dela na to temo. Lahko bi rekli, da je to danes panoga, v kateri se obrne ogromno denarja. Spremembe davčnih zakonov se vedno zagotavljajo skupaj s pravnimi svetovalci in strokovnjaki s področja davčne zakonodaje. Konkurenčnost slovenskega gospodarstva mora Slovenija omogočiti tudi z ustrezno fiskalno politiko. Davčna administracija in finančna uprava sodelujeta pri zagotavljanju svojih storitev davčnemu uporabniku. Tak dosežek pomeni večjo kakovost dela za zavezanca. Na ta način so državljani obveščeni o delovanju organa. Svetovanje, obveščanje in občutek pravičnosti davčnega sistema so pomembni. Nedoseganje teh želenih ciljev davčnega sistema povzroči nezadovoljstvo pri uporabnikih. Dejavnik uspešnega delovanja je svetovanje. Davčni organ mora obveščati javnost o svojem delovanju, izpostavljati letna poročila, kakšne so bile spremembe v delovanju, kateri ukrepi so pripomogli k dvigu davčne kulture v državi itd.

V diplomskem delu uporabljam raziskovalno metodo s študijem domače in tuje literature. Za zbiranje podatkov in ugotavljanje stanja sem kot raziskavo uporabil anketo. S to temo sem želel ugotoviti oceno odnosa zavezancev do davčnega organa. V vzorec so zajete samo fizične osebe. Za lažje razumevanje teme sem si postavil naslednje hipoteze, ki jih bom med pisanjem diplomskega dela potrdil ali ovrgel, odvisno od odgovorov, ki jih bom prejel v anketnem delu raziskave.

Hipoteza 1: Spremembe v delovanju FURS so pripomogle k večjemu zadovoljstvu davkoplačevalcev.

Hipoteza 2: Informiranost davkoplačevalca je boljša zaradi ukrepov finančne uprave.

Hipoteza 3: Ukrepi davčnega organa vodijo v večjo učinkovitost FURS.

2 PRIPOROČILA MEDNARODNIH ORGANIZACIJ

Zaradi povezovanja svetovnih trgov in mednarodnega sodelovanja obstajajo poleg nacionalnih davčnih sistemov tudi mednarodne davčne organizacije. V preteklosti je to bilo združevanje evropskih držav v EU, financiranje mednarodnih organizacij, kot sta NATO in OZN itd. Globalizacija je prinesla ogromno sprememb. Države se vse bolj zavedajo neučinkovite mednarodne delitve dohodka. Pojavlja se potreba po mednarodnem davčnem usklajevanju. Naloga mednarodne davčne politike je boj proti neučinkoviti porazdelitvi dohodka v svetovnem merilu. Najpomembnejša organizacija na mednarodni ravni na področju davčne politike je OECD. To je organizacija za ekonomski razvoj in sodelovanje. V OECD je včlanjenih veliko držav. Izpostavil bi nekaj najpomembnejših članic, ki imajo velik pomen na delovanje te organizacije. Sem sodijo predvsem Velika Britanija, ZDA, Francija, Nemčija, Japonska itd. Glavni izzivi v bodočem delovanju se vidijo v težavah, kot so informacijska tehnologija in gospodarstvo, starajoče se prebivalstvo. Države se povezujejo med seboj in delijo medsebojne izkušnje. S tem podajajo odgovore na globalno problematiko, ki zahteva vedno več sodelovanja in povezovanja. Države, ki so najpomembnejše v tej organizaciji, namenjajo tudi največji del finančnih sredstev za reševanje teh težav.

2.1 DAVČNA POLITIKA OECD

Odbor za finančne zadeve je glavni organ za davčno politiko OECD (Finančna uprava Republike Slovenije, 2016a). OECD si prizadeva reševati zadeve na naslednjih področjih. Davčna reforma vedno zahteva sistem, v katerem so produktivne storitve in dejavnosti obremenjene z nizkimi davki. To pomaga doseči zaostrena davčna konkurenca. Dohodek je obdavčen samo enkrat, in to se v pogojih davčne konkurence tudi omogoča. Dohodek, obdavčen v eni državi, ne more biti obdavčen še v drugi državi. Harmonizacija davkov v EU je lep primer takšne davčne politike. Harmonizacija davkov postopoma omogoča narodom, ne da bi reformirali svoje davčne zakone, ampak da bi jih v čim večji meri prilagodili skupnemu evropskemu tržišču. Največji zagovornici v preteklosti sta bili Francija in Nemčija, ki je motor evropskega gospodarstva. Želeli sta na primer izenačitve davkov na osebne dohodke in dohodke podjetij. Seveda do tega ni prišlo. OECD si prizadeva predvsem za poostreno davčno konkurenco in harmonizacijo. Poročila te organizacije se nagibajo v smer, ali vsaka država lahko nadzira proizvodne dejavnike. Prizadevajo si za to, da bo omejili prehajanje kapitala in delavcev v davčno bolj ugodna okolja (Finančna uprava Republike Slovenije, 2016a). Odgovor OECD je v voljnosti izpolnjevanja davčnih obveznosti davkoplačevalcev in dvigu davčne kulture posameznih držav.

OECD ugotavlja, da se to doseže z večjim nadzorom nad izvajanjem davčne zakonodaje in popravilo lukenj v posameznih zakonih. Tehnični komite pri OECD je konec osemdesetih let prejšnjega stoletja usmeril svojo posebno dejavnost na področje odnosov med prebivalci in državno administracijo. Odzivnost davčne administracije je opredeljena kot zmožnost davčne administracije, da služi potrebam svojih strank (OECD, 1988, str. 1). OECD je v ta namen izdal neke smernice oz. napotje, kako naj se davčne administracije obnašajo do svojih strank, to je davkoplačevalcev v posameznih državah. Naj opredelimo nekaj poglavitnih aktivnosti za dvigovanje ozavešanja, kako pomembno je pravilno razmišljanje za plačilo davka: izobraževanje zaposlenih za izboljšanje komunikativnih sposobnosti in spoznavanje celotnega davčnega sistema; oblikovanje posameznih oddelkov, ki skrbijo za stike z zavezanci; izvajanje letnih anket med zavezanci, s katerimi davčne administracije ocenjujejo uspešnost svojega delovanja ter na njihovi podlagi oblikujejo nadaljnjo politiko razvoja odnosa z zavezanci. Poleg navedenih ukrepov OECD predlaga tudi oblikovanje programa razvoja kariere zaposlenih v davčnih administracijah, decentralizacijo delovanja, povečevanje števila manjših uradov. Kljub različnim pozitivnim ukrepom v državah OECD za graditev dobrega odnosa med zavezanci in administracijo v praksi nekateri ukrepi pomenijo zgolj popravke, ki so sicer pisno opredeljeni, vendar se ne izvajajo v celoti.

OECD v svojem poročilu navaja, da »večina držav OECD z anketami preverja mnenje zavezancev o delu davčne uprave. Norveška davčna uprava redno izvaja ankete med zavezanci za ocenjevanje svojega dela, medtem ko nizozemska davčna uprava ankete vedno izvaja ob spremembah v davčni zakonodaji. Na Danskem in v Nemčiji ankete niso redne, se pa izvajajo v določenih intervalih. Po drugi strani v nekaterih državah ankete med zavezanci opravljajo različne javne in zasebne institucije. V Kanadi in Veliki Britaniji davčna uprava redno organizira srečanja s posameznimi skupinami zavezancev ali njihovimi predstavniki in na podlagi teh razgovorov dobi povratno informacijo o svojem delu. V drugih državah so ankete občasne.«

2.2 DAVČNA POLITIKA EVROPSKE KOMISIJE

Kot navajata Klun in Jovanović (2012, str. 7, 8), je razlogov za davčne reforme več, in sicer sprememba sistema, priključevanje določeni skupini, kriza in/ali davčna konkurenca med državami. Konkurenca je v sozvočju z davčno reformo. Reforma vedno zahteva nizke davke na produktivno vedenje, kar pogoji konkurence omogočajo. Reforma zahteva, da se davek obdavči enkrat, in to konkurenca spodbuja. Dobrodošel je sistem, ki ne obdavči dohodka, zasluženega v drugih državah. Teritorialna obdavčitev pomeni, da država sme obdavčiti dohodek, ki je bil ustvarjen znotraj njenih meja.

Davčna konkurenca pomeni, v koliki meri bo posamezna članica obdavčila kapital. Mednarodni pretok kapitala kaže dramatično zvišanje njegove mobilnosti, kar je posledica napredka oziroma globalizacije. EU ima na področju obdavčenja fizičnih oseb in podjetij nekaj ciljev, npr. preprečevanje škodljive davčne konkurence in načelo prostega pretoka kapitala. Pristop obdavčevanja podjetij je enak na številnih področjih. Obravnava čezmejnega plačevanja dividend podjetjem v kateri od držav članic je enaka in se obdavči v državi prejemnika. Državljeni EU lahko svoje prihranke naložijo v katerikoli državi članici. Davek morajo plačati v tisti državi, v kateri imajo stalno prebivališče. Za odpravo pomanjkljivosti si države od 1. julija 2005 izmenjujejo informacije o prihrankih nerezidentov. Večina predlogov je šla v smeri zniževanja davčnih obremenitev in preusmerjanje davkov iz ene vrste k drugi, od neposrednih k posrednim itd.

Evropska unija je za davčne reforme pripravila Program Fiscalis 2020, ki pokriva obdobje 2014–2020. Uredba (EU) št. 1286/2013 Evropskega Parlamenta in Sveta z dne 11. decembra 2013 začena program za izboljšanje davčnih sistemov v Evropi v letih 2014–2020. Splošni cilj je izboljšava obstoječih davčnih sistemov z izmenjavo informacij med davčnimi administracijami držav članic EU v okviru njihovih pristojnosti. Specifični cilj je, da se podpre boj proti davčnim utajam, davčni invaziji in agresivnemu davčnemu planiranju v implementaciji zakonodaje Evropske unije. EU hoče zagotoviti izmenjavo informacij, spodbujati sodelovanje davčnih administracij posameznih držav članic, spodbujati izmenjavo kadrov in opreme znotraj EU z namenom zmanjševanja davčnega bremena in zmanjševanja stroškov za davkoplačevalce. Doseganje teh ciljev naj bi se ocenjevalo na podlagi dostopnosti skupnega komunikacijskega omrežja za evropski informacijski sistem in povratnega odziva držav članic kot primerjava rezultatov, ki jih bodo pridobili z uvedbo programa Fiscalis. Operativni cilji in prioritete tega programa v bodočnosti so implementirati, izboljšati in podpirati evropski informacijski sistem za davke. Program podpira administrativno davčno sodelovanje, ponovno spodbuja delovanje davčnega sistema za obojestransko sodelovanje državljanov in države. Potrebno je sprejetje evropskega informacijskega sistema za davke v evropsko zakonodajo, ki jo morajo sprejeti države članice. Podpirati je treba izboljšave administrativnih procedur in izmenjati primere dobrih praks na tem področju. Med prioritetami tega obdobja mora biti boj proti davčnim goljufijam, davčnim utajam in agresivnemu davčnemu planiranju davkoplačevalcev na račun posamezne države članice. Strategija in nadaljnji plan mora biti prilagojen Evropski komisiji v skladu s sodelujočimi članicami (European Commission, 2016).

2.3 SLOVENIJA

Z uveljavitvijo Zakona o Finančni upravi je bil ustanovljen nov organ, ki združuje naloge in pristojnosti dotedanje Carinske uprave RS in Davčne uprave RS in se s svojo organizacijsko zasnovo naslanja na sodobne rešitve držav Evropske unije. Kot navaja Finančna uprava Republike Slovenije (2016b), delovanje izhaja iz zgodovine carinske in davčne službe na Slovenskem ter izkušenj evropskega in širšega prostora. Z davčno reformo leta 1991 je bil uveden fiskalni sistem, ki smo ga lahko primerjali z razvitimi državami. V sistemu neposrednih dajatev se je opravila temeljita revizija, ki je povzročila zmanjšanje števila davkov in prispevkov, različnih prispevnih davčnih osnov in davčnih virov. Od osamosvojitve dalje so se spreminjali posamezni deli zakonodaje, kot so spreminjanje stopenj, olajšav itd. Velika sprememba je bil DDV. DDV je nadomestil prometni davek, kar je pomenilo, da je Slovenija poenotila svoj davčni sistem s sistemom EU. Pomembna novost je bila tudi razširitev dohodka na svetovni, kar pomeni, da gre za obdavčenje dohodkov, zasluženih tako doma kot v tujini. Finančna uprava RS bo z načinom vodenja v skladu z upoštevanjem javnega interesa dosegla zelo dobre rezultate. Strategija Finančne uprave RS je poudarjena vloga na prepoznanih potrebah in zahtevah deležnikov, katerim bodo v prihodnjem strateškem obdobju namenjali največ pozornosti. Skrbeli bodo za širitev načinov sodelovanja z davkoplačevalci, skušali bodo razumeti njihove želje in postaviti medsebojno zaupanje. Pomembna naloga je krepitev davčne morale pri državljanih. To pomeni, da se zagotovi visoka stopnja spoštovanja predpisov in spodbujanje prostovoljnega izpolnjevanja davčnih in drugih predpisov v primernih rokih plačevanja. »Namen Finančne uprave RS je zagotoviti okolje, ki bo omogočalo čim enostavnejše in racionalnejše poslovanje z zavezanci. S svojim delovanjem bodo spodbujali in omogočali rast konkurenčnosti slovenskih in tujih podjetij. Ob tem bodo skrbeli za stalne izboljšave na področju sistemov nadzora s ciljem zmanjševanja administrativnih bremen, zagotavljanja dodatnih olajšav gospodarskim subjektom in s tem znižanja stroškov na vseh področjih delovanja, posebej za poenostavitve in s tem pospešitve postopkov blagovne odprave s širitvijo elektronskega poslovanja s strankami. Z razvijajočimi se sodobnimi metodami in aktivnostmi bodo izvajali učinkovit nadzor nad potmi in pretokom nedovoljenega in prepovedanega blaga ter ob tem skrbeli za aktivno mednarodno upravno pomoč in izmenjavo podatkov, znanj in izkušenj z državami članicami in drugimi.«

3 PRIMERI DOBRIH PRAKS

»Najpogostejša opredelitev je, da je davčna administracija uspešna, kadar doseže visoko stopnjo prostovoljnega izpolnjevanja davčnih obveznosti, in učinkovita, kadar so stroški davčne administracije glede na pobrane prihodke nizki (Tanzi & Pellechio v: Klun, 2003, str. 151). Opredelitev, ki jih srečamo v literaturi, je še nekaj. Uspešna je tista davčna administracija, ki je zanesljiva in je njeno poslanstvo tudi zagotavljanje gotovosti, ki izhaja iz zakonodaje (Gnazzo v: Klun, 2003, str. 151). Učinkovitost davčne administracije je opredeljena kot njena zmožnost, da izpolni svoje naloge in cilje z najnižjimi možnimi stroški. Naj omenimo nekaj zanimivih ukrepov nekaterih davčnih uprav, ki so bili posledica analize anket med zavezanci. Rains, Febres in Bes (1997, str. 209) navajajo, da je davčna administracija v Čilu sprejela maksimalni čas čakanja za reševanje problemov davkoplačevalcev, ko se ti oglasijo na davčnem uradu. Poleg tega mora biti problem rešen ob enem obisku, kar pomeni, da morajo imeti uradniki na razpolago določene obrazce za dopolnitev davčne prijave ipd. Mehiška davčna administracija ima 8 mobilnih enot, ki svetujejo na terenu. Te enote so namenjene predvsem obiskovanju manjših krajev, kjer ni davčne izpostave. Uvedli so tudi avtomatski telefonski odzivnik, ki ponavlja odgovore na najpogostejša vprašanja zavezancev, ki so razvrščena v pet skupin (poslovanje s tujino, fizične osebe, pritožbe, splošne informacije, fiskalni kazalci). Ameriška IRS je oblikovala posebno skupino svetovalcev, ki pomagajo starejšim zavezanecem. Kanadska davčna uprava vsako leto izvede program 'Učimo se o davkih', v okviru katerega davčni uslužbenci organizirajo tečaje na različnih srednjih šolah, kjer predstavijo osnovne davčne pojme in delovanje davčnega sistema. Vsako leto organizirajo s pomočjo prostovoljcev v lokalnih skupnostih tečaj izpolnjevanja dohodninske napovedi za zavezance (Baker, 1997, str. 194). V odnosu do zavezancev je postalo poglavitno vodilo singapurske davčne uprave, da večina davkoplačevalcev želi izpolniti svoje davčne obveznosti, zato je bil ustanovljen svetovalni servis 'vse na enem mestu' za zavezance, ki je razdeljen v tri sekcije. Preproste primere rešuje prva sekcija, če pa je problem kompleksnejši, zavezanca pošljejo v drugo ali tretjo sekcijo.« »Po nekaterih ocenah je večina preprostih problemov rešena prej kot v 10 minutah, če pa so potrebne dopolnitve vlog ali druga korespondenca, pa prej kot v enem mesecu (Kien in Siong, 1998, str. 506). Spodbujanje prostovoljnega izpolnjevanja davčnih obveznosti je potekalo še na druge načine: poenostavljajo obrazce za napovedovanje davčne obveznosti; vsakega pol leta se srečujejo s predstavniki podjetij, s katerimi razpravljajo o problemih, povezanih z jasnostjo posameznih davkov, olajšav ipd. Davčna uprava izdaja mesečni časopis, v katerem obvešča zavezance (predvsem podjetja) o tekoči problematiki drugih podjetij in njihovem reševanju konkretnih primerov.

Zavezancem je omogočen dostop do davčne računalniške baze, kadar želijo spremeniti podatke o naslovu oz. ko po internetu oddajajo napovedi.«

»Uspešnost je opredeljena kot zmožnost davčne administracije, da doseže svoje cilje (Gnazzo v: Klun, 2003, str. 151). Večina avtorjev, ki se ukvarjajo s področjem učinkovitosti in uspešnosti davčne uprave (Tanzi & Pellechio v: Uhan, 2003, str. 41), omenja pet področij oz. osnovnih skupin dejavnikov, ki vplivajo na uspešnost in učinkovitost davčne uprave (Uhan, 2003, str. 40): 1. enostavnost davčnega sistema, 2. stroški, 3. prostovoljno izpolnjevanje davčnih obveznosti, 4. davčni nadzor in 5. organiziranost delovanja davčne uprave.«

Slika 1: Ministrstvo za finance



Vir: 24ur.com (2016)

3.1 PRIMER TURČIJE

Turčija je zelo zanimiv primer glede svoje populacije, zgodovinskih dejstev, demografije in naraščajoče ekonomske moči, še posebej v luči evropske integracije in 16. najmočnejše ekonomije sveta ter doseganja najhitrejše ekonomske gospodarske rasti med evropskimi članicami OECD v zadnjih letih. Kot navajata Gerger in Yücedoğru (2012, str. 157), ima Turčija moderen davčni sistem in je organizirala administracijo, ki je postala neodvisna od Ministrstva za finance leta 2005 kot rezultat evropskega integracijskega sporazuma. Marca 2006 je turška administracija razglasila seznam pravic za turške davkoplačevalce in odprla urade po 29 največjih turških mestih. Ta seznam nam pove veliko o pravicah davkoplačevalcev v Turčiji in nam omogoča primerjavo pravic turških davkoplačevalcev z drugimi državami OECD. Primerjava je bila opravljena v mestu Manisa v zahodni Turčiji, ker so spremljali odziv davkoplačevalcev glede na zavedanje o davkoplačevalskih pravicah in razumevanje davčnih stopenj. Rezultati analize so pokazali, da se zavezanci v Manisi ne zavedajo v polni meri svojih pravic, čeprav jim je turška davčna administracija (RA) zelo pomagala na tem področju. Pomagala je predvsem z izboljšanjem storitev (s postopki, obrazci in jezikom) opredeljenimi kot jasna predstavitev pravic in obveznosti davkoplačevalcem. To lahko razumemo kot pomanjkanje komunikacije med RA in zavezanci. Tudi davčno znanje zavezancev se je pokazalo kot pomanjkljivo. Kaže, da ne znajo izkoristiti svojih pravic kot zavezanci v odnosu do RA. Bolje poučeni bolje porabijo znanje davčne administracije kot nepoučeni. Rezultati tudi kažejo, da je povečana transparentnost davčnega sistema in večje zaupanje volivcev v vlado pripomoglo k temu, da so zavezanci bolj ozaveščeni. Zavedajo se, da se bo kmalu vse preneslo v učinkovito zakonodajo in se začelo tudi uresničevati. Davkoplačevalske pravice bodo primerno zavarovane v skladu z davčno zakonodajo.

3.2 HONGKONG

Chan, Cheung in Andrews (2011, str. 13–22, 59–60) navajajo v svojih razpravah razvoj v Hongkongu. Hongkong je bil zelo pripravljen pomagati pri prizadevanjih OECD-ja in mednarodni akciji za promoviranje transparentnosti in izmenjave informacij za davčne namene. Pred 2010 je bil zelo problematičen davčni zakon, imenovan IRO, kar naj bi v prevodu pomenilo nekako usklajevanje celinskih prihodkov. IRO je prepovedoval Hongkongu, da sprejme v svojo davčno zakonodajo mednarodne standarde OECD za transparentnost in izmenjavo podatkov, ki so zajete v členu 26 leta 2004 sprejete mednarodne davčne konvencije OECD, ki predvideva prihodnjo davčno politiko za vse države članice OECD.

Pred 2010 je bilo davčni službi dovoljeno, da preverja informacije zavezanca samo za namene izpolnitve davčne obveznosti posameznika. poznali so tri glavne načine za preverjanje posameznikovih davčnih prihodkov. Inšpektor IRD-ja pošlje dopis zavezancu, kjer zahteva vse dokumente in informacije v določenem času, ki so pomembne za davčno napoved posameznika in sodijo pod pristojnostjo IRD-ja. V primeru kazenskega postopka, kjer se posameznik zagovarja z odvetnikom, je zelo pomembno, da odvetnik preda račun katerekoli svoje stranke za katerikoli primer, ki je pomemben za IRD. Prav tako lahko zahteva vpogled v specifično državo ali katerokoli transakcijo, ki zadeva osebo, ki je na katerikoli način povezana z osebo v postopku. IRD ima tudi mednarodno pristojnost. To pomeni, da lahko naredi vpogled v državo, zgradbo, posest kjerkoli na svetu, kjer so knjige, računi, davčni dokumenti, kar lahko služi kot dokaz za davčno preiskavo proti posamezniku. Leta 2010 pa je bil sprejet tudi v Hongkongu nov davčni zakon, ki omogoča IRD-ju, da razširi nivo svoje pristojnosti, zbira in analizira bolj natančne informacije tako za svoje potrebe kot tudi za tuje davčne administracije, vse z namenom večje transparentnosti specifične izmenjave informacij, kakor je zapisano v formalnem bilateralnem davčnem sporazumu. Legalizacija mednarodnih davčnih konvencij omogoča Hongkongu, da sprejema mednarodne davčne standarde in jih implicira v svojo davčno zakonodajo. Na koncu nam ostane samo še to, da vidimo, ali napotki davčnih administracij uspešno lovijo ravnotežje med liberalizacijo izmenjave davčnih podatkov na eni strani ter protekcijo pravic davčnega zavezanca, da se ne posega v njegove osebne podatke. Avtorji članka menijo, da je Hongkong odličen primer sodelovanja davčnih administracij in sprejetja mednarodnih zahtev v domačo zakonodajo ter spoštovanja posameznikovih pravic. V zadnjih dveh desetletjih je imel Hongkong ogromne težave pri spoštovanju mednarodnih standardov, ki jih je zahteval OECD. Velika ovira se je pokazala pri izmenjavi informacij pred letom 2010, kjer se je ta prenos podatkov lahko nanašal le na domače rezidente. Hongkong ni mogel dostaviti verodostojna poročila, ker ni imel vseh podatkov o vseh svojih rezidentih, da bi tako pomagal k uspešnim reformam, ki jih je sicer začela vlada v pogovorih z OECD-jem. Pristojnost IRD je bila omejena večinoma na Hongkong. Le v primeru velikega suma davčne goljufije in uvedbe kazenske preiskave se je ta pristojnost lahko razširila. To je postavilo Hongkong v slabo mednarodno luč in celoten globalizacijski proces. Kot članu mednarodne skupnosti so spremembe v iskanju večje pozornosti in zaščiti domačih davkoplačevalcev pripomogle k temu, da implementirajo večjo transparentnost in izmenjavo podatkov domačih rezidentov z drugimi institucijami predvsem OECD kar se je na koncu v zadovoljstvo vseh udeležencev tudi zgodilo. Naslednje smernice kažejo, da je kvaliteta in točnost podatkov, ki se jih posreduje bolj pomembna od same kvantitete.

Nekaj primerov držav, ki so podpisale davčni sporazum v skladu s sprejeto mednarodno konvencijo OECD: Lihtenštajn, Japonska, Nizozemska, Avstrija, Francija (2010), Portugalska, Španija, Češka (2011). Do danes je sledilo še mnogo drugih držav. Navedene države pa so bile prve članice, ki so podpisale mednarodni sporazum s Hongkongom, kar je zgleden primer davčnega sodelovanja po svetu.

3.3 ROMUNIJA

Kako povečati voljnost izpolnjevanja v digitalni dobi? Ta strategija je najpomembnejši korak in strateški cilj nacionalne agencije za davčno administracijo, ki z učinkovitim pobiranjem davkov polni državni proračun. Glede na to, da digitalni pristop temelji na obdelavi in shranjevanju informacij je NAFA razvila veliko načinov komunikacije med davkoplačevalci in administracijami, zato da bi zagotovila smernice in pomoč za davkoplačevalce v obliki elektronske pošte, telefona čim več elektronskih storitev oddajanja davčnih napovedi, davčni priročniki v obliki mini obrazložitve davčne zakonodaje itd. Vsi ti ukrepi pripomorejo k bolj učinkovitemu odnosu med davkoplačevalci in NAFO. Avtorja Caraus M., Calugareanu M. navajata (2015, str. 248-254), da je komunikacija prostor kjer se srečata osebno dožemanje in tehnološke inovacije. Politični in ekonomski kazalniki vse to vpliva na voljnost izpolnjevanja davčnih obveznosti. Digitalna doba v kateri živimo je spremenila pogled davkoplačevalcev, spremenila pa je tudi NAFO v moderno institucijo. V želji, da bi se povečalo čim več računalniškega dela pri NAFI in uvedlo več podatkovnih baz pri davčnih oblasteh. Spodbuja se elektronsko izpolnjevanje obrazcev, aplikacij in ostalih davčnih dokumentov, ki jih zavezanci posredujejo oblastem, razvoj elektronskih komunikacij med davkoplačevalci in administracijami ter druge proceduralne formalnosti (zapisi, obvestila, certifikati). Takšna vrsta komunikacije omogoča, da državljani spremljajo regulacijo davčnih oblasti na tem področju in se ustvarijo pogoji, da se državljani identificirajo s takšnim načinom dela in so hkrati zelo hitro obveščeno o novostih. NAFA je v Romuniji zato razvila več elektronskih storitev kot so na primer: spletna stran - www.anaf.ro, pomoč na e-mailih, pomoč na tehničnih področjih, elektronsko oddajanje davčnih napovedi, pomoč z informacijami in podobno. Vsi ti ukrepi so pomagali kot velik motivator za izpolnjevanje davčnih obveznosti. Glede na postopkovna pravila davčnih zahtev se bodo izvajale naslednje aktivnosti: datum prijave ali oddaje dokumenta je datum registracije od dneva, ko je bil poslana elektronska pošta na ministrstvo za finance. Aplikacije, dokumenti, ki so bili posredovani od davkoplačevalcev do davčne oblasti oziroma NAFA. Pod pogoji, ki jih določa ministrstvo za finance. Identifikacija davkoplačevalcev v elektronskem okolju poteka glede na davčna postopkovna pravila.

Davkoplačevalci so identificirani v odnosu do oblasti s pomočjo digitalnih potrdil. Uporabljajo se različne informacijsko-komunikacijske tehnologije kot so digitalne registracije in elektronska gesla, ki jih dodeljujejo davčne uprave, kar velja tudi za pametne telefone oziroma DIGIPAS in druge tehnike, ki jih odobri ministrstvo za finance. Vsi ti ukrepi so pomembni za identifikacijo oseb v sodelovanju z lokalnimi davčnimi oblastmi. V teh primerih so vse aplikacije, prošnje, dokumenti v pogojih davčnega postopkovnega pravilnika, ki ga je izdala NAFA v členu 71. Samostojni podjetniki fizične osebe lahko oddajo napovedi samo z digitalnim potrdilo, za poenostavitev postopkov. Vsi drugi posamezniki, pravne osebe oz. podjetja v javnem ali zasebnem sektorju se lahko registrirajo v bazo davčnih podatkov oz. oddajanje davčnih dokumentov preko vseh ostalih sistemov DIGIPASS preko telefonov, elektronska gesla ali navadno oddajanje davčnih napovedi preko elektronskih obrazcev. Izpolnjevanje davčne napovedi po naslednjih vzorcih. Davčne napovedi se izpolnjujejo večinoma elektronsko z povratnico na elektronsko pošto ali kot potrditev za prejem ali kot digitalni prenosni sistemi predvsem za večja podjetja. Nacionalna agencija za finančno administracijo jih potem ureja po svojem vrstnem redu oziroma po podatkovnih bazah.

Datum prejema davčne napovedi se upošteva tisti dan, ko je bil obrazec pravilno izpolnjen in prenesen na spletni strani davčne administracije. V Romuniji se uvaža takšen sistem po ameriškem vzoru. Datum oddaje napovedi je isti. V primeru, da se zamudimo rok za oddajo napovedi smo ponavadi že predhodno opozorjeni oziroma dobimo povratno elektronsko pošto v katerem nas opozorijo na naše administrativne napake oziroma manjkajoče podatke v obrazcu. Z poenostavitvijo postopkov za velika in srednja velika podjetja, ki so pomembni davčni akterji lahko pošljejo izjavo. Za takšna podjetja NAFA dovoljuje elektronsko izpolnjevanje z enim samim digitalnim potrdilo. Po zakonu morajo takšni veliki davčni plačniki morajo imeti kvalificirano digitalno potrdilo od dobaviteljev, ki imajo licenco za opravljanje takšnega dela. Register takšnih dobaviteljev z licenco objavlja Ministrstvo za komunikacije in informacijsko znanost na www.mcsi.ro. Po pridobljenem certifikatu se mora izpolniti obrazec 150 in 152 za dostopa do davčnih datotek za aktiviranje možnosti za spletno izpolnjevanje napovedi za velika podjetja, ki plačujejo velik del davkov v državni proračun in javne finance. Komunikacija med organom in zavezancem je v bistvu odsev davkoplačevalca na nivo obvestil, ki jih ta dobi od davčne administracije glede na trditve avtorjev tega članka. Nizka stopnja komunikacije na daljavo, kadar je uporaba računalniških storitev na nizkem nivoju in se uporablja več birokracije, je dolžnost davčnih organov, da se promovira več elektronskih storitev in s tem tudi odprava administrativnih bremen.

Organi tako izpolnijo svoje dolžnosti po zakonu, ki jih imajo do svojih državljanov v čim večji meri in se prilagajajo digitalni dobi. Takšni različni kanali komunikacije in

uporaba teh kanalov, ki se prilagajajo ekonomski in socialni realnosti bo dvignilo procent uspešnosti plačevanja davkov, zmanjšalo sivo ekonomijo in se na ta način še bolj približalo prebivalstvu. NAFA je izdala nekaj popotnic za davkoplačevalce, da bi bili uspešni na sledečih področjih. Področje generalnih informacij o tem kako morajo ravnati, da sledijo davčnemu zakonu ali se pritožijo v skladu z davčnimi pravicami, ki jih imajo. Sklop, ki vsebuje poslovno mentorstvo kar vključuje nasvete in pomoč na področju davkov, socialnih prispevkov in druga proračunska sredstva, ki jih usklajuje NAFA. Ne dobijo pa pomoči na sledečih področjih. Pri informacijah, ki se nanašajo na administrativne pritožbe zoper davčne dokumente, pri informacijah, ki pomagajo izboljševati davčno napoved in posledično manjše plačilo davka. Ne pridobijo informacije za pritožbo zoper osebo, ki je kršila postopkovni pravilnik.

To je samo nekaj takšnih primerov. Javne informacije se nanašajo na osnovne značilnosti davčnega zakona 544/2001, zato davkoplačevalci dobijo pomoč na sledečih področjih. Direktno od davčnega urada na področju katerega živijo, če pišejo svojemu davčnemu uradu, preko elektronske pošte in na številko telefonskega urada. V Romuniji je bila izvedena raziskava, ki se je nanašala na leti 2013 in 2014. Z vpeljavo vseh tistih novosti, ki so bile omenjene v delu članka, kot so oddaja davčnih napovedi preko spletnih strani, pomoč preko elektronske pošte, pomoč na telefonskih linijah, DIGIPASS pametnih telefonov in informacij, ki jih je posredovala NAFA oziroma nacionalna agencija za davčno administracijo. Vsi ti ukrepi so pripomogli za dvig uspešnosti pri plačevanju davčnih obveznosti. Vse to je pripomoglo, da so davkoplačevalci pridobili informacije hitro, zanesljivo in povečali zavedanje ter nivo znanja na davčnem področju.

3.4 AVSTRIJA

Če sledimo klasični ekonomski logiki davčne utaje, davkoplačevalci odločajo o plačilu svojega davka glede na davčno stopnjo. Raziskave glede na povezavo med ekonomskimi kazalniki države in davčno utajo niso tako zanesljivi in kažejo na to, da se davkoplačevalci večinoma odločajo glede na moč davčnih oblasti. Ta študija, ki jo je izvedla skupina avstrijskih raziskovalk na dunajski univerzi Hartl B, Hoffman E, Gangl K (2015, str.1-4,14-17) se nanaša na to, kako višina davčne globe in verjetnosti davčnih oblasti, da te bodo ujeli pri davčni utaji vpliva na plačilo davka. Rezultati kažejo na to, da sama višina globe ne vpliva na samo plačilo davka ampak bolj to, če davkoplačevalci resnično verjamejo v davčne oblasti skladno z njihovimi pooblastili, ki jim pripadajo. Torej legitimna in prisilna moč davčnih oblasti, ki resnično deluje na davkoplačevalce ima veliko večji pozitivni učinek na poštenost davkoplačevalcev. Učinek je delujoč, če sta legalna in prisilna moč davčnih regulatorjev približno enako razporejena. Predpisi kot sami nimajo tako velikega učinka kot njihovo pravilno izvajanje na dosleden način, ki daje davkoplačevalcem občutek pravičnosti in poštenosti. Študije, ki so dale rezultate kažejo na to, da imajo na primer poročila medijev in informativne brošure večji učinek na mnenje državljanov o davčni problematiki kot pa sama predpisana višina davčne globe. Uradna oznanitev davčnih oblasti in njihova predstavitev, daje davkoplačevalcem opis njihovih davčnih oblasti. Vprašanje se pojavi, kako zavezanci reagirajo na takšne informacije in kako to vpliva na dojetje davčnih oblasti preko medijev na državljane (tako prisilna moč kot legitimna).

Medtem ko prisilna moč temelji predvsem na globah in revizijah postopkov v primeru nepravilnosti, legalna moč temelji na zakonodaji in predvsem legalna moč sloni na temu, da je vzorni model po katerem se zgledujejo državljani. Raziskava je pokazala, da so najprej poslali obvestila državljanom, da bodo vzeli pod natančen drobnogled njihova davčna poročila oz. napovedi ob koncu leta. V tem trenutku se poštenost zavezanca avtomatično dvigne in ne podcenjuje več niti davčne globe, niti davčnega postopka kot samih oblasti, ker se zaveda, da je pod nadzorom. Drugič v teh obvestilih se nahaja tudi telefonska številka kamor lahko pokličejo, če rabijo pomoč in nasvete pri izpolnjevanju davčnih napovedi. To zagotovilo pomoči deluje kot delujoča legalna oblast nekakšen način razumevanja država je tukaj. Strategija dobrega usmerjanja in fokus na pomagajoč, transparenten način delovanja omogoča večjo voljnost davčnega izpolnjevanja. Odzivnost davčne administracije se kaže v vljudnem in pravočasnem odnosu do zavezancev ter v izboljševanju komunikacije med obema. Pomembna je sprememba delovanja organizacije.

Glavna nit študije je bila ali se davkoplačevalci odločajo, da plačajo svoje davčne obveznosti pošteno glede na moč institucij in oblasti ali glede na ekonomske

kazalnike(višina davčne stopnje, poštenost obdavčenja). Raziskava , ki so jo izvedli raziskovalci na dunajski univerzi je dala nekaj zelo pomembnih iztočnic. Glede na klasične ekonomske modele ima največji učinek na zavezanca za davek, da ga ta dejansko plača višina davčne globe in možnost, da pride v revizijo davčnega postopka. Med možnostjo, da se popolnoma izognejo plačilu davka in tveganjem kazni ali pa pošteno prijavijo svoje prihodke davčnim oblastem se jih bo večina odločila, da bodo prijavili svoje prihodke v tekočem letu. V vseh primerih je ugotovljeno, da je izogibanje plačilu davka nizko ne glede na višino kazni. Kaže na to, da udeleženci študije svoje odločitve naredijo glede na zakonsko moč davčnih oblasti kot pa na objektivno informacijo, ki jo imajo glede same višine kazni. Te iztočnice kažejo na skladnost s tem kar so pokazale že predhodne raziskave in sicer, da večina nima niti znanja niti časa, da bi se spopadali z vsemi ekonomskimi kazalniki, ki bi jim omogočali prikrivanje zaslužka v tekočem letu. Trije laboratorijski eksperimenti so glede na različne parametre so pokazali, da opis davčnih oblasti in tako naslednje informacije o moči davčnega organa imajo učinek na dožemanje mišljenja zavezanca za davek o davčnih institucijah in presenetljivo na plačilo davčnih obveznosti.

Pozitiven učinek na davkoplačevalca z strani prisilne davčne oblasti gre v skladnostjo z mero kot so davčne kazni in revizije postopkov. Večkrat, ko slišijo možnost da se jim bo v primeru izogibanja plačila davkov to zgodilo večja je možnost za redni poplačilo davčnih obveznosti posameznika. Trenutne študije kažejo na domnevo, če udeleženci verjamejo v to, da bodo hitro plačali kazen se bodo toliko bolj trudili za plačilo davka. Torej sama verjetnost v dobro delovanje davčnih oblasti in hitro odkritje davčnih prekrškarjev je bolj pomembno od objektivnih kriterijev. Učinek primerne opisa davčnih oblasti preko medijev in informativnih brošur podpira domnevo, da percepcijo dožemanja oblasti na posameznika vodi do recipročnega obnašanja. Davkoplačevalci bodo bolj verjetno prijavili svoje prihodke pošteno, če menijo da davčne oblasti delujejo pošteno in pridobitno za vse v enaki meri.

3.5 AMERIKA

Pozitivna podoba ameriške davčne administracije je zelo pomemben dejavnik storitveno usmerjene uprave, ki dela za svoje državljane. Znano je, da ameriška davčna administracija na vsakih nekaj let odpre svoje telefonske linije in povpraša

za mnenje o delovanju svoje državljanke. Prej se je to delalo z anketami. Na ta način dobijo povratne informacije kako lahko izboljšajo svoje delovanje in odpravijo nepravilnosti. Delo davčne administracije je močno odvisno od zaposlenih, njihove motiviranosti, notranjega komuniciranja in vodenja, ki so ga deležni s strani vodilnih. Zaradi različnih političnih teženj in vplivov je ravno zadnji dejavnik velikokrat vprašljiv. Zelo zanimiva je ameriška davčna praksa pri velikih strankah, ki obračajo veliko denarja. V primeru, da takšni davkoplačevalci dobijo pismo o nameri od odvetniške ali svetovalne firme, ki ima zelo velik ugled po svetu na področju davčne zakonodaje, je dovolj velika verjetnost, da se bo stranka odzvala. Pismo o nameri postavi vse najpomembnejše faktorje o transakcijah, naslovih in vseh zakonskih zadevah zelo natančno. Po pregledu oblasti in natančni prezentaciji se pride do zaključka, da je najboljša zadeva zanesti se na tako pismo in podatke v njem, če prihaja iz ugledne firme. Profesionalni davčni svetovalec ima vse natančne podatke o vsaki operaciji transakcije in potrebne informacije, da pošlje takšno pismo o nameri. Davkoplačevalec mora poslati zahtevano pisno prošnjo takšnemu davčnemu svetovalcu, da se realizacija posla lahko sklene. Potem je zelo pomembno, da stranka dostavi vso zahtevano dokumentacijo za konkreten nasvet, ki ga potrebujejo pri svoji davčni zadevi. Zaupanje v takšen davčni nasvet je ključnega pomena, ki se razume ne glede na vse okoliščine. Takšna storitev je razumljiva in davkoplačevalci so ravnali v dobri veri. Tudi prakse ameriških sodišč, kažejo da tisti, ki se obrnejo na takšne nasvete ne ravnajo malomarno ampak v dobri veri, da zmanjšajo svojo davčno obveznost kar je dovoljeno. Treba je razlikovati med izogibanjem plačila davka in zakonskim dovoljenim prijemom, da stranka zmanjša svoje davčne obveznosti. V teh firmah specializiranih za davčno svetovanje rečejo temu davčna optimizacija. Kar je pomembno po zakonu je to da v trenutku, ko so oddajali davčno napoved za tekočo leto ali so ravnali v dobri veri in zaupali profesionalnemu davčnemu svetovalcu. Po navedbah članka (CPA journal str.37-41) je važno, da niso vedeli za kršenje zakona in so zaupali svetovalcu kar morajo v primeru nepravilnosti kasneje tudi dokazati na sodišču. To se dogaja pri poslih, kjer gre za velike transakcije denarja in se želi najti načine, da se plača čim manj davka. Najpomembnejši faktor pri takšnih zadevah je trud, ki je bil vložen v pravilno izpolnjevanje davčne napovedi ne glede na vse okoliščine. Davkoplačevalec ne sme biti v dvomih glede nasveta, ki mu ga ponudi profesionalni davčni svetovalec. Iz tega se razume, da mu ni treba iskati drugega mnenja ali pa preverjati delo svetovalca. Zakon je pri tem jasn. V takšnih primerih se je povsem normalno zanesti na delo profesionalca v končni fazi za to on dobi na koncu dobro plačilo. Davkoplačevalec, ki prejme nepotreben finančni pritisk s strani svetovalca, da mora nekaj narediti to ni dovoljen pri tem se lahko ustvari konflikt interesov. Davčni nasvet pod takšnimi okoliščinami izgubi svojo kredibilnost kot neodvisen. Šteje se, da je takšen nasvet ustvarjen pod pritiskom in v večini primerov ni

veljaven. To velja za obe strani. Konflikt interesov se ustvari tudi takrat, ko stranka reče svojemu davčnemu svetovalcu, da bo provizija plačana šele takrat, ko bodo vidni rezultati. Rezultati se razumejo, ko davčni svetovalec zares poda strokovno mnenje in stranka dejansko prihrani denar tako, da se zmanjša plačilo davka. Več ostane posamezniku in manj državi. V ameriški davčni in sodni praksi je zelo pogosto opredeljen pojem davčna oaza. Glavni namen pri tej problematiki je vedno, če je glavni namen bilo katerekoli izvedene transakcije izogibanje plačilu zveznega davka. Takšni davkoplačevalci, ki iščejo zaščito pred ameriškim davčnim zakonom IRC v ravnanju, da poiščejo nasvet svetovalca brez ustvarjanja konflikta interesov naj se ravnajo po naslednjih navodilih. Naj zagotovijo vso potrebno dokumentacijo kot zagotovilo, da se lahko naredi objektivna analiza relevantnih podatkov glede posameznega primera. Svetovalec mora zagotoviti, da je davčna obravnava pri njem zagotovilo za spoštovanje davčne zakonodaje v primeru, da se inšpekcija odloči pregledovati primer za nazaj. Nobena informacija ne sme ostati skrita, pomembno je predati vso dokumentacijo to je zagotovilo, da smo delali vse v dobri veri in verjeli nasvetom strokovnjaka. Davkoplačevalci, ki se odločijo ta takšne korake nimajo nikoli nobenega zagotovila za protekcijo pred kaznimi, ki jih lahko doletijo če se znajdejo pod drobnogledom davčnih organov. Kljub temu se lahko dostikrat zanesejo na delo svojih davčnih svetovalcev, da jih bo to zaščitilo pred ukrepi ameriškega davčnih oblasti.

3.6 UGOTOVITVE

V primerih Turčije, Hongkonga, Romunije, Avstrije in Amerike smo lahko videli kako so se posamezne davčne administracije soočile z svojimi davkoplačevalci. Soočile tako, da so jim čim bolj približale svoj način dela in dobile povraten odziv svojih davkoplačevalcev skozi ankete, raziskave. Skozi študije primerov teh držav lahko pridemo do nekih ugotovitev, ko so značilne za odnos med davčno administracijo in zavezanci kjerkoli na svetu. Moderna družba temelji na temu, na kakšen način sprejema in se odziva na informacije. Zahteva se stalne izboljšave še posebej na področju virtualnega sveta oziroma elektronskih storitev.

Uporaba prednosti informacijske tehnologije za hitro, preprosto in točno obdelavo podatkov. Pri zagotavljanju boljših storitev naj bi davčna administracija spodbujala zavezance v naslednjih smereh. Davkoplačevalci naj čim več prostovoljno izpolnjujejo svoje obveznosti, administracija se bo pa trudila zmanjšati število prenizkih plačil, ki izhajajo iz napak in nerazumevanja davčnih obveznosti, ter preprečevala delovanje tistih, ki prikrivajo svoje davčne obveznosti. Pomembna naloga davčne organa je obveščanje javnosti o vseh spremembah davčne

zakonodaje, o samem delovanju organa in učinkovitosti torej natančnem spremljanju do sedaj opravljenega dela. Jasna navodila za izpolnjevanje davčnih obveznosti so najboljši recept za končni uspeh. Velik problem je dokaj hitro spreminjajoča zakonodaja. Spremembe so dobrodošle, če prispevajo k poenostavitvi postopka. Po drugi strani so večkrat preveč obsežne in ne prispevajo k večjemu razumevanju pri samih uporabnikih. Ugotoviti je potrebno kakšna je davčna informiranost zavezanca danes. Pomembno je da je vsak zavezanec seznanjen z delovanjem organa, kaj se pričakuje od njega pri izpolnjevanju obveznosti, da se sledi ciljem zavezanca in organa . Elektronske storitve davčnih administracij dobivajo nov pomen z razširitvijo na vse kategorije davkoplačevalcev z poenostavitvijo davčnih obrazcev, ko imajo pri tem dostop do elektronskega oddajanja davčnih napovedi tako za fizične in pravne osebe, izpolnjevanje napovedi preko interneta v parih minutah, pomoč preko računalniškega administratorja itd. Vsi ti ukrepi pripomorejo k bolj učinkovitemu odnosu med davkoplačevalci in administracijami po svetu. Davčna transparentnost, pravilna regulacija s strani države, občutek pravičnih davkov v državi prispevajo k večji ozaveščenosti državljanov glede njihovih davkoplačevalskih dolžnosti.

Tako se v njih vzbudi občutek, da je prispevek družbi zelo pomemben za razvoj vseh področij v državi. Prišli smo do zaključkov, da je pomemben dejavnik občutek, da je davčni sistem pravičen. Osnovna značilnost davčnega sistema naj bi bila pravilna distribucija davkoplačevalskega denarja. Torej , da so tisti z večjimi dohodki obdavčeni bolj tisti z manjšimi dohodki pa manj. S tem se zagotavlja sistem socialne in pravične države. Kadar imajo ljudje ta občutek so bolj voljni za izpolnjevanje davčnih obveznosti. S tem se zaokroži celotna slika davčnega sistema in politike v državi. Davčna zakonodaja mora spodbujati prostovoljno plačevanje, da se na takšen način polni državni proračun. . Transparentnost in zaupanje v vlado je še en zelo pomemben dejavnik med davkoplačevalci. Povečevanje zaupanja v vsakokratno oblast, občutek pravično porazdeljenih davkov na splošno poveča zavedanje državljanov, kako pomembno je plačevati davke v posamezni državi. Na ta način tudi državljanji dobijo več od svojih matičnih držav, zmanjšujejo sivo ekonomijo in pomagajo rešiti problem korupcije kar so poglavitni dejavniki za uspešno delovanje vsake države. Zmanjšujejo se socialne razlike med vsemi sloji prebivalstva in onemogoča, da bi kapital divje bežal v davčne oaze.

4 DAVČNA ZAKONODAJA

Davčna zakonodaja so najpomembnejši zakoni, ki jih uporabljamo na področju davčnega sistema in davkov:

- Zakon o davčni službi ureja delo davčne službe, njene pristojnosti ter samo organizacijo;
- Zakon o davčnem postopku ureja pobiranje davkov davčnih in drugih organov, pravice davčnih zavezank in zavezancev, ureja tudi varovanje podatkov, pridobljenih v davčnem postopku, ter medsebojno pomoč med državami članicami Evropske skupnosti, ki delujejo v okviru Evropske unije.

4.1 POMEN ZAKONA O DAVČNEM POSTOPKU IN ZAKONA O DAVČNI SLUŽBI ZA SEZNANITEV ZAVEZANCEV Z DAVČNIMI OBVEZNOSTMI

Pri poslovanju s Finančno upravo ima davčni zavezanec določene pravice in obveznosti. Tudi Finančna uprava ima določene pravice in obveznosti v odnosu z davčnim zavezancem v sklopu pobiranja davkov. Predpis, ki ureja te pravice, pa se imenuje Zakon o davčnem postopku (ZDavP-2). Ta določa pravila glede:

- obračunavanja, odmere, plačevanja, vračila, nadzora in izvršbe davkov,
- pravic in obveznosti zavezancev ali zavezank za davek,
- varovanja podatkov, pridobljenih v postopku pobiranja davkov, ter medsebojne pomoči in izmenjave podatkov med državami, članicami Evropske skupnosti, ki delujejo v okviru Evropske unije.

Davčni organ postopa po tem zakonu:

- kadar odloča o obveznostih in pravicah posameznikov, pravnih oseb in drugih strank v postopku pobiranja davkov (v nadaljnjem besedilu: davčni postopek);
- kadar je potrebna pomoč pri pobiranju davkov ali pri izmenjavi podatkov z drugimi državami, članicami EU, ali kadar izvaja mednarodno pogodbo o izogibanju dvojni obdavčitvi, ki obvezuje Slovenijo.

Davčni zavezanec ima pravico do informiranja, kar pomeni:

- da je pravočasno in na primeren način obveščen o spremembah v davčnih zakonih;
- da mu davčni organ po predložitvi vprašanja posreduje pojasnila o načinu izvajanja posameznih določb predpisov o obdavčenju;
- da ima informacijo o stanju svojih davčnih obveznostih.

Davčni zavezanec je dolžan:

- predložiti dokaze za svoje trditve (dokazno breme je na zavezancu),
- voditi poslovne knjige in druge evidence v skladu z zakonom o obdavčenju,
- zagotoviti dokumente in evidence, ki omogočajo pravočasno in pravilno izvajanje davčnih predpisov.

»Pri izpolnjevanju davčnih predpisov ima davčni zavezanec možnost samoprijave, in sicer v primeru, da sam ugotovi napako ali če napovedi oziroma obračuna ni oddal pravočasno. Samoprijava je mogoča le do vročitve sklepa o davčno-inšpekcijskem pregledu. Samoprijava se lahko za isto obdobje in isto vrsto davka vloži le enkrat« (Šubelj, 2011, str. 44–45).

5 FURS

5.1 INFORMIRANJE ZAVEZANCEV

Finančna uprava RS želi izpolnjevanje zakonskih določil, kar si prizadeva doseči z informiranjem javnosti. Na ta način se uresniči pravica zavezancev, da so obveščeni o spremembah v zvezi z obdavčenjem. Na vprašanje o načinu izvajanja navedenih zakonov naj bi sprejeli odgovore v roku 30 dni. ZDavP-2 določa, da imajo vsi zavezanci čim lažji in enostaven dostop do vseh informacij. Na vprašanja davkoplačevalcev o oddaji obračunov in prispevkov. Finančna uprava RS pripravlja odgovore preko portala RS eUprava. Velika pridobitev je tudi INFO-točka, ki zavezancem daje odgovore na najpogostejša vprašanja o zakonskih obveznostih. V okviru Finančne uprave je bil izveden tudi pilotski projekt, ki se imenuje horizontalni monitoring. Davčni zavezanci so bili obveščeni o ravnanju organa v zvezi z njihovim delovanjem v določeni davčni situaciji in stopnji davčnega tveganja glede na posamezno situacijo. Redno dopolnjevana zbirka na spletnih straneh organa omogoča, da davkoplačevalci ne glede na to, v katerem uradu postavijo vprašanje, prejmejo enak odgovor. Še nekaj statističnih podatkov za leto 2015: Finančna uprava je v letu 2015 ustno odgovorila na več kot milijon vprašanj, poleg tega je pripravila več kot 30.000 pisnih odgovorov in telefonskih odgovorov (Finančna uprava Republike Slovenije, 2016c).

5.2 STRATEGIJA FINANČNE UPRAVE REPUBLIKE SLOVENIJE 2015–2020

Finančna uprava je pripravila strategijo svojega delovanja za obdobje 2015–2020. V njej navajajo (Finančna uprava Republike Slovenije, 2014): »Finančna uprava RS je organ, ki skrbi za pobiranje carin, davkov in pristojbin. V interesu organa je, da ščiti Slovenijo in Evropsko unijo na finančnem in družbenem področju. Plačevanje carinskih in davčnih obveznosti vsakega posameznika je ena izmed prioritete delovanja.« Pri izvrševanju svojega poslanstva in uresničevanja strategije bo Finančna uprava RS izvajala aktivnosti za krepitev kulture prostovoljnega plačevanja dajatev, pri čemer se ta krepi kot družbena vrednota in aktivno ter odgovorno državljanstvo. Za dvig kulture plačevanja dajatev in razumevanje pomena le-te za delovanje in razvoj družbe ter širšega okolja bodo okrepili aktivnosti za ozaveščanje vseh kategorij prebivalstva, tudi otrok in mladostnikov. Zavezancem bodo zagotovili sodobne elektronske in druge storitve, s čimer bo vsem zavezancem omogočena pravočasna, enostavna in pravilna izpolnitev davčnih obveznosti in drugih dajatev.

Zavezancem in ostalim bodo zagotovljeni kakovostna storitvena in procesna podpora ter podatki in informacije za poznavanje njihovih pravic in dolžnosti, s čimer jim bo olajšano uresničevanje njihovih upravičenih zahtev ter dolžnosti. Finančna

uprava RS bo aktiven partner pri oblikovanju predlogov ukrepov in izboljšav na področju poenostavitve postopkov za izvajanje carinske in davčne zakonodaje ter odprave administrativnih ovir, z namenom olajšanja poslovanja zavezancev in Finančne uprave RS, zmanjševanja stroškov izpolnjevanja davčnih obveznosti ter posledično dviga konkurenčnosti gospodarstva ter zagotavljanja stabilnih javnofinančnih prihodkov. Razvijali bodo nove in domišljene načine sodelovanja z zavezanci in drugimi deležniki, skozi razvoj novih komunikacijskih kanalov z namenom učinkovitega ciljnega dialoga z izbranimi skupinami zavezancev. Finančna uprava RS bo enakopravno obravnavala vse državljane, spoštovala njihove pravice in zagotavljala metode za pravočasno izterjavo davkov in uspešno pobiranje dajatev. Ob tem bo razvijala nove metode in aktivnosti za stalen dvig učinkovitosti na tem področju, tudi z aktivnim medsektorskim, medinstitucionalnim in mednarodnim delovanjem.

Aktivnosti za doseganje cilja: krepitev kulture prostovoljnega plačevanja davkov, dvig davčne morale pri državljanih, razvoj novih kanalov za plodno sodelovanje z davkoplačevalci, učinkovito pobiranje dajatev, izboljšanje na področju povezljivosti evidenc, ki so ključni dejavnik za stabilnost pobiranja dajatev, izboljšave glede navodil in drugih obrazcev za davčne zavezance.

Izvajanje učinkovitih in sodobnih metod, postopkov in ukrepov pri izpolnjevanju obveznosti in preprečevanju goljufij za zaščito državljanov, varnosti in varstva okolja zagotavlja stabilnost javnofinančnih virov in razvoj gospodarstva (Finančna uprava Republike Slovenije, 2014).

5.3 FURS IN ZAVEZANCI

Torej kakor smo lahko videli že iz strategije za obdobje od leta 2015 do 2020, je temeljni namen FURS spodbuditi zavezance k izpolnjevanju obveznosti in čim večji poučenosti davkoplačevalca. Standardni ukrepi so spletna stran FURS, ki daje osnovne informacije v povezavi z obveznostmi in davki, spodbuja k čim večjemu elektronskemu izpolnjevanju davčnih obveznosti kar vodi k hitrejšemu reševanju postopkov za obe strani. Poleg teh standardnih stvari opazimo še nekaj novosti, ki jih je pripravila finančna uprava. Sedaj se že v nekaterih osnovnih šolah izvaja program Davčno opismenjevanje mladih za dvig davčne kulture v Sloveniji, poleg tega je tukaj še nagradna igra Vklopi razum, zahtevaj račun, ki se je dobra prijela med prebivalstvom, promovira pa uvedbo davčnih blagajn in zmanjšuje delež sive ekonomije.

Slovenska finančna uprava sodeluje tudi z drugimi upravami. Izmenjujejo si medsebojne podatke, pošiljajo na izmenjavo svoje uslužbence. Zakaj je to pomembno? Mednarodno davčno in carinsko sodelovanje pomeni boljši družbeni

razvoj za prebivalce EU, večjo blaginjo in zaščito delovnih mest. Naj omenimo samo nekaj primerov. Finančna uprava je poslala nekaj naših uslužbencev na črnogorsko finančno upravo, ki se pripravlja na vstop v EU in mora svojo davčno zakonodajo prilagoditi evropskim standardom. Njihovi uslužbenci so se učili od zaposlenih na slovenski finančni upravi, ki so jim zaupali veliko informacij o prilagoditvi zakonodaje, omogočili dodatna usposabljanja itd. V letu 2015 je bila uvedena samodejna izmenjava informacij med Finančno upravo RS in Uradom za notranje prihodke ZDA. Slovenija je ZDA dolžna poročati o finančnih računih ameriških rezidentov v naši državi. Podatke, ki jih pridobi, FURS posreduje ameriški davčni upravi, ta pa dela enako v obratni smeri. V letu 2017 bo izvedena samodejna izmenjava informacij o finančnih računih. Sodelovanje držav bo prvič omogočilo izmenjavo poročil o finančnih računih posameznih rezidentov za namene obdavčenja.

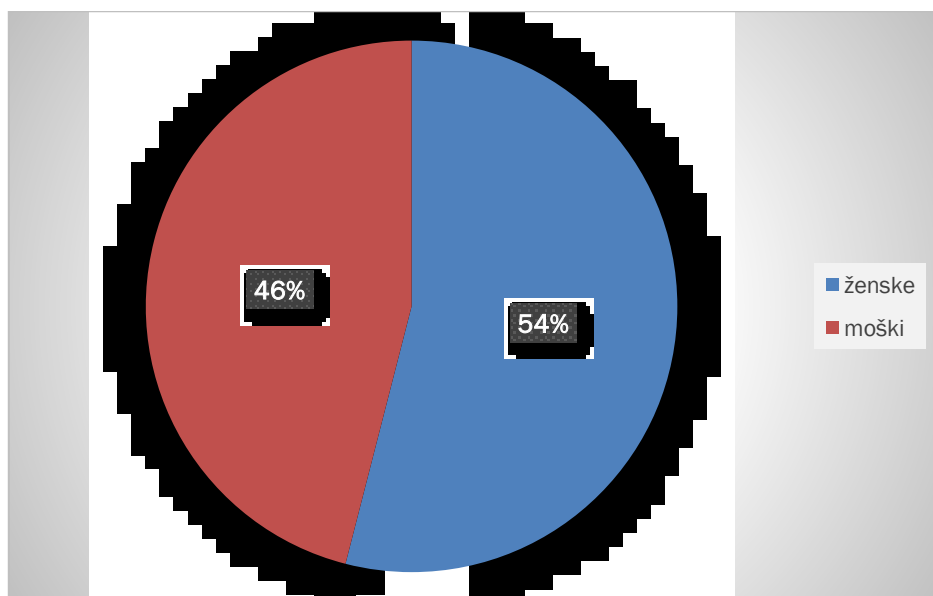
6 ANKETA

Da bi lahko ovrgel ali potrdil hipoteze, ki sem si jih postavil, sem se odločil, da naredim raziskavo s pomočjo ankete. Za zbiranje podatkov sem uporabil metodo pisnega načina komuniciranja. Anketa je v prilogi. Anketo, ki je bila anonimna, sem izvedel junija in julija 2016 v Ljubljani. 50 anketirancev je imelo nekaj minut časa, da so rešili anketo in mi jo vrnil.

6.1 DEMOGRAFSKI PODATKI O ANKETIRANCIH

Prvi del vprašalnika se je nanašal na splošne podatke o anketirancih: spol in starost anketirancev. Od 50 anketirancev je bilo 27 žensk (54 %) in 23 moških (46 %). Med anketiranimi so torej rahlo prevladovale ženske.

Slika 2: Struktura po spolu



Vir: lasten (anketa, avgust 2016)

6.2 STAROST ANKETIRANCEV

Več kot polovica anketiranih je bila stara do 40 let, torej populacija, ki ima do upokojitve še vsaj polovico ali več delovne dobe. 20 % anketiranih je bilo starejših od 50 let in ti lahko pričakujejo upokožitev v prihodnjih 15 letih.

Tabela 1: Starost anketirancev

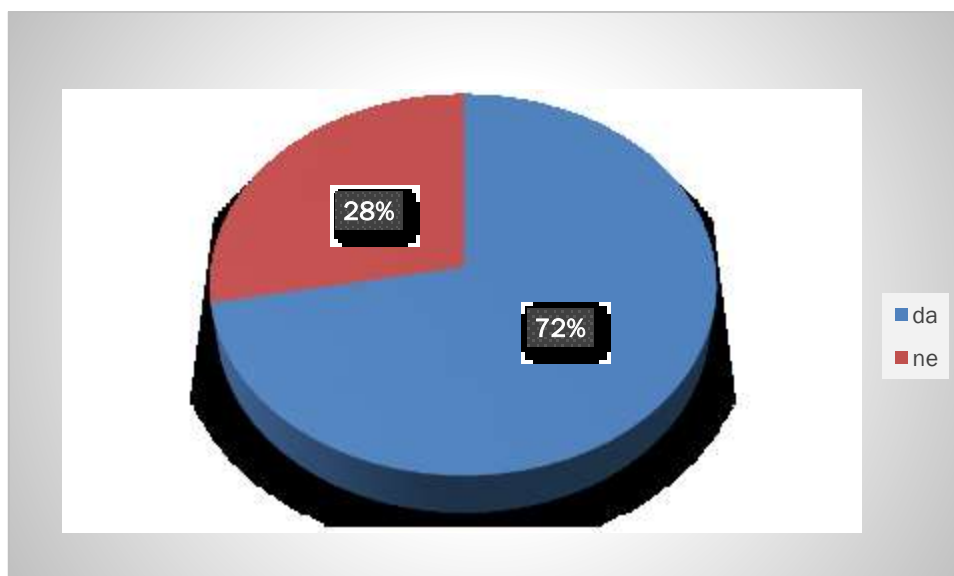
Starost anketirancev	Število anketirancev	% anketirancev
Od 20 do 30 let	19	38
Od 30 do 40 let	12	24
Od 40 do 50 let	9	18
Nad 50 let	10	20

Vir: lasten (anketa, avgust 2016)

6.3 ANALIZA ANKETNIH ODGOVOROV

Na podlagi odgovorov, pridobljenih s pomočjo anketnega vprašalnika, lahko potrdim ali ovržem hipoteze, ki sem si jih zastavil.

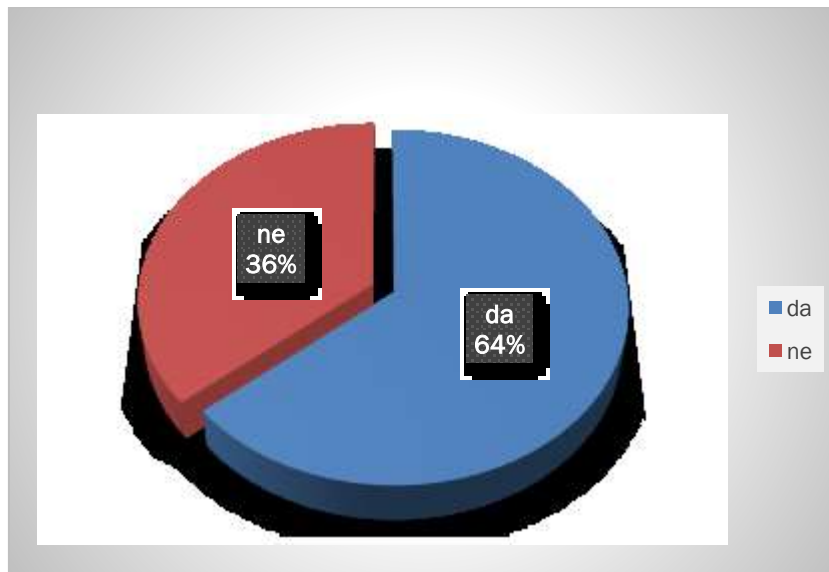
Slika 3: Razpolaganje s podatki s strani FURS



Vir: lasten (anketa, avgust 2016)

Na vprašanje, ali ima FURS vse podatke o davčnih zavezancih, jih je 72 % odgovorilo z da, 28 % z ne. Večina jih meni, da ima FURS vse potrebne podatke. Manjši del pravi, da vedno prihajajo novi podatki, ki jih FURS ne more pridobiti tako hitro.

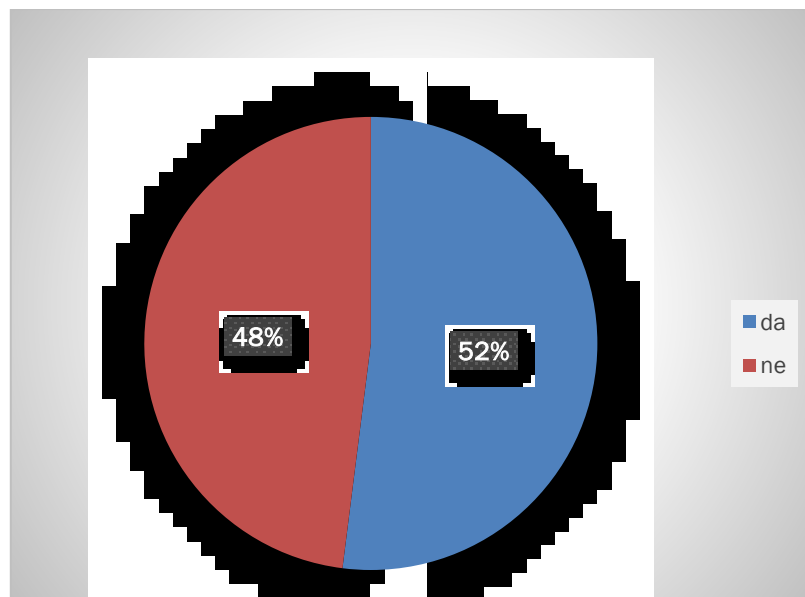
Slika 4: Davčne obveznosti zavezancev



Vir: lasten (anketa, avgust 2016)

Naslednje vprašanje je spraševalo, ali FURS obvešča davkoplačevalce o davčnih obveznostih. 64 % vprašanih je odgovorilo z da, 32 % vprašanih pa z ne. Vprašani menijo, da preko interneta, televizije in drugih medijev dobijo vse potrebne podatke o davčnih obveznostih, ki se jih tičejo.

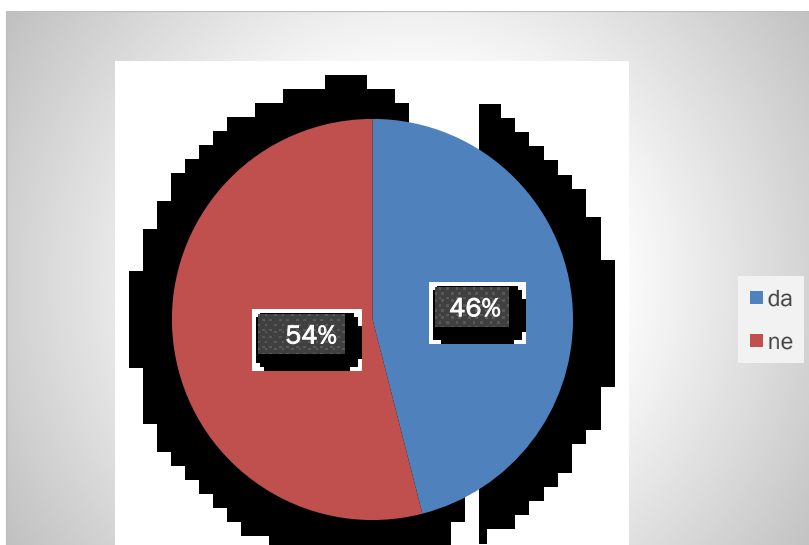
Slika 5: Obveščanje davkoplačevalcev



Vir: lasten (anketa, avgust 2016)

O spremembah davčnih obveznostih so anketiranci odgovorili 52-odstotno z odgovorom da, 48 % jih je odgovorilo z odgovorom ne. Tisti, ki so odgovorili z ne, pravijo, da preko leta niso dovolj obveščeni o davčnih spremembah, zato naslednje leto niso pripravljeni na morebitne davčne novosti.

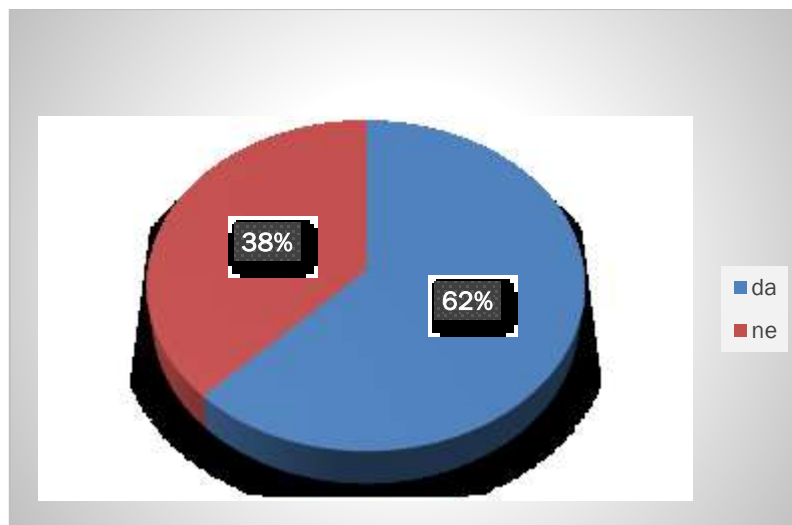
Slika 6: Hitrost davčnih postopkov



Vir: lasten (anketa, avgust 2016)

Sledilo je vprašanje, ali anketiranci menijo, da so davčni postopki dovolj hitri. Več kot polovica jih meni, da davčni postopki niso dovolj hitri. Predvsem so tu menili, da je preveč birokracije in premalo časa, kadar lovijo zadnje roke za plačilo davka.

Slika 7: Pomoč na finančni upravi



Vir: lasten (anketa, avgust 2016)

Zadnje vprašanje se je glasilo, ali delavci na finančni upravi pomagajo v zvezi z davčnimi vprašanji. 62 % anketirancev je odgovorilo, da pomagajo, 38 % anketirancev je pa odgovorilo, da ne pomagajo. Opozorili so, da se je predhodno treba pripraviti in postaviti točno določeno vprašanje, nasveti iz prve roke se redko kdaj dobijo.

6.4 SKUPNE UGOTOVITVE

Na podlagi anketnih odgovorov in njihove analize lahko podamo nekatere skupne ugotovitve, s katerimi lahko tudi preverimo postavljene hipoteze oziroma trditve iz uvoda diplomskega dela.

Hipoteza 1: Spremembe v delovanju FURS so pripomogle k večjemu zadovoljstvu davkoplačevalcev.

Na to hipotezo se nanaša drugo, tretje in četrto vprašanje iz anketnega vprašalnika. Ker je večina anketirancev na ta vprašanja odgovorilo z da, pridemo do zaključka, da prvo hipotezo lahko potrdimo.

Hipoteza 2: Usmerjenost k uporabniku je večja zaradi ukrepov finančne uprave.

Tukaj smo imeli v mislih hitrost davčnih postopkov in pomoč zaposlenih na finančni upravi. Drugo hipotezo lahko delno potrdimo. Hitrost davčnih postopkov je dovolj velika komajda za slabo polovico vprašanih. Predvsem kadar lovijo zadnje roke za plačilo davka, pravijo, da je preveč birokracije in premalo informacij. S pomočjo zaposlenih so zadovoljni, vendar pripomnijo, da bi lahko tudi sami dali več konkretnih informacij.

Hipoteza 3: Ukrepi davčnega organa vodijo v večjo učinkovitost FURS.

Tretjo hipotezo sem preverjal iz tabele oz. statističnih podatkov, objavljenih v letnem poročilu FURS za leto 2015. Glede na število prejetih vlog in število rešenih vlog vidimo, da je bilo leto 2015 boljše od leta 2014. Za leto 2016 še ni podatkov. Indeks 2015/2014 števila prejetih vlog je 101,9 kar pomeni, da je bilo v letu 2015 prejetih za 1,9 % več vlog za vse vrste davkov kot v letu 2014. Istočasno je bil indeks 2015/2014 števila rešenih vlog 100,7 kar pomeni, da je bilo v letu 2015 rešenih 0,7 % več vlog za vse primere kot v letu 2014. Delež nerešenih vlog v letu 2015 se je glede na leto 2014 zmanjšal za 4,8 %. Glede na statistične podatke je bilo delo FURS v letu 2015 uspešnejše in učinkovitejše. Že iz predhodnih poročil se nakazuje vzorec, da se reševanje zadev iz leta v leto počasi izboljšuje. Hipotezo 3 lahko potrdimo.

Tabela 2: Vloge na FURS-u

Vsebina postopka	2014	2015	Indeks 2015/2014
Število prejetih vlog	21.696	22.100	101,9
Število rešenih vlog	21.955	22.115	100,7
Število nerešenih vlog na dan 31. 12. 2015	441	420	95,2

Vir: Finančna uprava Republike Slovenije (2016)

7 ZAKLJUČEK

S svojim diplomskim delom sem poskušal predstaviti pojem seznanjenost davkoplačevalca, ki je kompleksen postopek. Davčni zavezanci so dolžni dajati podatke, saj razpolagajo z dokumenti in listinami, na podlagi katerih se odmeri davek. V primeru nejasnosti se stranka obrne na organ, da jo obvesti o vseh informacijah, ki so pomembne za pravilno odmero davka. Takrat lahko davčni zavezanci ocenijo, ali so bili seznanjeni z vsem, kar jih je zanimalo. Hitro se izpostavi vprašanje, ali zavezanci razumejo postopek. Velika težava je dokaj hitro spreminjajoča se zakonodaja. Spremembe so dobrodošle, če prispevajo k poenostavitvi postopka. Po drugi strani so večkrat preveč obsežne in ne prispevajo k večjemu razumevanju pri uporabnikih.

Država nosi svoj del odgovornosti za izobraževanje zavezancev. V primeru boljšega znanja davkoplačevalci več in bolj prostovoljno prispevajo v državno blagajno. Vse poteka transparentno in v skladu z zakonodajo. Poveča se priliv v državno blagajno, država ima več denarja za trošenje v zdravstvu, šolstvu, javnih storitvah, s tem se pa dviga nivo in standard vseh. Nekaj dobrih praks je že mogoče opaziti v zadnjem času. Spletna stran FURS, ki daje osnovne informacije v povezavi z obveznostmi in davki, spodbuja k čim večjemu elektronskemu izpolnjevanju davčnih obveznosti, kar vodi k hitrejšemu reševanju postopkov za obe strani. Tukaj je še nagradna igra Vklopi razum, zahtevaj račun, ki se je dobra prijela med prebivalstvom, promovira pa uvedbo davčnih blagajn in zmanjšuje delež sive ekonomije.

Na koncu naj še izpostavim, kakšne so bile ugotovitve. FURS se je izboljšal: na področju odnosa do zavezancev in glede učinkovitosti so bolj zadovoljni kakor v letih prej. To je posledica ukrepov, ki so bili izvedeni, in večje promocije glede davkov med prebivalstvom. Prebivalstvo tudi na tem področju postaja vse bolj izobraženo. Največje težave so pri usmerjenosti k uporabniku. V tej smeri se mora popraviti še nekaj zadev. Delavci na finančni upravi vedno pomagajo glede davčnih vprašanj, postopki davčne uprave so dovolj hitri in učinkoviti, finančna uprava skrbi za obveščanje svojih zavezancev itd.

LITERATURA IN VIRI

SAMOSTOJNE PUBLIKACIJE

Caraus M., Calugareanu M. (2015). How to increase voluntary compliance in digital age. University of Sibiu Romania, (str.248-254).

Barbara H., Eva H., Katharina G.(2015). Does the Sole Description of tax Authority Affect Tax Evasion?, str. 1-4, 14-17.

Chan, S. Y. S., Cheung, D. K. C., & Andrew, B. H. (2011). Taxpayer's rights under the liberalization of tax information provisions in Hong Kong. *International Tax Journal*, 37(4), str. 13–22, 59–60.

CPA Journal (2013). Taxpayers reliance on Professional Tax Advice. *International Tax Journal* str. 37-41.

Gerger, G. Ç., & Yücedoğru, R. (2012). Taxpayer Rights in Turkey: A Survey on Income Taxpayers in Manisa. V M. Gascó (Ured.): *Proceedings of the 12th European Conference on eGovernment, Barcelona, Spain, 14–15 June 2012* (str. 142–148). Reading: Academic Publishing International Limited.

Klun, M. (2003). Merjenje performansa v javni upravi, primer davčne uprave. *Javna uprava*, 39(2), str. 149–158.

Klun, M. (2004). Merjenje kakovosti, usmerjenost k uporabniku in davčna administracija. *Uprava*, 2(1), str. 69–83.

Klun, M. (2011). *Davčni sistem*. Ljubljana: Fakulteta za upravo.

Klun, M., & Jovanović, T. (2012). Primerjava različnih segmentov javnih financ s poudarkom na davčnih sistemih. V M. Vintar, M. Klun, & A. Kuhelj (Ured.): *Primerjalni pogled na delovanje izbranih področij javnega sektorja v Sloveniji*. Ljubljana: Fakulteta za upravo.

OECD (1988). *Administrative Responsiveness and the Taxpayer*.

Predpisi s področja davkov (2006). Ljubljana: GV založba.

Šubelj, B. (2011). *Davki: osnove*. Bevke: Smar-team.

Uhan, D. (2003). *Merjenje učinkovitosti in uspešnosti Davčne uprave Republike Slovenije*: specialistično delo. Ljubljana: Fakulteta za upravo.

PREDPISI

(2011). Zakon o davčnem postopku (ZDavP-2-UPB4). Ur. list RS, št.13/11.

(2007). Zakon o davčni službi (ZDS-1-UPB2). Ur. list RS, št. 1/07.

VIRI

European Commission (2016). The Fiscalis 2020 Programme. Pridobljeno 8. 9. 2016 iz https://ec.europa.eu/taxation_customs/fiscalis-programme/fiscalis-2020-programme_en

Finančna uprava Republike Slovenije (2016a). Davki in druge dajatve. Pridobljeno 10. 9. 2016 iz http://www.fu.gov.si/fileadmin/Internet/Davki_in_druge_dajatve/Podrocja/Mednarodno_obdavcenje/Opis/Brosura_Mednarodna_obdavcitev.pdf

Finančna uprava Republike Slovenije (2016b). Mednarodno obdavčenje. Pridobljeno 10. 9. 2016 iz http://www.fu.gov.si/o_financni_upravi/

Finančna uprava Republike Slovenije (2016c). Letno poročilo FURS 2015. Pridobljeno 10. 9. 2016 iz: http://www.fu.gov.si/fileadmin/Internet/O_financni_upravi/Letna_porocila/FURS/Letno_porocilo_FURS_2015.pdf

Finančna uprava Republike Slovenije (2016d). Dohodnina od dohodka iz zaposlitve. Pridobljeno 10. 9. 2016 iz: http://www.fu.gov.si/davki_in_druge_dajatve/podrocja/dohodnina/dohodnina_dohodek_iz_zaposlitve/

Finančna uprava Republike Slovenije (2014). Strategija 2015–2020. Pridobljeno 10. 9. 2016 iz: http://www.fu.gov.si/fileadmin/Internet/O_financni_upravi/Strategija_2015-2020.pdf

24ur.com (10. 10. 2016). Novice. Pridobljeno 15. 9. 2016 iz <http://www.24ur.com/novice/slovenija/sledi-poostren-nadzor-nad-vulkanizerji-cvetlicarji-in-svecarji.html>

PRILOGE

Priloga 1: Anketni vprašalnik

Spoštovani,

prosim, da izpolnite anketo, ki jo izvajam za potrebe svoje raziskave o seznanjenosti z davčnimi postopki. Na podlagi odgovorov, pridobljenih s pomočjo anketnega vprašalnika, lahko potrdim ali ovržem hipoteze, ki sem si jih zastavil.

1. Statistični podatki

Spol: m / ž

Starost: _____

2. Ali ima FURS vse potrebne podatke o davčnih zavezancih?

da

ne

3. FURS obvešča davkoplačevalce o davčnih obveznostih?

da

ne

4. FURS obvešča o spremembah v zvezi z obdavčenjem?

da

ne

5. Ali so davčni postopki dovolj hitri?

da

ne

6. Ali delavci na finančni upravi vedno pomagajo v zvezi z davčnimi vprašanji?

da

ne

Vir: lasten (anketa, avgust 2016)