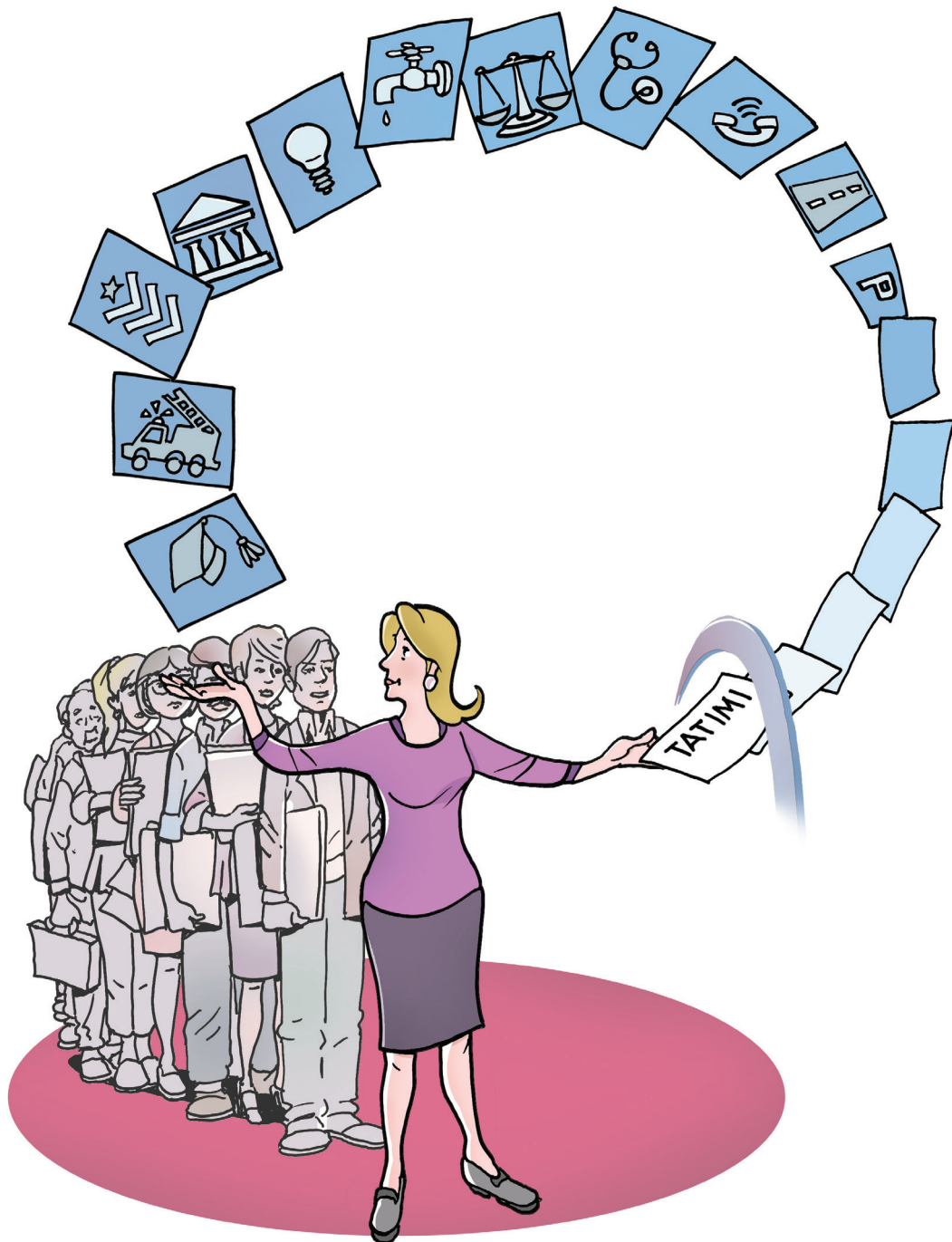


ANKETË ME TATIMPAGUESIT 2017

Transparenca, efikasiteti, korrektësia dhe orientimi i shërbimit të Administratës Tatimore të Kosovës



Hartuar nga:

ANKETË ME TATIMPAGUESIT E KOSOVËS 2017

Mars 2018

Prishtinë, Kosovë

Hartuar nga:



giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



MOHIM PËRGJEGJËSIE

KY RAPORT ËSHTË HARTUAR ME NDIHMËN E 'THE DEUTSCHE GESELLSCHAFT FÜR INTERNATIONALE ZUSAMMENARBEIT (GIZ) GMBH'. MEGJITHATË, PËRMBAJTJA E RAPORTIT ËSHTË PËRGJEGJËSI E VETME E AUTORËVE DHE NUK MUND TË MERRET SI REFLEKTIM I PIKËPAMJEVE TË GIZ-it

Tabela e përmbajtjes

Hyrja	7
Historiku.....	8
Sistemi tatimor i Kosovës	8
Metodologjia	11
Anketat sasiore.....	11
Intervistat gjysmë të strukturuar	12
Diskutimet në fokus grupe	12
Rezultatet e studimit	13
Informatat e përgjithshme	13
Transparenca e të drejtave dhe obligimeve të tatimpaguesve	18
Barra e pajtueshmërisë: Ndërlikueshmëria dhe kostoja kohore e procedurave	22
Profesionalizmi dhe trajtimi korrekt i tatimpaguesve	28
Orientimi i shërbimit: Shërbimet e ofruara	35
Konkludimet	41
Shtojcat.....	42
Shtojca I: Pyetësi i intervistave sasiore	42
Shtojca II: Pyetësi kualitativ	62
Shtojca III: Udhëzuesi për fokus grupin me gra dhe burra në biznes	65
Shtojca IV: Udhëzues për fokus grupin për zyrën për gjoba dhe ndëshkime administrative (ZGJoNA)	70

Tabela e figurave

<i>Figura 1: Hulumtimi sasior: Lloji i Bizneseve</i>	12
<i>Figura 2: Përbërja gjinore e roleve në vendimmarrje në bizneset e Kosovës</i>	13
<i>Figura 3: Obligimet tatimore</i>	14
<i>Figura 4: Shkëmbimi i informatave me zyrtarët e ATK-së</i>	14
<i>Figura 5: Vizitat e pajtueshmërisë</i>	15
<i>Figura 6: Vizitat e auditimit</i>	16
<i>Figura 7: Kënaqshmëria me raportin e auditimit</i>	16
<i>Figura 8: Mandati i ATK-së: Opinionet e të anketuarve</i>	17
<i>Figura 9: Krahasimet e vitit 2017 me vitin 2015 lidhur me opinionet e tatimpaguesve për mandatin e ATK-së</i>	18
<i>Figura 12: Qartësia e informatës</i>	20
<i>Figura 13: Plotësia e informatës</i>	20
<i>Figura 14: Besueshmëria e informatës</i>	20
<i>Figura 15: Burimi primar i informimit sipas të anketuarve bazuar në regjione</i>	21
<i>Figura 16: Informimi sipas regjioneve për ndryshimet në legjislacionin tatimor</i>	22
<i>Figura 17: Vlerësimet e tatimpaguesve për vështirësitë e procedurave të ATK-së</i>	23
<i>Figura 18: Vlerësimet sipas regjioneve për vështirësinë e procedurave të ATK-së</i>	24
<i>Figura 19: Krahasimet e vitit 2017 me vitin 2015 për vështirësinë e procedurave të ATK-së</i>	25
<i>Figura 20: Vlerësimet e Tatimpaguesve për Kohëzgjatjen e Procedurave të ATK-së</i>	26
<i>Figura 21: Krahasimet e vitit 2017 me vitin 2015 në kohëzgjatjen e procedurave të ATK-së</i>	26
<i>Figura 22: Vlerësimet e tatimpaguesve për reformat e ATK-së</i>	27
<i>Figura 23: Opinioni i tatimpaguesve mbi ndikimin e paketës fiskale</i>	28
<i>Figura 24: Opinionet e tatimpaguesve për qasjen e ATK-së</i>	29
<i>Figura 25: Krahasimi i opinioneve të tatimpaguesve për qasjen e ATK-së nga viti 2015 me vitin 2017</i>	30
<i>Figura 26: Vlerësimet e tatimpaguesve për profesionalizmin dhe trajtimin korrekt nga inspektorët e ATK-së</i>	31
<i>Figura 27: Opinionet e tatimpaguesve për korrupsionin në mesin e inspektorëve të ATK-së</i>	31
<i>Figura 28: Opinionet e tatimpaguesve për përdorimin e formave të korrupsionit për të përshpejtuar procedurat e tatimit</i>	31
<i>Figura 29: Krahasimi i opinioneve, nga viti 2015 në vitin 2017, të tatimpaguesve për mekanizmat e parashtrimit të ankesave</i>	32
<i>Figura 30: Opinionet e tatimpaguesve për mekanizmat e parashtrimit të ankesave</i>	33
<i>Figura 31: Vlerësimet e tatimpaguesve për procesin e grumbullimit të tatimeve</i>	34
<i>Figura 32: Krahasimet e vitit 2015 me 2017 për mospajtimin e tatimpaguesve mbi përprjekjet e ATK-së në mbledhjen e tatimeve</i>	34

<i>Figura 33: Njohuritë e tatimpaguesve për ZGJoNA</i>	<i>35</i>
<i>Figura 34: Opinionet e tatimpaguesve për përpjekjet e ATK-së për ti informuara ata</i>	<i>36</i>
<i>Figura 35: Vlerësimet e tatimpaguesve për objektet e ATK-së.....</i>	<i>36</i>
<i>Figura 36: Vlerësimet e tatimpaguesve për objektet e ATK-së nga vitin 2015 në vitin 2017.....</i>	<i>37</i>
<i>Figura 37: Arsyet e vizitimit të zyrave të ATK-së nga tatimpaguesit</i>	<i>37</i>
<i>Figura 38: Parashtrimi i kërkesës për rimbursim të TVSh-së</i>	<i>38</i>
<i>Figura 39: Rimbursimi për asetet e TVSh-së</i>	<i>38</i>
<i>Figura 40: Rekomandimet për përmirësime në ATK në të ardhmen</i>	<i>39</i>
<i>Figura 41: Opinioni i tatimpaguesve mbi motivet prapa deklarimit dhe pagesës së tatimeve.....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 42: Opinioni i tatimpaguesve mbi motivet për të mos deklaruar dhe mos paguar tatimet</i>	<i>40</i>



Të nderuar tatimpagues,

ATK është e orientuar drejt ofrimit të shërbimeve elektronike, krijimit të aplikacioneve që lehtësojnë përmbushjen vullnetare të tatimpaguesve, përsosjes së analizës së riskut në përzgjedhjen e tatimpaguesve që potencialisht shmangin pagesën e tatimeve dhe përdorimi i forcës së Ligjit ndaj atyre që bëjnë evazion fiskal duke rrezikua konkurrencën e drejtë të tatimpaguesve të ndershëm.

ATK, me kapacitetet e saja dhe në bashkëpunim edhe me Institucionet tjera të zbatimit të Ligjit, është e përgatitur që të zbatojë të gjitha Iniciativat e Qeverisë në funksion të lehtësimit të të bërit biznes në Kosovë, jemi të përkushtuar që të punojmë me përfaqësuesit e bizneseve që të mbështesim të gjitha përpjekjet për një zhvillim sa më të madh ekonomik dhe konkurrencë të ndershme në treg. Prioritet është luftimi i informalitetit në Kosovë, posaçërisht të ekonomisë së hirtë, ku ka përgjegjësi ATK.

Parimi i vet-vlerësimit dhe përmbushjes vullnetare është bazë e Sistemit tonë tatimor, sipas të cilit tatimpaguesit vetë përcaktojnë obligimet e tyre tatimore dhe vullnetarisht dorëzojnë deklaratat dhe pagesat. Ne kemi krijuar kushte brenda ATK-së për të bërë përmbushjen më të lehtë dhe po bëjmë përpjekje të vazhdueshme që të silllemi në atë mënyrë që të fitojmë besimin e publikut për të administruar sistemin tonë tatimor në mënyrë të drejtë dhe transparente. Pa besimin e publikut, do ta kemi të vështirë të zbatojmë një sistem të vetë-vlerësimit dhe përmbushjes vullnetare. Zotim i yni është se Ne do të kryejmë pjesën tonë.

Besojmë se mënyra më efektive për të përfituar dhe mbajtur përmbushjen vullnetare është ndërtimi i raporteve të besimit dhe respektit të ndërsjellë në mes të Administratës Tatimore dhe tatimpaguesve të Kosovës. Mbi këtë baze është ndërtuar strategjia jonë, e orientuar në përmirësimin e shërbimeve tona për publikun, që të mund të plotësojmë pritjet dhe të ofrojmë shërbimet që tatimpaguesit i meritojnë.

Anketa e dytë ka këtë qëllim, që ne t'i identifikojmë të metat (dobësitë) tona, aty ku tatimpaguesit konsiderojnë dhe vlerësojnë veprimet tona si të pamjaftueshme në ofrimin e shërbimeve për ta. Bazuar në të gjeturat e kësaj ankete ne do t'i orientojmë aktivitetet tona në mënyrë që tatimpaguesit t'i realizojnë të drejtat e tyre që i takojnë me ligj, dhe nuk do të lejojmë që ato të drejta të cenohen në çfarëdo forme.

Besojmë se Ju tatimpagues të nderuar, në vazhdimësi do t'i bashkoheni ATK-së duke dhënë kontributin Tuaj (sikur keni dhënë përmes kësaj ankete) për të siguruar se trajtimi nga ana e Administratës Tatimore të Kosovës është i drejtë dhe ligjor dhe se secili është duke paguar pjesën e vet të drejtë. Në këtë mënyrë, Shteti i Kosovës mund të sigurohet për të hyrat dhe do të mundësojë të plotësojë obligimet e veta për qytetarët.

Sakip Imeri

Drejtor i Përgjithshëm i ATK-së,



Administrata Tatimore e Kosovës
Poreska Administracija Kosova
Tax Administration of Kosovo

PËRMBLEDHJA EKZEKUTIVE

Ky studim fokusohet në perceptimet e tatimpaguesve, përfshirë individët dhe bizneset e madhësive dhe sektorëve të ndryshëm, lidhur me punën dhe shërbimet e ofruara nga Administrata Tatimore e Kosovës (ATK). Më specifikisht, qëllimi i këtij studimi është vlerësimi i opinionit të tatimpaguesve mbi mandatin e ATK-së, disponueshmërinë e informatave nga ATK-ja, vështirësitë dhe koha që konsumohet për procedurat e ATK-së, profesionalizmi dhe trajtimi që ata marrin nga stafi i ATK-së si dhe rekomandimet e tyre se si mundet ATK-ja të përmirësojë shërbimet e saj. Ky raport ofron një pasqyrë të situatës aktuale së ATK-së, bazuar në mendimet e tatimpaguesve, si dhe ofron njohuri për fushat të cilat kanë nevojë për përmirësime të mëtejshme.

Ky hulumtim studimor përdor një metodologji të përzier, sasiore dhe cilësore. Numri i mostrës për analizën sasiore përfshinë 1.250 tatimpagues në 38 komunat e Kosovës. Analiza cilësore përfshinë intervistat gjysmë të strukturuar me grupet e interesit dhe katër fokus grupe, të ndara në grupin me gratë në biznes, burrat në biznes, palët e interesit dhe tatimpaguesit të cilët kanë pasur kontakt me Zyrën për Gjoba dhe Ndëshkime Administrative (ZGJoNA).

Gjetjet e këtij raporti janë ndarë në katër kategori kryesore të paraqitura më poshtë.

Transparenca e të drejtave dhe obligimeve të tatimpaguesve

Në përgjithësi, tatimpaguesit ishin të kënaqur me disponueshmërinë e informacionit nga ATK-ja. Shumica e tatimpaguesve kanë rënë dakord që informacioni i ofruar nga ATK-ja është i qartë, i plotë dhe i lehtë për t'u gjetur qoftë përmes burimeve në internet, qoftë në takimet dhe seminarët e ndryshme të organizuara nga ATK. Shumica e tatimpaguesve biznesor punësojnë një kontabilist ose një firmë kontabiliteti për t'i trajtuar obligimet lidhur me tatimet dhe për t'u informuar për ndryshimet që kanë të bëjnë me tatimet. Arsyeja prapa kësaj është që shpesh herë bizneset nuk i kuptojnë plotësisht kërkesat e ATK-së dhe përmes kontabilistëve kursejnë kohën dhe koston e tyre. Faqja e internetit e ATK-së është burimi kryesor i informacionit për tatimpaguesit. Megjithatë, përmes diskutimeve në fokus grupe, tatimpaguesit kanë rekomanduar për informacione më të shkurtra, më të qarta dhe më koncize.

Barra e pajtueshmërisë: Ndërlikueshmëria dhe kostoja kohore e procedurave

Në përgjithësi, shumica e të intervistuarve i vlerësojnë si të lehta procedurat që kanë të bëjnë me tatimet, si dokumentimi, deklarimi dhe pagesat, dhe kjo vë, në shumicën e rasteve, si rezultat i reformave të ATK-së, siç janë deklarimi elektronik (E-filing), krijimi i qendrës së thirrjeve, etj. Rimbursimi vlerësohet si procedura më e vështirë, e ndjekur nga regjistrimi dhe dokumentimi si dhe llogarimbajtja. Krahasuar me vitin 2015, numri i tatimpaguesve që ka vlerësuar rimbursimin si të vështirë është ulur për 28.5 pikë përqindjeje. Rimbursimet, parashtrimi i ankesave dhe vizitat e auditimit vlerësohen si procedurat që marrin më shumë kohë. Megjithatë, krahasuar me vitin 2015, numri i tatimpaguesve që e kanë vlerësuar rimbursimin dhe paraqitjen e ankesave si procedura që marrin kohë, ka rënë ndjeshëm.

Profesionalizmi dhe trajtimi korrekt i tatimpaguesve

Në përgjithësi, tatimpaguesit kanë rënë dakord se profesionalizmi i ATK-së është përmirësuar dukshëm gjatë dy viteve të fundit. Për më tepër, përfshirja e inspektorëve të ATK-së në sjellje jo-etike është zvogëluar ndjeshëm në dy vitet e fundit.

Rreth dy të tretat e tatimpaguesve pajtohen se ATK-ja trajton kategori të ndryshme të tatimpaguesve si dhe tatimpaguesit e sektorëve dhe madhësive të ngjashme në mënyrë të barabartë. Krahësuar me vitin 2015, numri i njerëzve që mendojnë se ATK nuk i trajton kategoritë e ndryshme të tatimpaguesve në mënyrë të barabartë dhe tatimpaguesit e sektorit dhe madhësisë së ngjashme në mënyrë të barabartë është ulur nga 32 përqind në 25 përqind dhe nga 30 përqind në 24 përqind, respektivisht. Sipas tatimpaguesve, duhet të bëhet më shumë punë për të përmirësuar objektivitetin e inspektimeve të ATK-së. Ata rekomanduan për inspektime nga inspektorët e ATK-së me qëllime edukuese dhe jo për qëllime të ndëshkimit të tatimpaguesve. Shumica e tatimpaguesve nuk kanë dëgjuar fare ose kanë pak njohuri për Zyrën për Gjoka dhe Ndëshkime Administrative (ZGJoNA).

Orientimi drejt shërbimit: Shërbimet e ofruara

Në përgjithësi, tatimpaguesit ishin të kënaqur me trajtimin dhe profesionalizmin e zyrtarëve të ATK-së. Përmirësimi më i lartë është vërejtur në lokacionin e ATK-së, ku numri i tatimpaguesve të cilët ishin të kënaqur me lokacionin e ATK-së është rritur ndjeshëm, dhe kjo kryesisht ka ndodhur për shkak të hapjes së qendrave të shërbimit (one-stop-shops). Shumica e tatimpaguesve vlerësuan menaxhimin e dobët të parave të tatimpaguesve nga qeveria, mos pagesat e tatimeve nga ana e konkurrentëve dhe perceptimin e evazionit tatimor në shkallë të gjerë nga ana e të pasurve dhe të fuqishmëve, si faktorët kryesorë për evazionin fiskal. Në anën tjetër, shumica e tatimpaguesve pohuan se transparenca dhe morali i një qytetari të përgjegjshëm janë faktorët kryesorë që kontribuojnë në përmbushjen e obligimeve tatimore dhe pagesave.

HYRJA

Sistemi tatimor i Kosovës është një çështje e debatueshme, kryesisht për shkak të evazionit fiskal dhe ekonomisë joformale. Shkaqet e ekonomisë joformale në vendet në zhvillim, si ekonomike ashtu edhe jo-ekonomike, variojnë nga zhvillimi i pamjaftueshëm ekonomik, paaftësia burokratike midis agjentëve qeveritarë dhe niveli i lartë i korrupsionit, mekanizmat e paefektshëm të zbatimit, korniza e dobët institucionale dhe ligjore, sistemi i komplikuar tatimor dhe konflikti midis normave ekonomike në të kaluarën dhe reagimi ndaj realitetit të ri.¹

Për të trajtuar këto çështje, Administrata Tatimore e Kosovës ndërmori hapa të ndryshëm, si thjeshtimin e ligjeve tatimore, digjitalizimin e procedurave tatimore, sigurimin e informacionit dhe zbatimin e mekanizmit të përmbushjes së obligimeve tatimore.² Hapat e mësipërm erdhën si rezultat i njohurive të mëparshme të ATK-së dhe nga Anketa me Tatimpaguesit e vitit 2015 me individë dhe biznese në 38 komunat e Kosovës.

Për të matur efikasitetin e këtyre hapave të ndërmarra nga ATK-ja dhe për të mbledhur të dhëna krahasuese, një tjetër studim u iniciua në vitin 2017. Financuar nga GIZ dhe implementuar nga UBO Consulting, ky studim përfshinë intervista sasiore dhe cilësore me tatimpaguesit dhe bizneset individuale në shtatë rajonet kryesore të Kosovës. Rezultatet e këtij studimi do të përkrahin ATK-në në zbatimin e objektivave strategjike 2015-2020, të cilat janë përmbledhur në Planin Strategjik të ATK-së 2015-2020.³

Për të qenë të dhënat e krahasueshme, pyetësi i përdorur në vitin 2017 ishte pothuajse identik me atë të studimit të vitit 2015. Pyetësi u nda në katër seksione kryesore: transparenca e të drejtave dhe obligimeve të tatimpaguesve; barra e pajtueshmërisë; profesionalizmi dhe trajtimi korrekt nga ATK-ja; si dhe orientimi i shërbimit. Për të fuqizuar dhe mbështetur gjetjet e anketës sasiore, UBO Consulting ka kryer intervista cilësore me palët e identifikuara të interesit dhe ka mbajtur fokus grupe me përfaqësuesit e bizneseve.

Duke përdorur të dhënat e fundit, ky raport është kryesisht i orientuar drejt përmirësimit të mëtejshëm të kapaciteteve të inspektorëve tatimorë, duke rritur efikasitetin dhe paanshmërinë ligjore të auditimeve, si dhe duke fuqizuar kanalet e komunikimit midis tatimpaguesve kosovarë dhe zyra dhe zyrtarëve të ATK-së. Ky raport është ndër rezultatet kryesore të projektit të GIZ-it për “Reformat në Sistemin e Financave Publike”, i cili projekt ka për qëllim t’i sigurojë ATK-së të dhëna periodike, në mënyrë që ata të kenë qasje në informata dhe të marrin vendime të besueshme.

Ky raport fillon duke ofruar një historik mbi politikën dhe sistemin tatimor të ATK-së në Kosovë, duke shikuar të dhënat e disponueshme, strategjitë dhe qëllimet e iniciativave të reja. Historiku i sistemit tatimor në Kosovë është plotësuar me një përmbledhje të shkurtër të disa prej studimeve kyçe në terren. Seksioni i dytë përshkruan metodologjinë e përdorur, ndërsa pjesa e tretë ofron analizën e rezultateve të studimit.

1 Zeka E. dhe të tjerët. (2013). Të paguaj apo mos të paguaj: Këndvështrim afarist i informalitetit në Kosovë. Instituti i Hulumtimeve Zhvillimore (RIINVEST). Marr nga: http://www.fes-prishtina.org/wb/media/Publications/2013/BUSINESS_INFORMALITY__ENG_FINAL.pdf

2 Republika e Kosovës, Ministria e Financave, Administrata Tatimore e Kosovës (2011). Strategjia e Përmbushjes 2012-2015/ marrë nga: http://www.atk-ks.org/wp-content/uploads/2011/11/STRATEGJIA_E_PERMBUSHJES_2012-2015.pdf

3 Administrata Tatimore e Kosovës (2015). Plani Strategjik i ATK-se. Marrë nga: <http://www.atk-ks.org/wp-content/uploads/2016/01/Plani-Strategjik-2015-2020Shqip.pdf>

HISTORIKU

Sistemi tatimor i Kosovës

Politikat ekonomike janë një mjet me të cilin subjektet ekonomike synojnë të arrijnë qëllimet afatshkurtra ose afatgjata. Kështu, politika fiskale së bashku me politikën monetare janë dy komponentë të rëndësishëm të politikës ekonomike të një shteti, duke synuar stabilitetin e përgjithshëm të çmimeve, rritjen e punësimit dhe rritjen ekonomike. Kosova nuk ka një politikë monetare për shkak të adoptimit të euros si valutë të vendit; pra, politika fiskale është një instrument thelbësor i politikës ekonomike në Kosovë. Si e tillë, në ekonominë e Kosovës, tatimet ndikojnë drejtpërdrejt në ecurinë e përgjithshme ekonomike duke marrë parasysh që një pjesë e madhe e aktiviteteve për qëllime makroekonomike kryhen nëpërmjet të hyrave publike (tatimeve).⁴

Kutia 1 – Sistemi tatimor i Kosovës

Kosova ka një sistem tatimor relativisht të thjeshtë dhe të orientuar drejt rregullativës së thjeshtë, që synon një bazë të gjerë tatimore dhe parandalon evazionin tatimor. Taksat dallojnë sipas llojit të biznesit dhe qarkullimit vjetor. Aktualisht, Kosova e ka sistemin tatimor të bazuar në politikat fiskale kompatible me BE-në.

Politikat tatimore dhe doganore të Kosovës përfshijnë taksat e direkte dhe indirekte, siç janë tatimi mbi të ardhurat e korporatave, tatimi mbi të ardhurat personale, tatimi mbi vlerën e shtuar, taksat doganore dhe akciza. Të dhënat e fundit deri me 2016 tregojnë se tatimi mbi vlerën e shtuar (TVSH) është taksat themelore në Kosovë. Që nga shtatori i vitit 2015, TVSH-ja ka ndryshuar në dy nivele: për disa produkte esenciale TVSH-ja është ulur nga 16 përqind në 8 përqind dhe për disa produkte të tjera është rritur nga 16 përqind në 18 përqind.

Tatimi mbi të ardhurat e korporatës (TAK) aplikohet për të ardhurat e tatueshme të korporatës. Tatimpaguesit me të hyra vjetore prej €50,000 ose më pak tatimohen nga 3 deri në 9 përqind varësisht nga aktiviteti. Për më shumë, tatimpaguesit me të hyra vjetore më shumë se €50,000 tatimohen me 10 përqind të të hyrave të tyre të tatueshme.

Tatimi në të ardhurat personale (TAP) aplikohet në të ardhurat si paga, biznesi, qiraja, interesi, pasuria e paluajtshme, etj. Kosova ka sistem progresiv të tatimit në të ardhurat personale, duke filluar me 0% për paga deri në 960 €/vit; 4% nga 960 deri 3.000 €/vit; 8% ndërmjet 3.001 dhe 5.400 €/vit dhe 10% mbi 5.400 €/vit.

Një nga të metat evidente të sistemit aktual është varësia e tij e madhe nga të hyrat nga taksat që grumbullohen nga importi (rreth 75% e TVSH-së së përgjithshme). Kjo vjen si rezultat i bilancit negativ të Kosovës në Llogarinë Aktuale (që do të thotë se importi është më i madh se eksporti).

Burimi: Ministria e Financave të Republikës së Kosovës. (2016). *Regjimi tatimor në Kosovë (faqe 1-4)*. Prishtinë.

4 Lecaj, V., Baftiu, N., & Sylaj, B. (2015). Politikat fiskale si nxitës të zhvillimit ekonomik të Kosovës. Zhurnali Akademik i studimeve ndër-disiplinare, 4(2), 480-482.

Kur shikon nivelin kombëtar të përmbushjes së obligimeve tatimore, Kosova përjeton një hendek të madh tatimor. Hendeku tatimor është dallimi në mes të shumës së tatimit që qytetarët duhet të paguajnë dhe atyre tatimeve që paguhen me dashje dhe me kohë. Hendeku i madh tatimor është gjithashtu rezultat i mbledhjes së ulët të të hyrave vendore. Bazuar në Studimin e Mjedisit të Biznesit dhe Ndërmarrjeve, hendeku tatimor është një nga kufizimet më të rëndësishme që ndikon në konkurrencë.⁵

Raporti i fundit i Bankës Botërore (2014) tregon një hendek të tatimit të vlerës së shtuar (TVSH) prej 34 përqind dhe të tatimit mbi të ardhurat e korporatave (TAK) prej 17 përqind.⁶ Hendeku i tatimit mbi të ardhurat personale (TAP) vlerësohet të jetë tre herë më shumë se grumbullimet aktuale dhe në këto llogaritje përfshihet edhe tatimi mbi pagën, tatimi mbi interesin, tatimi mbi NVM-të, tatimi individual në fitim, qiratë dhe tatime të tjera.

Bazuar në studimin “Të paguaj apo mos të paguaj”, 62,7% e të anketuarve deklaruan se është relativisht e lehtë t’i shmangesh tatimit në Kosovë, edhe pse ka një mundësi të lartë për t’u kapur. Ky evazion fiskal mund të ngushtohet nga përmirësimi i zbatimit të ligjit. Evazoni fiskal është i lidhur edhe me stimujt e brendshëm të mos shmangies së tatimit, e njohur si morali i tatimit. Morali i tatimit është motivimi i qytetarëve për të paguar tatimet jo për shkak të detyrimit ligjor, por si një element i virtutit të njeriut. Nga ana tjetër, perceptimi i firmave mbi evazionin fiskal nga konkurrentët është një faktor i rëndësishëm që kontribuon në evazionin fiskal. Evazoni fiskal në Kosovë është përgjegjës për 15-25 përqind të hendekut tatimor.⁷ Megjithatë, zvogëlimi i informalitetit do të kontribuonte në zgjerimin e të ardhurave tatimore dhe në përmirësimin e cilësisë së punës.

Tabela 1 - Të ardhurat tatimore në një mijë euro (2013 -2016) (Burimi: Ministria e Financave (Raporti Vjetor Financiar 2015 dhe 2016)

Të hyrat tatimore (2013-2016)				
Të hyrat	2013	2014	2015	2016
Tatimi në të ardhurat të korporatave	€ 63,695,000.00	€ 55,119,000.00	€ 67,660,000.00	€ 80,818,000.00
Tatimi i paragjykuar	70,000	157,000	6,000	21,000
Tatimi në fitim	162,000	15,000	1,000	-
Tatimi në korporata	63,463,000	54,947,000	67,653,000	80,797,000
Tatimi në të ardhurat personale	€ 90,994,000.00	€ 110,561,000.00	€ 108,677,000.00	€ 123,982,000.00
Tatimi në paga	61,336,00	67,419,000	71,716,000	79,851,000
Tatimi për biznese individuale	28,024,000	30,945,000	29,059,000	32,125,000
Tatimi për qiranë dhe pasurinë e patrupëzuar	-	1,765,000	1,540,000	819,000
Tatimi i mbajtur në burim interesi, drejtë pronësore	1,634,000	10,432,000	6,362,000	11,187,000
Tatimi mbi vlerën e shtuar	€ 559,959,000.00	€ 559,991,000.00	€ 611,298,000.00	€ 693,754,000.00
TVSh-ja e brendshme	147,249,000	135,787,000	153,962,000	179,203,000
TVSh-ja e shtyerë	430,000	269,000	818,000	90,000
TVSh-ja e kufizuar	412,280,000	423,935,000	456,518,000	514,461,000
Detyrimet doganore	€ 120,128,000.00	€ 126,323,000.00	€ 131,39,000.00	€ 129,970,000.00
Dogana në import	120,128,000	126,323,000	131,391,000	129,970,000
Akciza	€ 301,049,000.00	€ 315,437,000.00	€ 360,632,000.00	€ 403,296,000.00
Akciza kufitare	286,992,000	304,075,000	349,876,000	390,922,000
Akciza e brendshme	14,057,000	11,362,000	10,756,000	12,374,000
Tatimi në pronë	€ 16,119,000.00	€ 20,411,000.00	€ 19,796,000.00	€ 25,128,000.00
Tatime të tjera		€ 3,217,000.00	€ 1,741,000.00	€ 2,599,000.00
TOTALI	€ 151,944,000.00	€ 191,059,000.00	€ 1,301,195,000.00	€ 1,459,514,000.00

5 Grupi i bankës botërore. (2017). Diagnostika e vendeve të punës në Kosovë (faqe 8-41). Uashington.

6 Banka botërore (2014), Republika e Kosovës, Të hyrat e sektorit publik; Politikat tatimore; Evazoni tatimor; dhe boshllëku tatimor, raporti numër: 89195 XK

7 Republika e Kosovës; Të hyrat e sektorit publik; Politikat tatimore; Evazoni tatimor; dhe boshllëku tatimor; <http://documents.worldbank.org/curated/en/645201468179050348/pdf/89195-PER-P133100-Box391476B-PUBLIC-Tax-Policies-Tax-Evasion-and-Tax-Gaps-in-Kosovo-ENGLISH.pdf>

Një nga hapat që Administrata Tatimore e Kosovës ka ndërmarrë për të përmirësuar mbledhjen e tatimeve është rritja e vetëdijes së qytetarëve për rëndësinë e tatimeve në përmirësimin e situatës ekonomike në Kosovë. Administrata Tatimore e Kosovës ka rritur vetëdijen, në mënyrë indirekte, përmes zbatimit të politikave për mbledhjen e kuponëve fiskale nga të gjithë klientët/konsumatorët. Sipas kësaj politike, konsumatorët grumbullonin kuponë fiskal dhe i dorëzonin ato në ATK dhe në kthim merrnin rimbursim si të ardhura të arkëtueshme.⁸

Një hap tjetër i rëndësishëm është edhe instalimi i Arkave Elektronike Fiskale (AEF) përmes të cilave kompanitë janë të detyruara të regjistrojnë paranë e gatshme në mënyrë elektronike. Për shkak të këtij konfigurimi, të ardhurat e përgjithshme tatimore u rritën.

Krejt në fund, “Të Bërit Biznes 2017” zbuloi se duke futur një sistem online për paraqitjen dhe pagesën e TVSH-së Kosova ka arritur që të bëjë pagesën e tatimit më të lehtë. Për më tepër, ka bërë që pagesa e tatimit të jetë më pak e kushtueshme, pasi që shumë shpenzime mund të zbriten nga llogaritja e tatimit mbi të ardhurat e korporatave. Përveç këtyre, tatimet më të larta të akcizës (si duhani, alkooli dhe karburantet rrugore) dhe qasja e re në mobilizimin e të ardhurave jo-tatimore kanë rritur të ardhurat tatimore.⁹

8 Lecaj, V., Baftiu, N., & Sylaj, B. (2015). Politikat fiskale si nxitës të zhvillimit ekonomik të Kosovës. Zhurnali Akademik i studimeve ndër-disiplinare, 4(2), 484.

9 Grupi i Bankës Botërore (2016). Të bërit biznes 2017: Mundësi të barabarta për të gjithë.

METODOLOGJIA

Metodologjia e përdorur në këtë studim kombinon instrumentin cilësor dhe atë sasior, duke përdorur tri mjete kryesore të hulumtimit: anketat sasiore, intervistat gjysmë të strukturuar dhe diskutime në fokus grupe. Pyetësi sasiore përbëhet kryesisht nga pyetje të mbyllura që targetojnë tatimpaguesit e regjistruar në Kosovë. Intervistat gjysmë të strukturuar përbëjnë një kombinim të pyetjeve të mbyllura dhe të hapura me palët e interesit, ndërsa diskutimet në fokus grupe përfshijnë pyetje më të hollësishme me katër grupet kryesore të synuara. Secili nga këto seksione janë shpjeguar në detaje më poshtë.

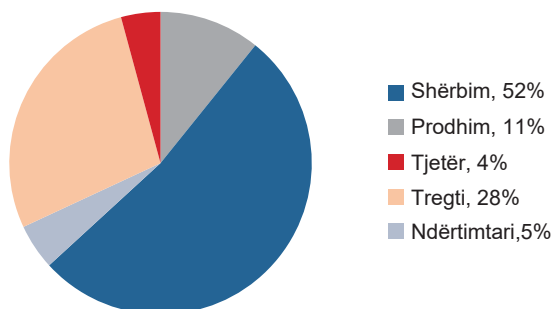
Anketat sasiore

Numri i mostrës për anketën sasiore përfshin 1.250 tatimpagues të regjistruar në 38 komunat e Kosovës, të ndara në mënyrë proporcionale në shtatë rajonet kryesore. Në numrin e mostrave është përdorur grumbullimi i mostrave në shumë faza, të përcaktuar nga regjistri i tatimpaguesve nga janari 2017 i siguruar nga ATK-ja. Klasifikimi i parë është bërë sipas regjioneve. Kuotat e bazuara në regjion u përcaktuan në bazë të numrit të popullsisë së interesit që ruan probabilitetin në proporcion me numrin (PPS). Klasifikimi i dytë është bërë sipas komunave, dhe klasifikimi i tretë është bërë sipas llojit të aktivitetit të tatimpaguesit. Mostra është dizajnuar të ketë një përfaqësim të të gjitha etnive në Kosovë, të caktuara në bazë të regjistrit të tatimpaguesit.

Tabela 2: Intervista sasiore: numri i mostrave sipas rajonit

Lokacioni	Regjioni						
	Prishtinë	Mitrovicë	Prizren	Pejë	Ferizaj	Gjakovë	Gjilan
Urban	91.7%	87.5%	89.2%	88.2%	96.5%	78.1%	85.8%
Rural	8.3%	12.5%	10.8%	11.8%	3.5%	21.9%	14.2%

Anketa sasiore ka përfshirë intervistat ballë për ballë me pronarët e bizneseve ose stafin menaxhues dhe tatimpaguesit individual. Në total janë intervistuar 1.187 biznese dhe 63 individë. Grafiku i mëposhtëm paraqet llojin e bizneseve të intervistuar:

Figura 1: Hulumtimi sasiar: Lloji i Bizneseve

Qëllimi i pyetësorit është të vlerësoj opinionin e tatimpaguesve lidhur me performancën e ATK-së, duke u fokusuar në fushat si transparencia, efikasiteti, barazia dhe orientimi i shërbimit. Pyetësori i përdorur për këtë studim u hartua nga UBO Consulting në gjuhën shqipe. Është përkthyer gjithashtu në gjuhën angleze dhe serbe dhe është testuar për t'u siguruar që versioni i përkthyer nuk përfshin fjalë ose shprehje që mund të ofendojnë ndonjë komunitet ose të sugjerojnë një përgjigje specifike në pyetjen e parashtruar. Pyetësorët u administruan përmes sistemit ASKIA, i cili rritë cilësinë e të dhënave dhe ulë marzhën e gabimit që mund të vie nga futja dhe llogaritja e të dhënave.

Intervistat gjysmë të strukturuar

Janë zhvilluar 15 intervista gjysmë të strukturuar me palë të interesit kryesisht nga shoqatat e biznesit, odat ekonomike që veprojnë në Kosovë dhe palë të tjera relevante. Mostra e përbërë nga palët kyçe të interesit u finalizuan në koordinim me stafin e GIZ-it. Pyetësori për këtë pjesë u hartua me pyetje të hapura lidhur me njohuritë kryesore të informatorëve dhe mendimet e tyre rreth temave të synuara të këtij studimi, si performanca e ATK-së në lidhje me transparencën, efikasitetin, barazinë dhe orientimin e shërbimit. Pyetjet janë përgatitur në gjuhën angleze, shqipe dhe serbe. Pyetjet kanë për qëllim të ofrojnë më shumë njohuri nga palët e interesit lidhur me perceptimin e tyre për ATK-në si dhe sugjerimet e tyre. Përveç kësaj, përmes këtyre intervistave është synuar, gjithashtu, të merret një vështrim më i thellë për bashkëpunimin dhe marrëdhënien e palëve të interesit me ATK-në në Kosovë.

Diskutimet në fokus grupe

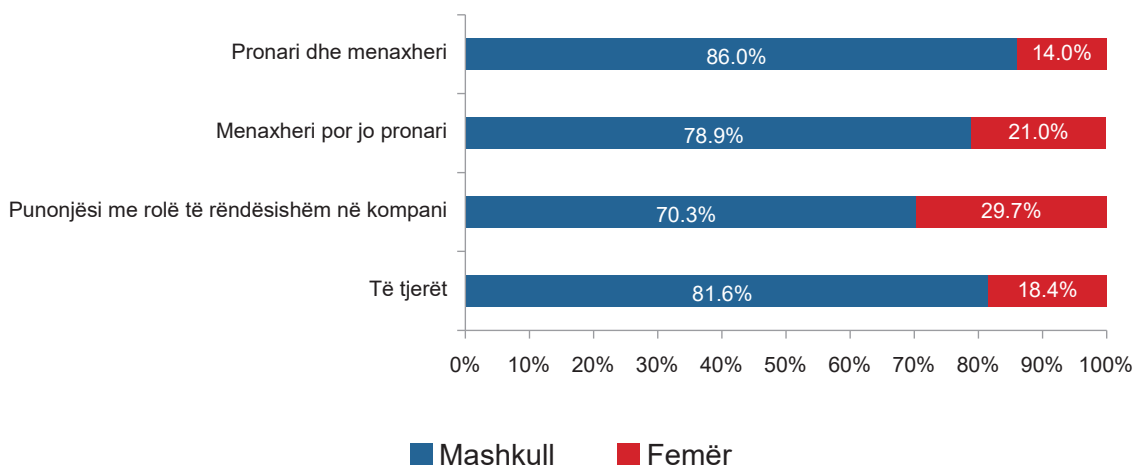
Krejt në fund, katër fokus grupe janë organizuar për të konfirmuar rezultatet dhe për të marrë shpjegime të mëtejshme mbi gjetjet e intervistave sasiore. Dy fokus grupe u organizuan me burra dhe gra që janë pronarë të biznesit; një fokus grup me palët e interesit; dhe një fokus grup u organizua me tatimpaguesit të cilët kanë pasur punë me Zyrën për Gjoka dhe Ndëshkime Administrative (ZGJoNA) të ATK-së. Fokus grupet e organizuara mundësuan diskutimin e kategorive të ndjeshme me tatimpaguesit dhe ofruan rekomandime bazuar në çështjet e theksuara gjatë këtyre seancave. Udhëzimet për fokus grupet ndoqën rreptësisht pyetjet e përgjithshme kërkimore që u përmendën më lart (transparencia e ATK-së, efikasiteti, korrektësia dhe orientimi ndaj shërbimit).

Rezultatet e studimit

Për shkak të llojit të tatimpaguesve të intervistuar, anketa sasiore nuk është e balancuar në aspektin gjinor, me një ndryshim të madh midis pjesëmarrësve meshkuj dhe femra. Vetëm 18 përqind e mostrës përbëhet nga femra, ndërsa 82 përqind e mostrës përbëhet nga meshkujt. Ky studim sasior përfshin pronarët e bizneseve (55%) menaxherët e bizneseve, por që nuk ishin pronarë (20%), punonjësit me rol të rëndësishëm brenda kompanisë (14%) si dhe personel tjetër (11%).

Grafiku më poshtë tregon përbërjen gjinore të anketave sasiore bazuar në pozitat brenda një kompanie. Shumica e roleve vendimmarrëse brenda një biznesi në Kosovë janë të zëna nga meshkujt, krahasuar me një përqindje shumë të ulët nga femrat.

Figura 2: Përbërja gjinore e roleve në vendimmarrje në bizneset e Kosovës

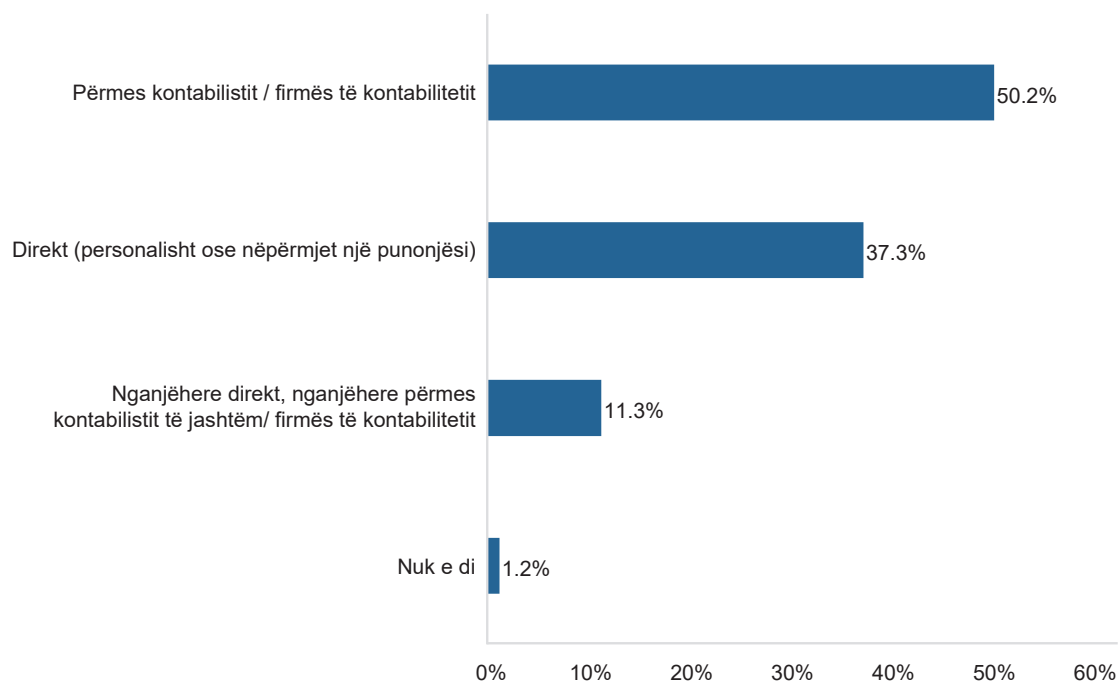


Shumica e të anketuarve ishin të moshës 27-49 vjeç. Dyzet e pesë përqind e të anketuarve kanë mbaruar shkollën e mesme, ndërsa tridhjetë e nëntë përqind janë të diplomuar në universitet.

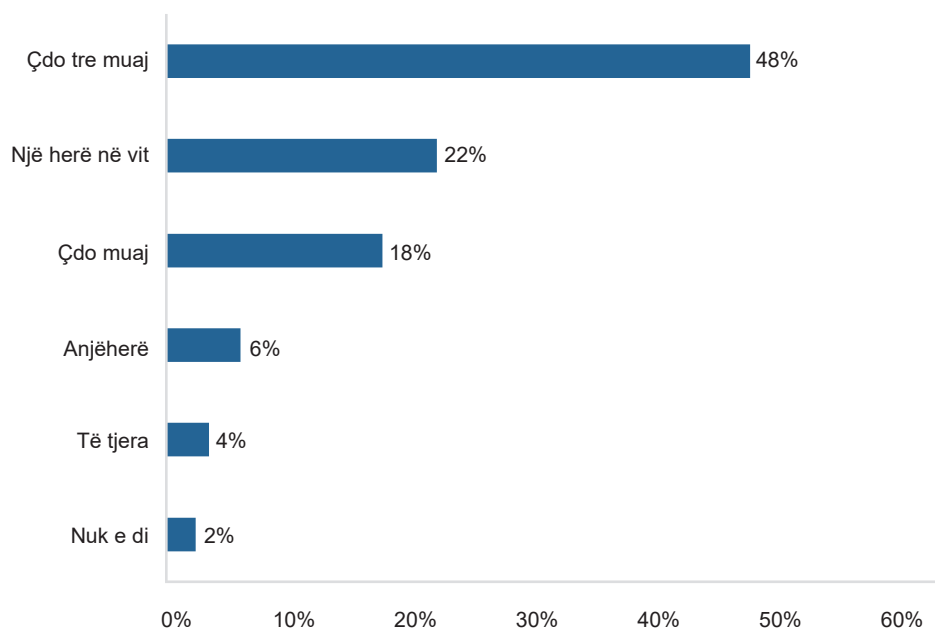
Seksioni i rezultateve ndjek rendin si në vijim: seksioni i parë paraqet informacion të përgjithshëm mbi tatimpaguesit dhe komunikimin e tyre me ATK-në. Seksioni i dytë i rezultateve ofron njohuri mbi transparencën për të drejtat dhe obligimet e tatimpaguesve, ndërsa seksioni i tretë paraqet të dhëna mbi barrën e pajtueshmërisë, kryesisht lidhur me ndërlikueshmërinë dhe kohën e shpenzuar për procedurat e ATK-së. Seksioni i fundit vlerëson profesionalizmin e ATK-së në trajtimin e tatimpaguesve dhe cilësinë e shërbimeve të ofruara.

Informatat e përgjithshme

Të anketuarit u pyetën së pari për mënyrën që ata përdorin për të përmbushur obligimet tatimore. Gjysma e të anketuarve pohuan se ata përdorin një firmë kontabiliteti ose një kontabilist për t'u marrë me obligimet që ndërlidhen me tatimet dhe 37 përqind e tyre deklaruan se merren personalisht ose nëpërmjet një punonjësi me obligimet tatimore. Siç është theksuar nga pjesëmarrësit në fokus grupin me gratë në biznes, arsyeja e përdorimit të një kontabilisti lidhet edhe me mungesën e të kuptuarit të të gjitha politikave që ndërlidhen me tatimet, si dhe me mungesën e kohës për të adresuar plotësisht kërkesat e ATK-së.

Figura 3: Obligimet tatimore

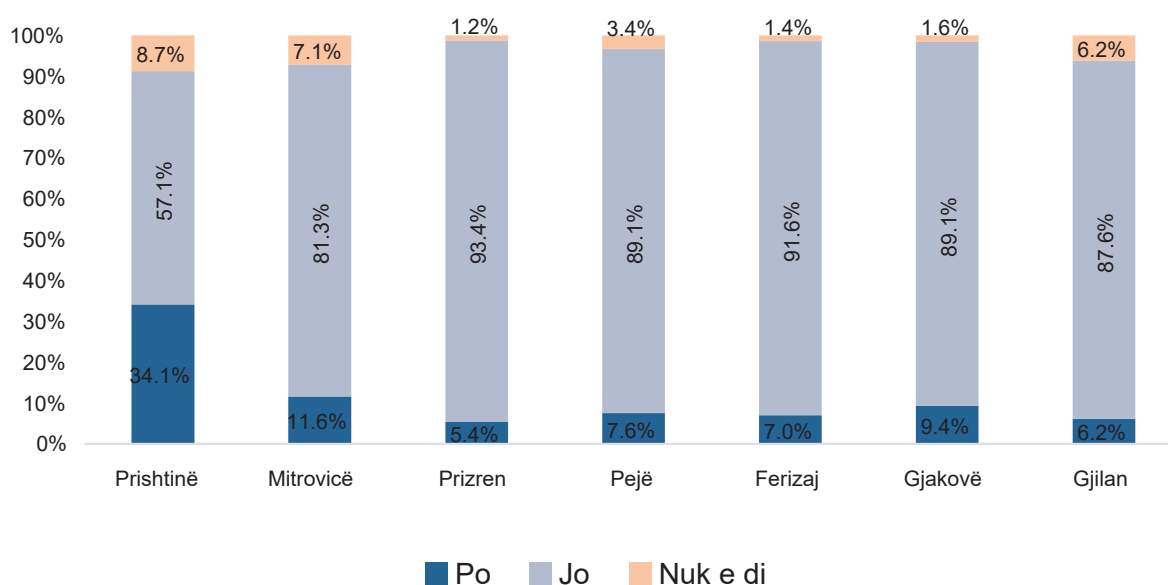
Pothuajse gjysma e tatimpaguesve takojnë ose shkëmbejnë informacion me zyrtarët kompetent të ATK-së çdo tre muaj. Pothuajse një e katërta e tatimpaguesve pohuan se ata shkëmbejnë informata me zyrtarët e ATK-së një herë në vit (22%) dhe vetëm 18 përqind e të anketuarve e bëjnë këtë çdo muaj.

Figura 4. Shkëmbimi i informatave me zyrtarët e ATK-së

Në përgjithësi, 77 për qind e të anketuarve deklaruan se nuk kanë qenë objekt i një vizite për shkak të mos përmbushjes së detyrimeve gjatë dy viteve të fundit. Për të shmangur konfuzionin, të anketuarve u është dhënë sqarim shtesë për llojin e vizitave, duke përfshirë, por pa u kufizuar, kërkesa për informacion nga zyrtarët e ATK-së, kërkesa për dokumentacion, informata të ofruara nga zyrtarët e ATK-së mbi obligimet dhe lajmet e ATK-së etj.

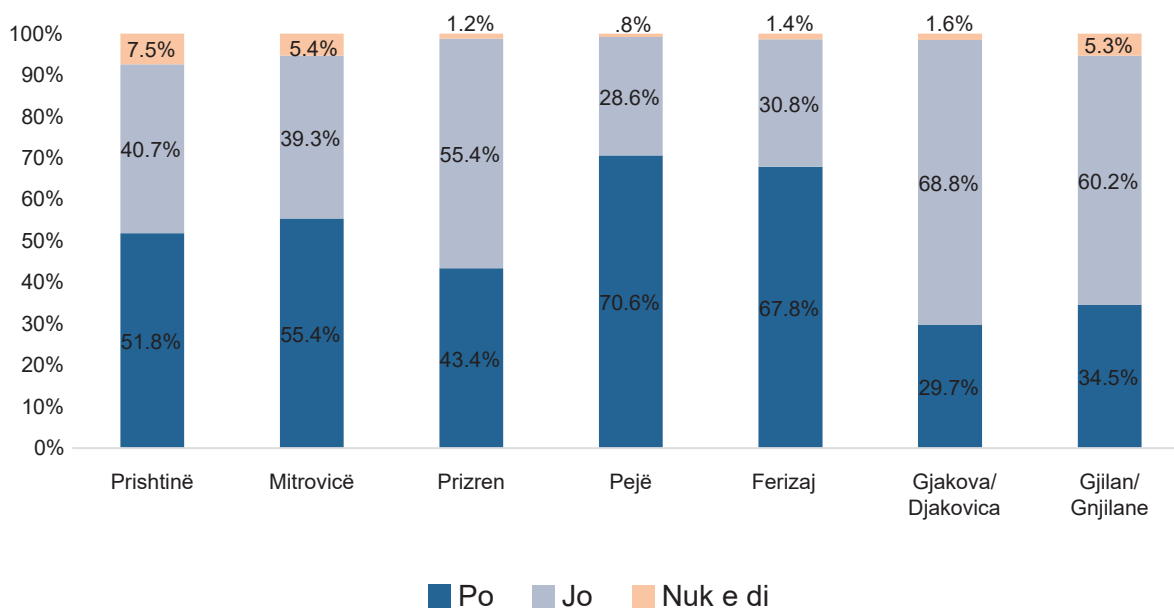
Të dhënat në vijim, të ndara sipas regjionit, gjithashtu tregojnë një model të ngjashëm me atë të dhënave të përgjithshme. Nga grafiku 5 shihet se vizitat e zyrtarëve të ATK-së ndodhin më shpesh në Prishtinë (34%) dhe në Mitrovicë (12%), dhe më rrallë në Prizren (5%).

Figura 5: Vizitat e pajtueshmërisë

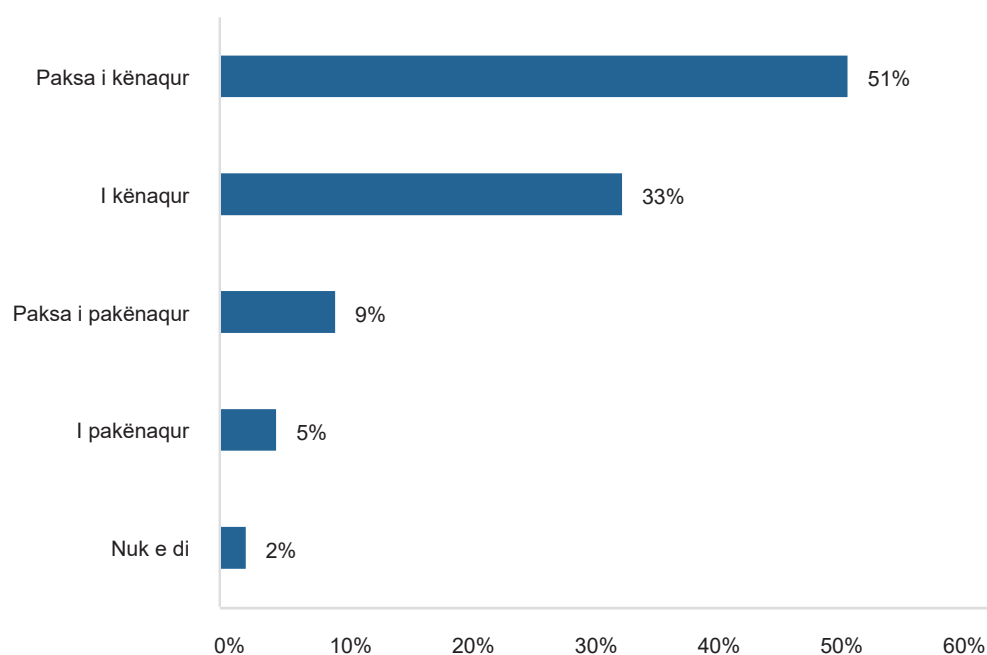


Kur u pyetën për auditimet apo vizitat e kontrollit tatimor, 51 përqind e të anketuarve deklaruan se ishin audituar në dy vitet e fundit. Vizitat e raportuara të auditimit përmes intervistave sasiore janë më të larta në krahasim me përgjigjet, e marra nga intervistat e hollësishme me palët e interesit dhe kjo mund të jetë për shkak të keqkuptimit midis një vizite për përmbushjen e obligimeve dhe vizitës së auditimit, nga ana e tatimpaguesve.

Kur këto të dhënat ndahen sipas rajonit, shihet se 71 përqind e të anketuarve në Pejë japin një përgjigje pozitive. Në Prishtinë, 52 përqind e të anketuarve kanë deklaruar se kanë qenë subjekt i një auditimi nga zyrtarët e ATK-së gjatë dy viteve të fundit, ndërsa 41 për qind deklaruan të kundërtën. Në Ferizaj, 68 për qind e tatimpaguesve të intervistuar deklaruan se kanë kaluar nëpër kontrollin e auditimit në dy vitet e fundit.

Figura 6: Vizitat e auditimit

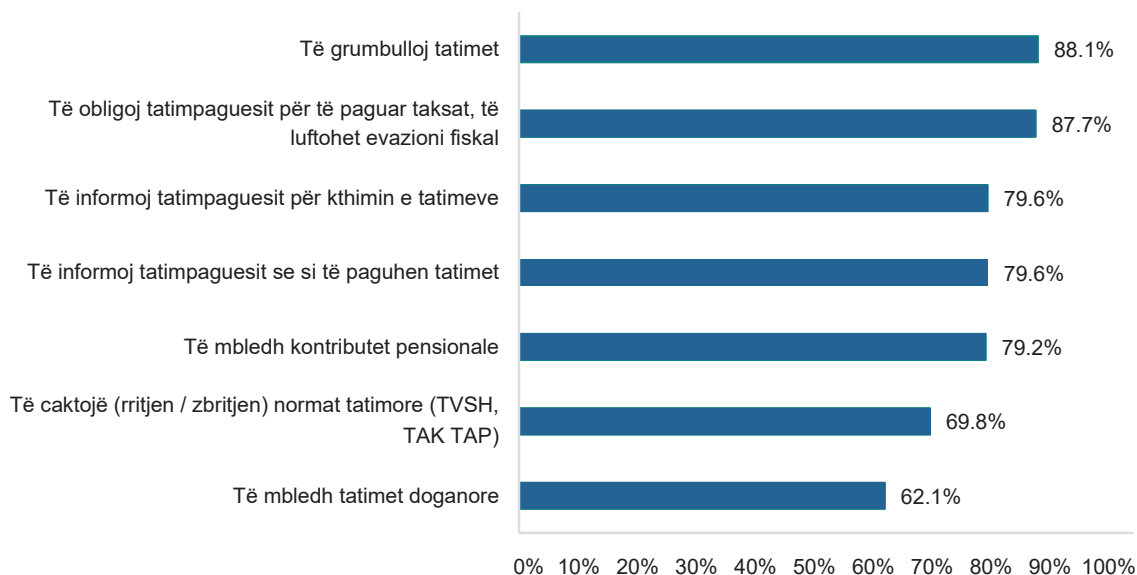
Ndër ata që u audituan nga zyrtarët e ATK-së, 82 përqind e tyre kanë marrë raportin e auditimit. Nga ata që morën raportin, 33 përqind ishin të kënaqur me përmbajtjen e tij dhe 51 përqind ishin deri diku të kënaqur. Sipas fokus grupeve me burra dhe gra në biznes, raportet duhet të përmbajnë më shumë informacion, të sqarojnë problemin në mënyrë të qartë dhe të japin rekomandime për përmirësime.

Figura 7: Kënaqshmëria me raportin e auditimit

Nga ana e informacionit, 55 përqind e të anketuarve në anketën sasiore pohuan se në mënyrë aktive kanë kërkuar për informata nga publikimet e ATK-së ose burime të tjera, siç janë faqja e internetit, fletëpalosjet, pyetjet e shpeshta, etj. Në anën tjetër, 45 përqind e të anketuarve deklaruan se nuk kanë kërkuar informacion nga këto burime. Gjysma e të anketuarve deklaruan se kanë kërkuar informacione lidhur me tatimet drejtpërdrejt nga ATK-ja, dhe prej këtyre, 89 përqind pohuan të kenë marrë përgjigje për informacione lidhur me tatimet drejtpërdrejt nga ATK-ja.

Në vijim, të anketuarve u është kërkuar që të vlerësojnë, sipas mendimit të tyre, secilin prej opsioneve të paraqitura në Figurën 8 si një pjesë e rëndësishme apo jo e rëndësishme e mandatit të ATK-së. Të anketuarit u lejuan të zgjedhin më shumë se një opsion për mandatin e ATK-së. Tetëdhjetë e tetë përqind e të intervistuarve thanë se mandati i ATK-së është të mbledhin taksa; 88 përqind thanë se puna e ATK-së është të detyrojë tatimpaguesit të paguajnë tatimet dhe të luftojnë evazionin fiskal. Opsioni i tretë dhe i katërt më i zgjedhur për mandatin e ATK-së janë të informoj tatimpaguesit rreth kthimit të tatimit si dhe si të paguajnë tatimet. Mbledhja e kontributeve pensionale është zgjedhur nga 79 përqind e të anketuarve. ATK është agjent i autorizuar i Fondit Pensional të Kosovës për mbledhjen dhe administrimin e kontributeve pensionale.¹⁰ Një përqindje e përafërt e të anketuarve (70%) kanë thënë se mandati i ATK-së përfshin përcaktimin e normave tatimore. Ngjashëm, 62 përqind e të anketuarve thanë se mbledhja e detyrimeve doganore është detyrë e ATK-së, ndërkohë që mbledhja e detyrimeve doganore është detyrë e Autoriteteve Doganore. Këto të dhëna tregojnë se ka një keqkuptim tek qytetarët lidhur me detyrat e ATK-së. Ky është një tregues i rëndësishëm, pasi që qartësimi për detyrat e institucioneve përkatëse dhe informata se cilave institucione ata mund të ju drejtohen dhe të kërkojnë përgjegjësi, janë kyç për funksionimin e një sistemi tatimor.

Figura 8: Mandati i ATK-së: Opinione të anketuarve

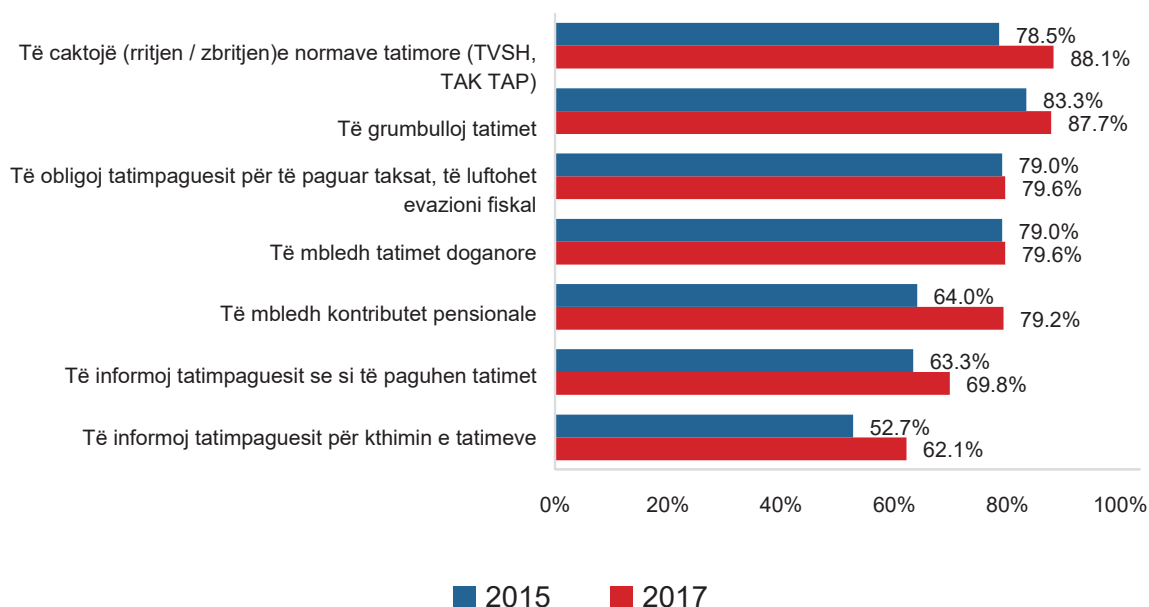


Për më tepër, sipas figurës 9, kur krahasohet me vitin 2015, studimi i këtij viti tregon se numri i tatimpaguesve që mendojnë se përgjegjësia e ATK-së është të mbledhë kontributet pensionale është rritur me 15 pikë përqindjeje. Numri i të anketuarve që mendojnë se ATK-ja është përgjegjëse për caktimin e normave tatimore është rritur për shtatë pikë përqindjeje,

10 Ligji Nr. 03/L-222 për Administratën Tatimore dhe Procedurat

dhe përqindja e atyre që deklaruan se mandati i ATK-së përfshinë grumbullimin e detyrimeve doganore është rritur për 9 pikë përqindjeje.

Figura 9: Krahasset e vitit 2017 me vitin 2015 lidhur me opinionet e tatimpaguesve për mandatin e ATK-së



Transparenca e të drejtave dhe obligimeve të tatimpaguesve

Tabela I: Përmbledhje e të gjeturave mbi të drejtat dhe obligimet e tatimpaguesve

85% e të anketuarve janë të kënaqur me publikimin e informacioneve nga ATK-ja (informacioni është i qartë, i lehtë për tu qasur, i besueshëm, dhe i plotë).
Tatimpaguesit i marrin informatat për të drejtat dhe obligimet e tyre kryesisht nga faqja e internetit e ATK-së, kontabilisti i kompanisë apo nga firma e kontabilitetit, si dhe nga zyra e ATK-së.
Tatimpaguesit i marrin informatat për ndryshimet në legjislacionin e tatimeve kryesisht nga lajmrërimet në faqen e internetit të ATK-së, lajmet në media, si dhe nga lajmrërimet e drejtpërdrejta që vijnë nga zyra e ATK-së.

Kjo pjesë vlerëson opinionin e tatimpaguesve mbi disponueshmërinë e informacionit nga ATK-ja lidhur me të drejtat dhe obligimet e tatimpaguesve. Të drejtat përfshijnë mundësinë për të kontestuar gjetjet e ATK-së, parashtrimin e ankesës, qasje në rregulloret dhe vendimet e ATK-së etj., ndërsa obligimet i referohen tatimeve që duhen paguar, pajisja me dokumentacionin që kërkohet nga ATK-ja, procedurat që duhen ndjekur etj. Posaçërisht, qëllimi i kësaj pjese është të marrim njohuri mbi qartësinë dhe lehtësinë e qasjes në informata të ATK-së, si dhe në përmbushjen e obligimeve nga tatimpaguesit. Përveç kësaj, kjo pjesë paraqet informacion mbi burimet që përdorin tatimpaguesit për t'u informuar në lidhje me politikën, procedurat dhe rregulloret e ATK-së.

Për qëllime të thjeshtimit, përgjigjet “jo” dhe “ndoshta jo” janë përmbledhur në një kategori si “Jo” dhe “po” dhe “ndoshta po” janë grupuar në një kategori si “Po”. Kategoria e tretë është “Nuk e di”.

Së pari, të anketuarve iu kërkua të shprehnin në përgjithësi kënaqësinë e tyre me informacionet e ofruara nga ATK-ja mbi të drejtat dhe obligimet e tatimpaguesve. Rreth 85 përqind e të anketuarve kanë deklaruar që janë të paktën deri diku të kënaqur me punën e ATK-së për ofrimin e informacionit në lidhje me obligimet dhe të drejtat e tatimpaguesve në një mënyrë të kënaqshme. Një përqindje e ngjashme e të anketuarve pohuan se është mjaft e lehtë për të gjetur dhe marrë informacion nga ATK-ja (88%) dhe vetëm gjashtë për qind kanë pohuar të kundërtën. Një pretendim i tillë është konfirmuar gjithashtu në diskutimet me fokus grupe me burra dhe gra në biznes, ku shumica e pjesëmarrësve kanë pohuar se është e lehtë të merren informata në lidhje me taksat.

Figura 10: Kënaqshmëria me publikimin e informatave nga ATK-ja

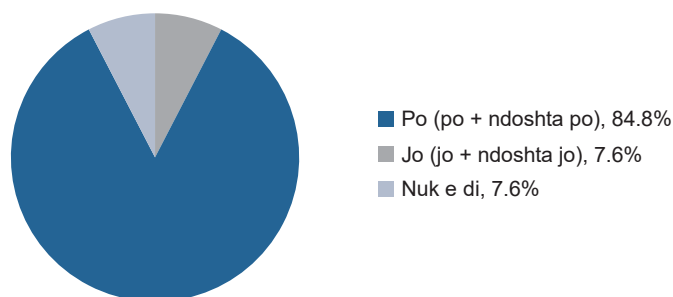
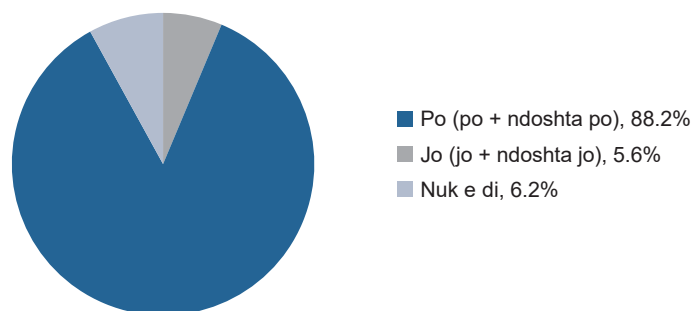


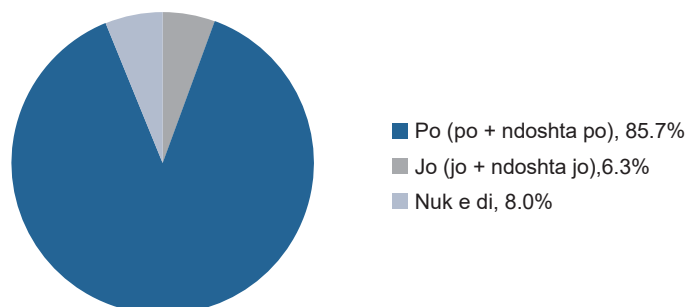
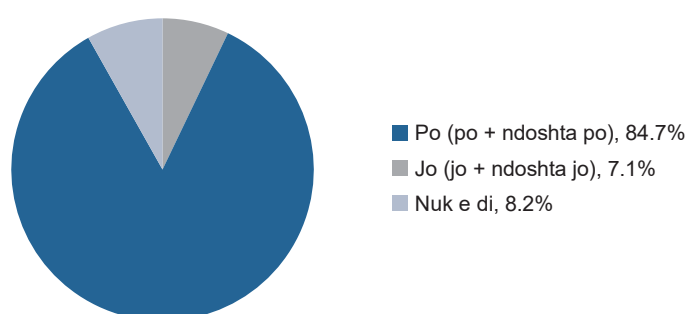
Figura 11: Lehtësia e qasjes në informata



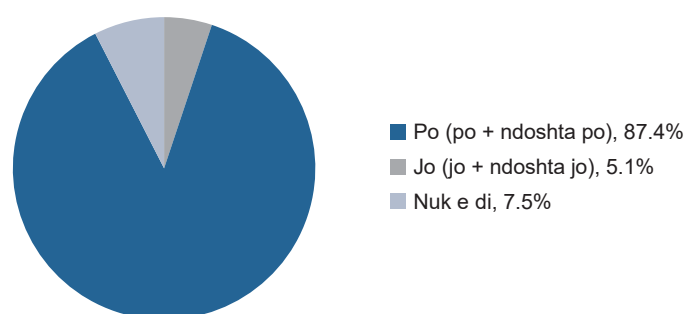
Përveç kësaj, 86 përqind e të anketuarve mendojnë se informacioni i ofruar nga ATK-ja vie në një formë të qartë dhe është mjaft i kuptueshëm dhe mirë i strukturuar. Gjashtë përqind e të anketuarve mendojnë se informacioni i publikuar nga ATK nuk është mjaft i qartë dhe është jo i kuptueshëm. Një përqindje e ngjashme e të anketuarve mendojnë se informacioni i dhënë nga ATK-ja mbulon të gjitha të drejtat dhe obligimet e rëndësishme që tatimpaguesit duhet të dinë.

“Qendra e thirrjes e ATK-së e ka lehtësuar marrjen e informacionit në lidhje me të drejtat tatimore dhe për të vepruar në përputhje me obligimet. Ata me kohë na informojnë për çdo lajm që ndërlikohet me tatimet”

Pjesëmarrës në Fokus Grupin me Burrat në Biznes

Figura 12: Qartësia e informatës**Figura 13: Plotësia e informatës**

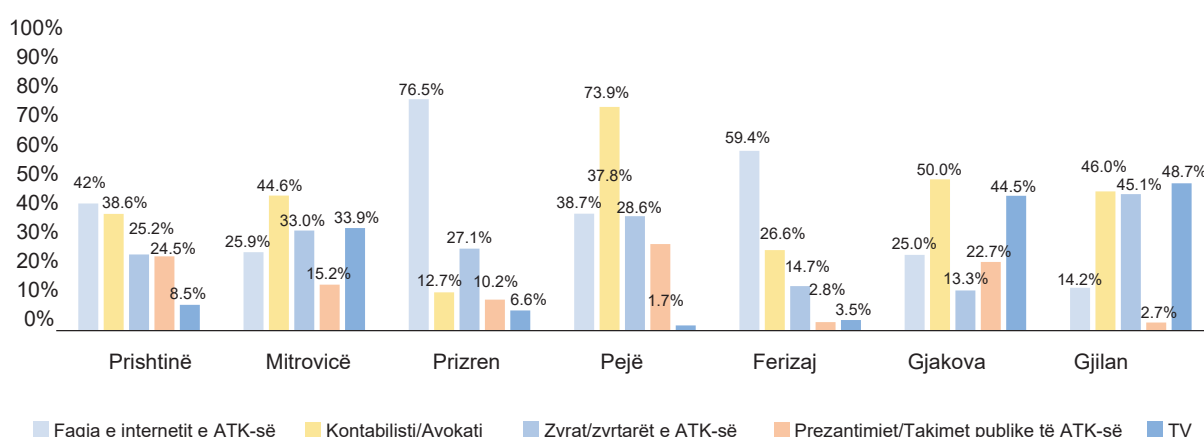
Të anketuarit, gjithashtu, janë pyetur për besueshmërinë e të dhënave të ofruara nga ATK-ja. Kjo pyetje ka të bëjë me faktin nëse informacioni i dhënë nga ATK-ja është i vërtetë, i qëndrueshëm dhe i azhurnuar, nëse merret nga burime të ndryshme. Tetëdhjetë e shtatë përqind e të anketuarve mendojnë se informacioni i dhënë nga ATK-ja është i besueshëm dhe pesë përqind mendojnë se nuk është i besueshëm.

Figura 14: Besueshmëria e informatës

Nga këndvështrimi i ATK-së, është e rëndësishme të dihet se cilat kanale të informacioni i përdorin më së shumti tatimpaguesit për të marrë informacion mbi të drejtat dhe obligimet e tyre ndaj ATK-së. Të anketuarve u është kërkuar të përmendin burimet primare që përdorin për të marrë informata. Në përgjithësi, faja e internetit e ATK-së është përmendur më së shpeshti krahasuar me burimet e tjera të informacionit (43%), e ndjekur nga kontabilisti ose avokati (40%), të cilët janë në kontakt të drejtpërdrejtë me ATK-në dhe si të tillë kanë qasje në informacione të përditësuara dhe të besueshme, si dhe kanë arsimimin dhe kapacitetin për të kuptuar plotësisht kërkesat e ATK-së. Burimi i tretë më i përmendur i informacionit janë zyrtarët e ATK-së ose zyra e ATK-së (27%). Disa nga pjesëmarrësit në dy fokus grupet me burra dhe gra në

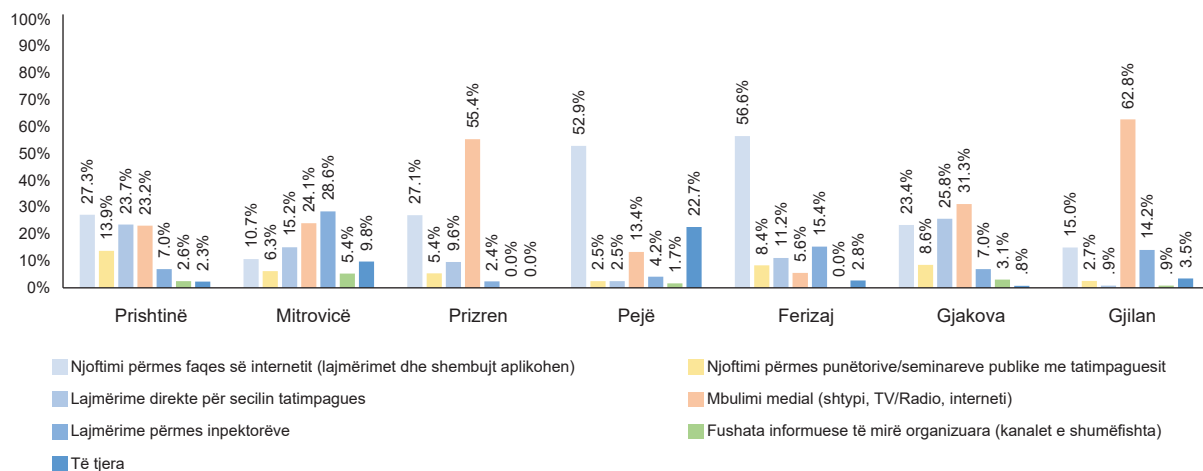
biznes, përmendën vizitat personale si burimi kryesor i informacionit. Ata gjithashtu theksuan nevojën për staf më profesional dhe më të informuar, pasi që ka mospërputhje në mes të informacionit që ata marrin përmes telefonit dhe personalisht për të njëjtën temë. Kur të dhënat mbi burimet e informacionit, për të drejtat dhe obligimet e tatimpaguesve, ndahen sipas regjionit, shihet se përqindja më e lartë e të anketuarve që përdorin faqen e internetit të ATK-së për qëllime informimi është në Prizren (77%), pasuar nga Ferizaji ku 60 përqind e të anketuarve kanë përmendur faqen e internetit të ATK-së si burimin kryesor të informacionit dhe Prishtina, ku 42 përqind përdorin faqen e internetit të ATK-së. Në Pejë, shumica e të anketuarve përmendën kontabilistin apo avokatin si burimin kryesor të informatave në lidhje me të drejtat dhe obligimet e ATK-së (74%). Kontabilisti/avokati është gjithashtu një burim kryesor i informacionit për shumicën e të anketuarve në Gjakovë (50%) dhe Gjilan (46%).

Figura 15: Burimi primar i informimit sipas të anketuarve bazuar në regjione



Në rastet kur ka ndryshime në legjislacion, tatimpaguesit deklarojnë se informohen kryesisht nga lajmërimet në faqen e ATK-së (30%), nga lajmet në media duke përfshirë stacionet televizive, radiot, dhe internetin (29%), nga lajmërimet e drejtpërdrejta nga ATK-ja (16%) ose nëpërmjet të inspektorëve (10%).

Figura 16 tregon ndarjen e të dhënave për burimet e informacionit rreth ndryshimeve në legjislacionin tatimor. Siç shihet më poshtë, 57 përqind e të anketuarve në Ferizaj, 53 përqind në Pejë dhe 27 përqind e të anketuarve në Prishtinë dhe Prizren deklaruan që informohen për ndryshimet në legjislacionin tatimor përmes njoftimeve në faqen e internetit të ATK-së. Mediat janë një burim i rëndësishëm i informacionit lidhur me ndryshimet në legjislacionin tatimor në Gjilan (63%), Prizren (55%), dhe në Gjakovë (31%). Njoftimi i drejtpërdrejtë nga zyra e ATK-së është gjithashtu një nga burimet më të rëndësishme të informacionit për ndryshimet në legjislacionin tatimor në Prishtinë (24%), në Gjakovë (26%) dhe në Mitrovicë (15%).

Figura 16: Informimi sipas regjioneve për ndryshimet në legjislacionin tatimor

Për të përfunduar me këtë seksion, të anketuarve u është kërkuar të përmendin disa fusha të cilat kanë nevojë urgjente për përmirësim në ofrimin e informacionit. Sipas të anketuarve, legjislacioni tatimor duhet të ndryshohet. Në këtë drejtim, të anketuarit kanë rekomanduar ndryshime në zbatimin e ligjit, pasi që sipas tyre ka mospërputhje midis kërkesave të ligjit dhe informacionit që ata marrin nga inspektorët, ndryshime në normat tatimore, ndryshime në stimujt tatimor ku bizneset e vogla do të mund përjashtohen nga pagesat tatimore dhe seanca informuese për ligjin mbi tatimet, të cilat do ta bënin ligjin mbi taksat më të thjeshtë dhe më të kuptueshëm për qytetarët. Për më tepër, pjesëmarrësit në fokus grupet me bizneset dhe palët e interesit rekomanduan që informacioni mbi legjislacionin tatimor të jetë më i thjeshtë dhe më i lehtë për përdorim, në mënyrë që të gjithë të kuptojnë obligimet që dalin nga ligji, jo vetëm kontabilistët dhe ekonomistët. Ata ranë dakord se ka shumë informacione; megjithatë, ky informacion duhet të jetë më i shkurtër dhe më konciz, gjë që do të kursente kohë dhe shpenzimet për bizneset. Përveç kësaj, pjesëmarrësit në këto tre fokus grupe sugjeruan për më shumë punë në rritjen e profesionalizmit dhe njohurive të punonjësve të ATK-së, gjë që do të rriste korrektësinë dhe do të përmirësonte qëndrimin e punonjësve ndaj tatimpaguesve.

Barra e pajtueshmërisë: Ndërlikueshmëria dhe kostoja kohore e procedurave

Tabela II: Përmbledhje e të gjeturave për barrën e pajtueshmërisë dhe koston kohore të procedurave

Rimbursimin është vlerësuar si procedura më e vështirë.
Krahasuar me 2015, numri i të anketuarve që e kanë vlerësuar rimbursimin dhe parashtimin e ankesave, si procedurat më të vështira, ka rënë dukshëm.
Rimbursimi dhe parashtimi i ankesave janë vlerësuar si dy procedurat që marrin më së shumti kohë.
Krahasuar me 2015, numri i të anketuarve që e kanë vlerësuar rimbursimin dhe parashtimin e ankesave, si procedurat që marrin më shumë kohë, ka rënë dukshëm.
73% e të anketuarve deklaruan se deklarimi elektronik (e-filing) e ka bërë më të lehtë përmbushjen e obligimeve tatimore.

Barra e të vepruarit në pajtueshmëri me procedurat dhe obligimet që kërkohen nga ATK-ja përqendrohet në ndërlikueshmërinë dhe kohën e nevojshme për të përmbushur ato obligime.

Si i tillë, ky seksion i qaset nivelit të vështirësisë me të cilin përballen tatimpaguesit në lidhje me regjistrimin, dokumentimin dhe deklarimin e tatimeve, të cilat në të njëjtën kohë mund të referohen si rekomandim për përmirësimin dhe rregullimin e politikave dhe procedurave të ATK-së.

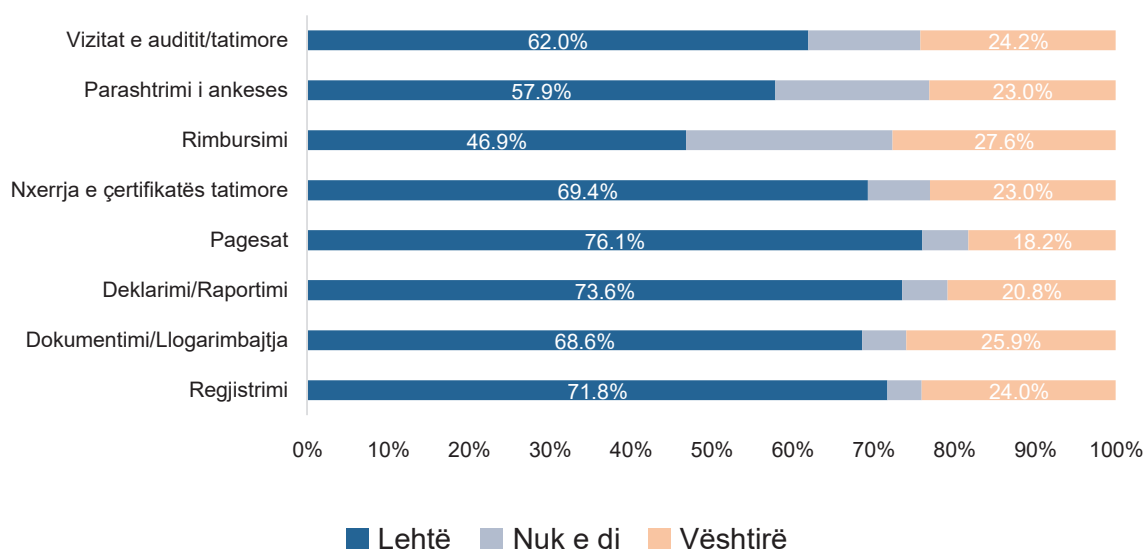
Në përgjithësi, shumica e të anketuarve vlerësoan procedurat që ndërlidhen me tatimet, si dokumentimi, deklarimi dhe pagesa si të lehta (62%) dhe 29 përqind e tyre vlerësoan këto procedura si disi të vështira.

Tutje, të anketuarve u është kërkuar të vlerësojnë vështirësitë për secilën nga procedurat e mëposhtme të ATK-së, me notim, prej një deri në katër, ku njëshi do të thotë “e lehtë”, dy do të thotë “shumë e lehtë”, tre “më e vështirë” dhe katër do të thotë “shumë e vështirë.”

Për qëllime të thjeshtësisimit, lehtë dhe shumë lehtë janë grupuar në një kategori të paraqitur si “lehtë” në Figurën 17, dhe disi e vështirë dhe shumë e vështirë janë grupuar në një kategori të quajtur “të vështira.”

Siç shihet nga figura e dhënë më poshtë, rimbursimi vlerësohet si procedura më e vështirë e ATK-së, ku 28 përqind e të anketuarve e vlerësoan atë si të vështirë, e ndjekur nga dokumentimi dhe llogarimbajtja (kontabiliteti), ku 26 përqind e të anketuarve e vlerësoan atë si të vështirë. Rimbursimi ishte gjithashtu një shqetësim i përbashkët i pjesëmarrësve në fokus grupin me burrat dhe gratë në biznes. Sipas tyre, rimbursimi është problem për shkak të mungesës së efikasitetit nga ATK-ja si dhe nga frika që bizneset kanë nëse paraqitja e një kërkesë për rimbursim do të shkaktonte vizita të tjera të auditimit nga ATK-ja, të cilat mund të çojnë në gjoba dhe ndëshkime shtesë për shkak të mungesës së një dokumenti ose gabimi në kontabilitet. Vizitat e auditimit dhe regjistrimi vlerësohen në mënyrë të ngjashme në lidhje me vështirësinë e tyre (24%), duke i bërë ato si procedura e tretë dhe e katërt më e vështirë e ATK-së. Përkundrazi, shumica e të anketuarve vlerësojnë pagesat (76%) dhe deklaratimet dhe raportimet (73%) si procedura të lehta të ATK-së, dhe kjo vjen si rezultat i reformave në ATK, si deklarimi elektronik (e-filing), qendra e thirrjeve etj.

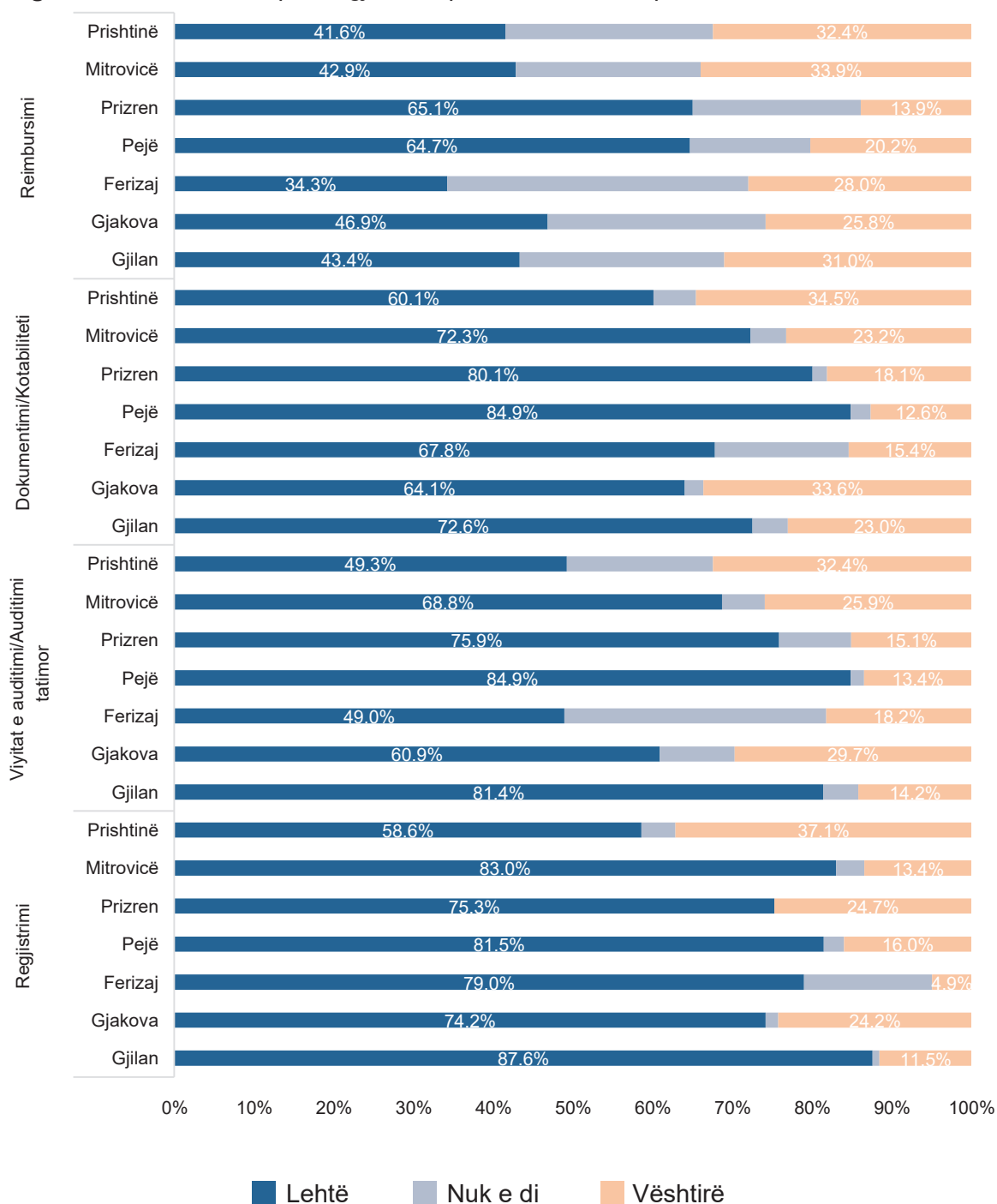
Figura 17: Vlerësimet e tatimpaguesve për vështirësitë e procedurave të ATK-së



Katër procedurat më të vështira të ATK-së gjithashtu janë prezantuar sipas rajonit, gjë që do t'i mundësonte ATK-së të ketë vlerësime më të mira se në cilat rajone duhet të fokusohen më shumë për të përmirësuar secilën procedurë. Si të tilla, rimbursimi vlerësohet si i vështirë nga një përqindje më e lartë e të anketuarve në Mitrovicë (34%), Prishtinë (32%) dhe Gjilan (31%).

Në Prizren, ka qenë numri më i ulët i të anketuarve që kanë vlerësuar rimbursimin si një procedurë të vështirë të ATK-së (14%). Dokumentimi dhe llogarimbajtja vlerësohen si të vështira nga një përqindje më e lartë e të anketuarve në Prishtinë (35%) dhe Gjakovë (34%). Sidoqoftë, duhet të theksohet se përveç këtyre qyteteve, një përqindje e dukshme e të anketuarve në rajone të tjera, i vlerësoi këto dy procedura të ATK-së si të vështira. Sa i përket regjistrimit, në Prishtinë 37 përqind e të anketuarve e vlerësuan këtë procedurë të ATK-së si të vështirë, e cila është shumë më e lartë në krahasim me vlerësimet e rajoneve të tjera për këtë procedurë të veçantë.

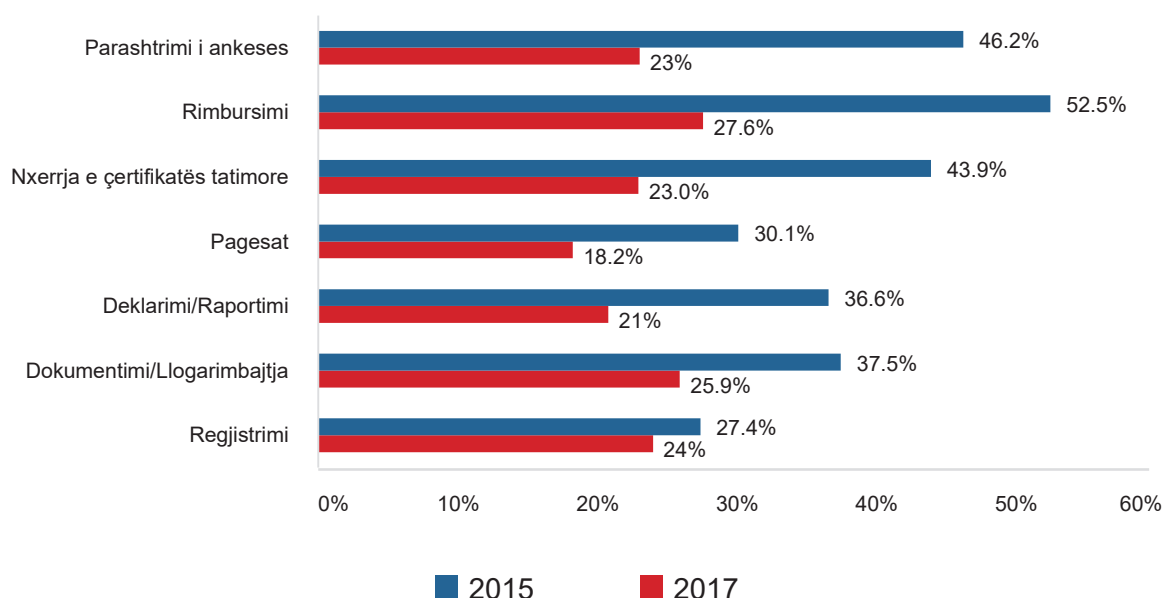
Figura 18: Vlerësimet sipas regjioneve për vështirësinë e procedurave të ATK-së



Krahasuar me vitin 2015, kur anketa me tatimpaguesit u bë për herë të parë, numri i të anketuarve që i ka vlerësuar si të vështira procedurat e ATK-së ka rënë për të gjitha procedurat e diskutuara. Rimbursimet u vlerësuan si procedura më e vështirë e ATK-së në vitin 2015 nga 53 përqind e të anketuarve. Rënia e kësaj përqindjeje në 28 për qind tregon për përpjekjet që ATK ka bërë nga viti 2015 në viti 2017 drejt thjeshtimit dhe përmirësimit të procesit të rimbursimit.

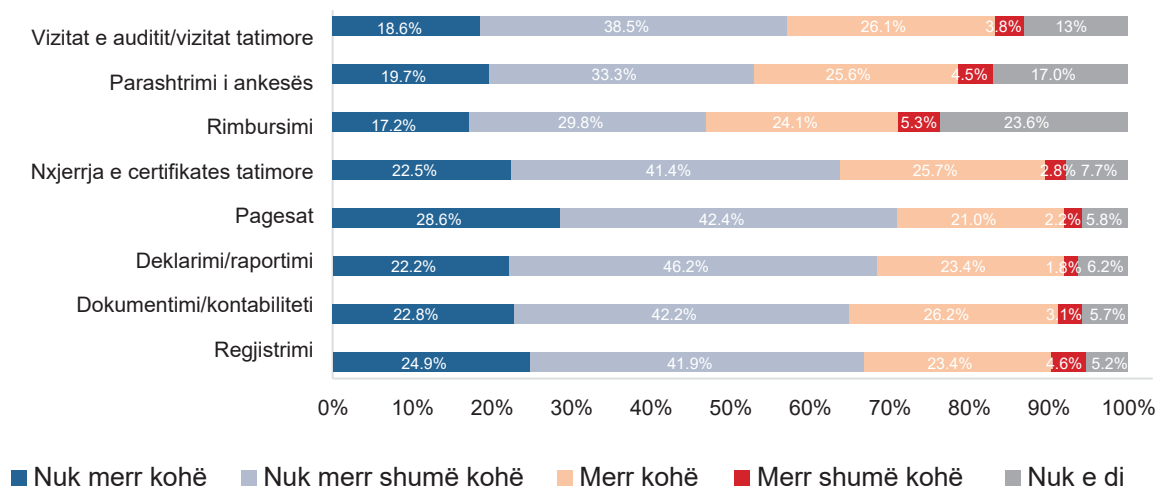
Paraqitja e ankesave u vlerësua gjithashtu si një procedurë e vështirë e ATK-së, nga 46 përqind e të anketuarve në vitin 2015, ndërsa në vitin 2017 kjo përqindje u ul në 23 përqind. Marrja e certifikatave tatimore është vlerësuar si e vështirë nga 44 përqind e të anketuarve; megjithatë, me reformën e deklarimit elektronik (E-filing) kjo procedurë është thjeshtësuar dhe si e tillë numri i të anketuarve që e vlerësuan atë si të vështirë në vitin 2017 është ulur për 21 pikë përqindjeje. Në përgjithësi, lehtësia e procedurave të ATK-së është përmirësuar nga viti 2015 në vitin 2017 si rezultat i përmirësimeve në legjislacion dhe reformave të ndërmarra nga ATK.

Figura 19: Krahasimet e vitit 2017 me vitin 2015 për vështirësinë e procedurave të ATK-së

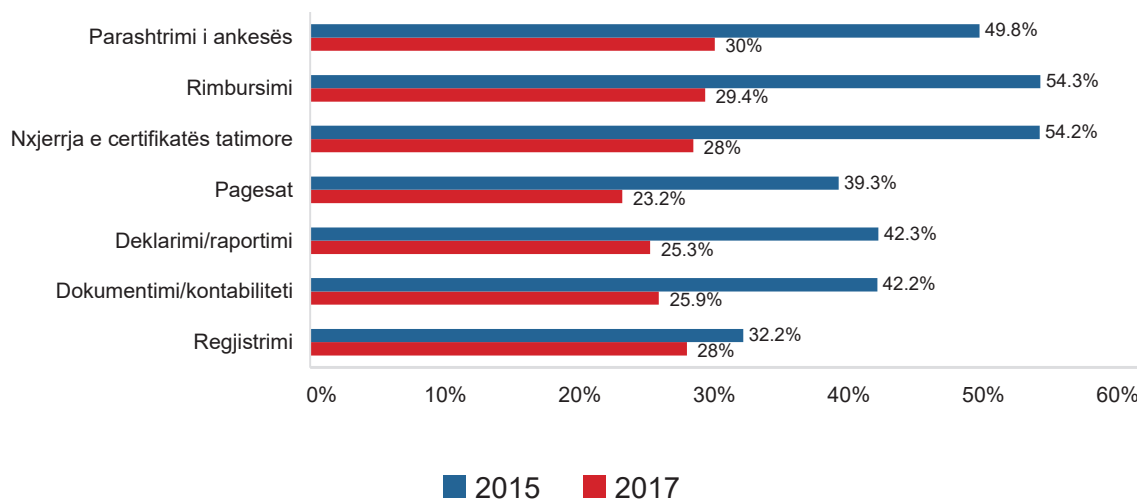


“Vizitat e auditimit/tatimit marrin mjaft shumë kohë të cilat kanë ndikim negativ direkt dhe indirekt në biznesin” Pjesëmarrës në fokus grupin me burra dhe gra në biznes

Përveç vështirësisë, opinioni i tatimpaguesve është vlerësuar edhe në lidhje me kohën që nevojitet për të përmbushur këto procedura të ATK-së. Mesatarisht, një tatimpagues, çoftë një biznes që trajton obligimet tatimore nëpërmjet punonjësve ose një kompanie të kontabilitetit, ose një individ tatimpagues, shpenzon pesë orë në muaj duke përmbushur procedurat e lidhura me tatimet. Pesë përqind e të anketuarve, vlerësuan rimbursimin dhe paraqitjen e ankesave si procedura që marrin shumë kohë, ndërsa 25 përqind e tyre i vlerësuan këto procedura si procedura që marrin kohë. Ndër procedurat e tjera, marrja e certifikatës tatimore dhe dokumentimi dhe llogarimbajtja janë vlerësuar si procedura që marrin kohë nga 29 përqind e të anketuarve.

Figura 20: Vlerësimet e Tatimpaguesve për Kohëzgjatjen e Procedurave të ATK-së

Krahasuar me vitin 2015, koha që duhet për të përmbushur procedurat e ATK-së, ka rënë ndjeshëm në vitin 2017. Në vitin 2015, 54 përqind e të anketuarve pohuan se rimbursimi merr një kohë të konsiderueshme, ndërkohë që kjo përqindje ka rënë në 2017 në 29 përqind. Në vitin 2015, marrja e certifikatës tatimore është vlerësuar si një nga procedurat e ATK-së që merr më së shumti kohë, por në vitin 2017 kjo përqindje ka rënë në 28 përqind. Kjo rënie mund të vije nga ndikimi pozitiv i sistemit elektronik të krijuar nga ATK-ja. Bazuar në përgjigjet e tatimpaguesve, të gjitha procedurat e ATK-së marrin më pak kohë për t'u përmbushur në vitin 2017 krahasuar me vitin 2015. Regjistrimi është procedura e ATK-së që ka pasur më pak përmirësime nga viti 2015, që mund të jetë një fushë me interes për tu fokusuar në strategjinë e ardhshme të ATK-së.

Figura 21: Krahasimet e vitit 2017 me vitin 2015 në kohëzgjatjen e procedurave të ATK-së

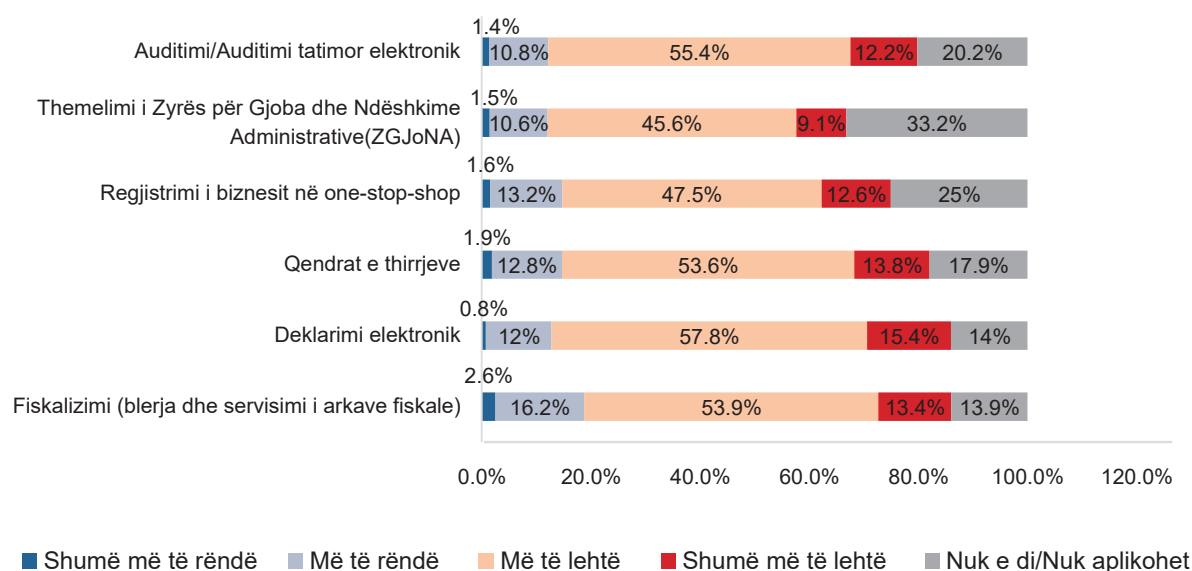
Megjithëse përqindja e të anketuarve që pohuan se paraqitja e një ankese është e vështirë dhe koha që konsumon ka rënë nga viti 2015 në 2017, kjo procedurë mbetet akoma një çështje që kërkon vëmendjen e ATK-së. Shumica e të anketuarve në anketën sasiore (86%) deklaruan se nuk kanë paraqitur ankesë në ATK gjatë dy viteve të fundit. Megjithatë, përmes diskutimeve në fokus grupe me palët e interesit, të anketuarit kanë thënë se edhe nëse bizneset kanë ankese, ata nuk i adresojnë ato sepse kjo kërkon kohë dhe burime financiare që ankesat të shqyrtohen dhe të merren parasysh.

Sipas intervistave cilësore me palët e interesit, edhe nëse një biznes paraqet një ankesë për rimbursim ose kërkesa të tjera financiare, kostoja (kohore dhe financiare) do të jetë më e lartë se shumta për të cilën paraqitet ankesa. Kështu, shpeshherë tatimpaguesit vendosin të injorojnë procesin. Rreth nëntë për qind e të anketuarve kanë parashtruar një ankesë në dy vitet e fundit dhe gjysma e tyre kanë pohuar se kanë marrë një përgjigje zyrtare (me shkrim) nga ATK-ja. Për të trajtuar këtë problem, palët e interesit kanë rekomanduar që të themelohet një organ tjetër shqyrtues që do të trajtojë ankesat pasi të jenë pranuar dhe para se të shkojnë në gjykatë, duke kursyer kështu kohën dhe koston financiare të bizneseve.

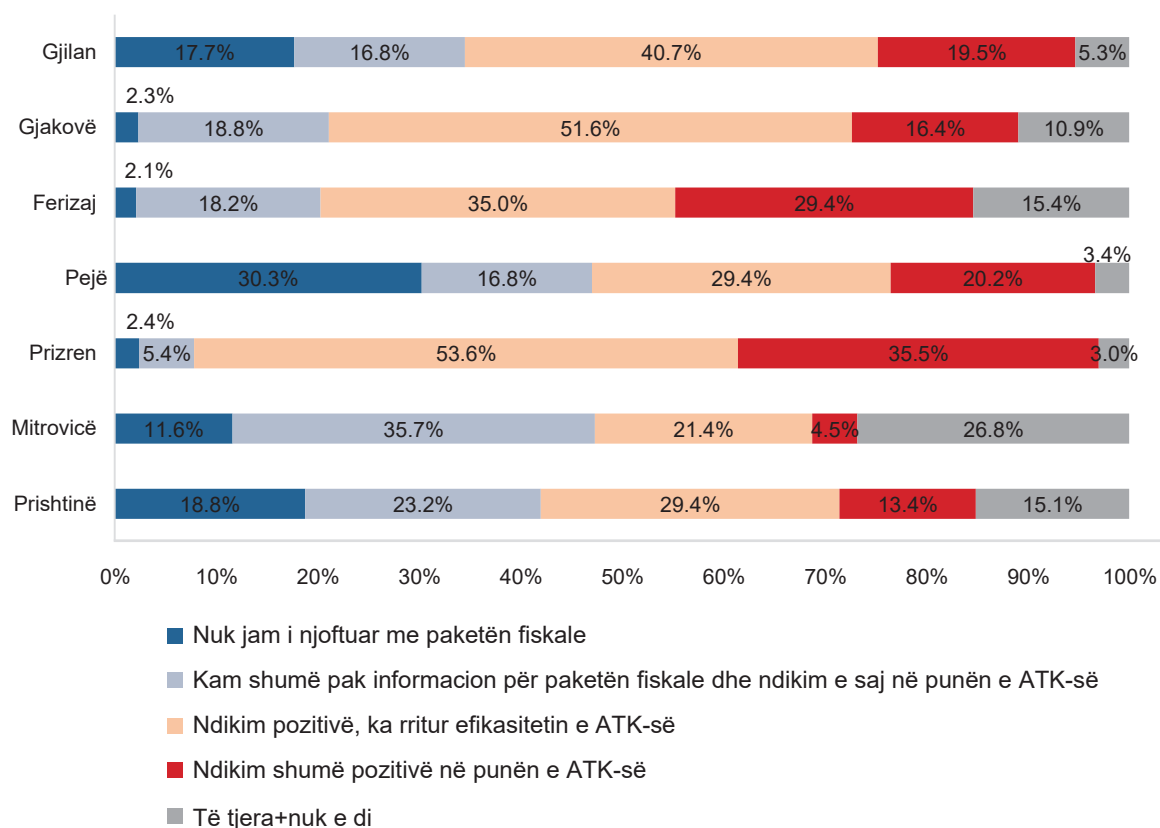
Për të përmirësuar procedurën e regjistrimit, për të rritur përmbushjen e obligimeve tatimore dhe për të përmirësuar sistemin e informacionit, ATK-ja ka ndërmarrë reforma të ndryshme nga viti 2014 e tutje. Anketa sasiore e vlerësoi efektin e këtyre reformave tek tatimpaguesit duke kërkuar nga të anketuarit që të vlerësojnë secilën nga reformat, me notim, nga një deri në katër. Më saktësisht, një do të thotë se ndryshimet në procedurat e ATK-së e bënë shumë të rëndë për një tatimpagues përmbushjen e obligimeve tatimore dhe katër do të thotë që këto ndryshime e bënë shumë të lehtë përmbushjen e obligimeve tatimore.

Pesëdhjetë e tetë përqind e të anketuarve thanë se reforma e ATK-së për deklarimin elektronik (E-filing) e ka bërë më të lehtë përmbushjen e detyrimeve tatimore, ndërsa 15 përqind pretenduan se përmbushja e detyrimeve tatimore tani është shumë e lehtë. Një përqindje e ngjashme vijon ndryshimet në kontrollin e auditimit/auditimit elektronik të taksave, ku 55 përqind e të anketuarve pohuan se këto reforma e kanë bërë më të lehtë përmbushjen e detyrimeve tatimore, kurse 12 përqind thanë se tashmë është shumë e lehtë të përmbushen obligimet tatimore për shkak të këtyre ndryshimeve. Në përgjithësi, shumica e të intervistuarve thanë se të gjitha ndryshimet e paraqitura në figurën më poshtë ose e bënë më të lehtë ose shumë më të lehtë përmbushjen e obligimeve që ndërlidhen me tatimet.

Figura 22: Vlerësimet e tatimpaguesve për reformat e ATK-së.



Në vijim, të anketuarve u është kërkuar të vlerësojnë ndikimin e paketës fiskale në punën e ATK-së. Bazuar në të dhënat rajonale, 30 përqind e të anketuarve në Pejë nuk janë në dijeni për reformën për paketë fiskale. E njëjta përgjigje është dhënë nga 19 përqind e të anketuarve në Prishtinë. Në anën e kundërt, 54 përqind e të anketuarve në Prizren pohuan se paketa fiskale kishte një ndikim pozitiv dhe efikasiteti i ATK-së është rritur. Pesëdhjetë e dy përqind e të anketuarve në Gjakovë dhe 35 përqind e të anketuarve në Ferizaj kanë bërë të njëjtën deklaratë.

Figura 23: Opinioni i tatimpaguesve mbi ndikimin e paketës fiskale

Sipas të anketuarve, ndryshim në arka fiskale është urgjentisht i nevojshëm. Disa nga rekomandimet ishin që arkat fiskale të kenë çmimet më të ulëta, të ketë trajtim të barabartë të të gjitha bizneseve lidhur me këtë procedurë, të ketë ndryshim të politikave bazuar në madhësinë e biznesit dhe të ketë më shumë burime informuese për arkat fiskale. Fusha e dytë e deklaruar për ndryshim është dokumentimi, që do të thotë se ATK-ja duhet të zvogëlojë numrin e dokumenteve të kërkuara dhe të lehtësojë marrjen dhe dorëzimin e dokumenteve, që shkon një-në-një me regjistrimin, ku të anketuarit kanë kërkuar më pak procedura për regjistrim.

Profesionalizmi dhe trajtimi korrekt i tatimpaguesve

Tabela III: Përmbledhje e të gjeturave për profesionalizmin dhe trajtimin korrekt të tatimpaguesve

Krahasuar me vitin 2015, numri i personave që mendojnë se ATK-ja nuk i trajton në mënyrë të barabartë kategoritë e ndryshme të tatimpaguesve dhe tatimpaguesit e sektorëve dhe madhësive të ndryshme, ka rënë nga 32% në 25% dhe nga 30% në 24%, respektivisht.

Një përqindje e ngjashme e të anketuarve nga viti 2015 në vitin 2017, mendojnë se inspektimi i ATK-së është i njëanshëm – rekomandohet punë shtesë në këtë çështje nga tatimpaguesit.

Tatimpaguesit pajtohen se profesionalizmi i inspektorëve të ATK-së është rritur dhe sjelljet jo-etike kanë rënë dukshëm në dy vitet e fundit.

Krahasuar me vitin 2015, numri i tatimpaguesve të cilët nuk pajtohen se ATK-ja bën rishikimin e ankesave në mënyrë objektive, që rishikon ato në afat kohor të drejtë, dhe se vendimet e ATK-së janë dokumentuar mirë dhe qartë, ka rënë dukshëm.

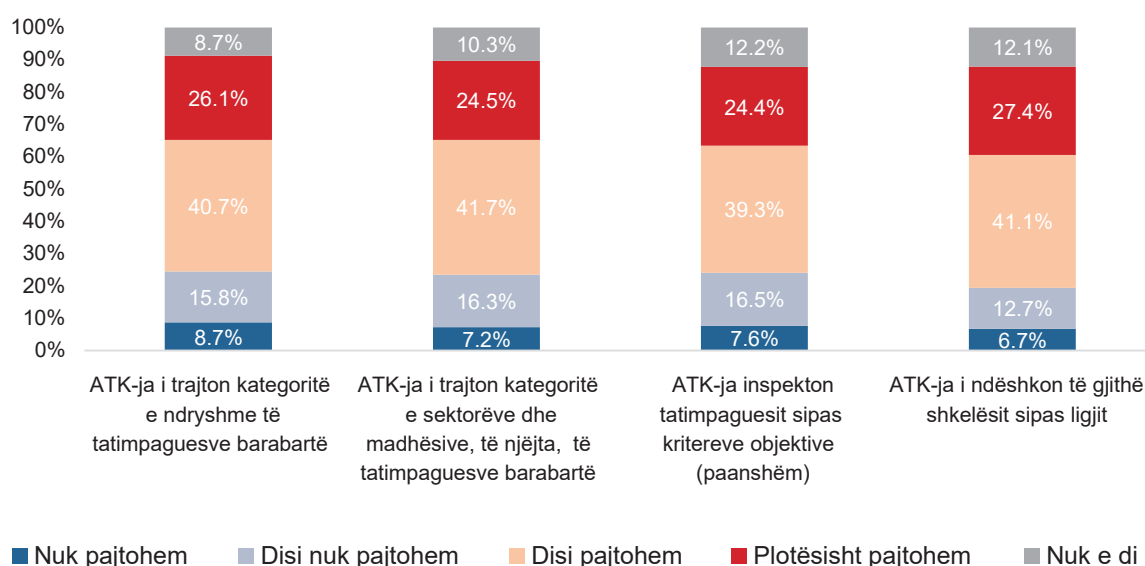
84% e tatimpaguesve nuk kanë dëgjuar ose kanë pak njohuri për Zyrën për Gjoba dhe Ndëshkime Administrative (ZGJoNA)

Në këtë seksion, të anketuarve u është kërkuar të vlerësojnë qasjen e ATK-së ndaj tatimpaguesve. Më konkretisht, të anketuarve u është kërkuar të vlerësojnë profesionalizmin dhe korrektësinë e zyrtarëve dhe inspektorëve të ATK-së, në të dyja rastet, kur ata vizitojnë biznesin ose gjatë vizitës së tatimpaguesve në zyret e ATK-së.

Të anketuarve u është kërkuar që të vlerësojnë secilën nga këto deklaratë me “një” nëse nuk pajtohen fare me deklaratën dhe “katër” nëse pajtohen plotësisht me deklaratën e caktuar. Në përgjithësi, për secilën deklaratë të pyetur, të anketuarit dhanë një përqindje të ngjashme të kënaqësisë dhe pakënaqësisë. Rreth 67 përqind e të anketuarve mendojnë se ATK-ja trajton në mënyrë të barabartë tatimpaguesit e kategorive të ndryshme, si dhe tatimpaguesit e sektorit dhe madhësisë së ngjashme (66%). Edhe në diskutimet në fokus grupe, disa nga pjesëmarrësit u pajtuan me deklaratën se inspektorët e ATK-së nuk trajtojnë në mënyrë të barabartë bizneset e madhësive të ndryshme. Sipas tyre, bizneset më të vogla kontrollohen më shpesh dhe qëndrimi i inspektorëve ndaj tyre është më shumë ndëshkues sesa edukativ.

Për më tepër, siç shihet në Figurën 24, shumica e të anketuarve (79%) pajtohen që ATK-ja dënon të gjithë shkelësit e tatimeve në pajtim me ligjin dhe 64 përqind e të anketuarve pajtohen që inspektorët inspektojnë tatimpaguesit në bazë të kritereve objektive.

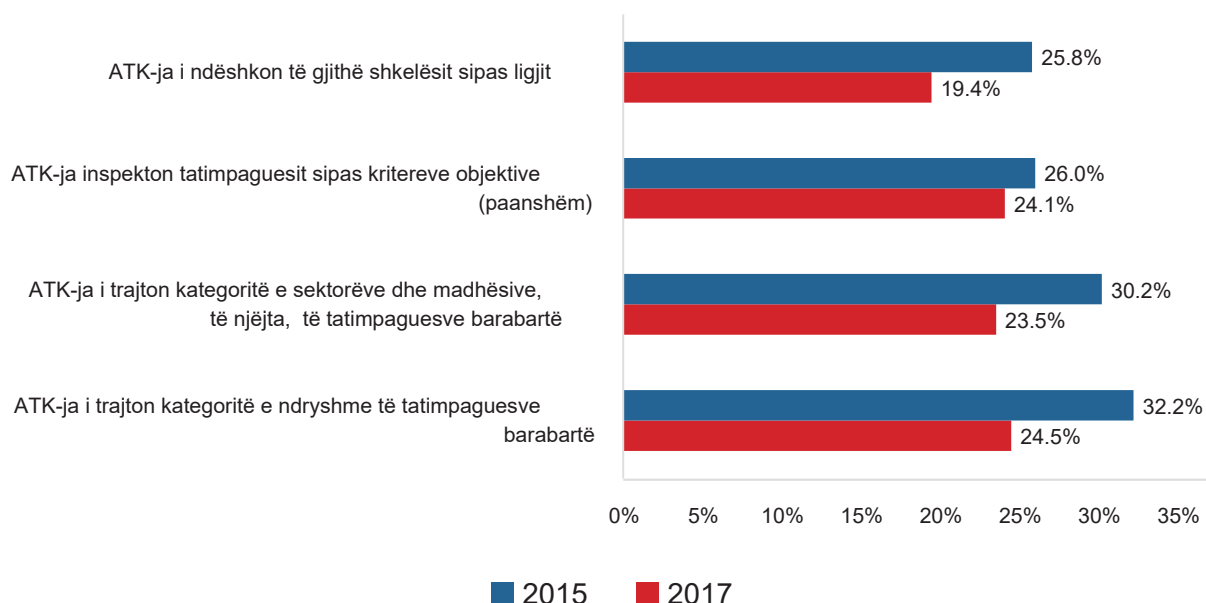
Figura 24: Opinione të tatimpaguesve për qasjen e ATK-së



Krahasuar me vitin 2015 numri i personave, që nuk pajtohen me këto deklarata, ka rënë në vitin 2017. Pjesa e tatimpaguesve që mendojnë se ATK-ja nuk i ndëshkon të gjithë shkelësit tatimorë në pajtim me ligjin është ulur me gjashtë pikë përqindjeje. Numri i tatimpaguesve që mendojnë se ATK-ja nuk trajton në mënyrë të barabartë tatimpaguesit e sektorit dhe madhësisë së ngjashme në mënyrë të barabartë, ka rënë për gjashtë pikë përqindjeje, ndërsa ata që mendojnë se ATK-ja nuk trajton kategori të ndryshme të tatimpaguesve në mënyrë të barabartë është ulur me shtatë pikë përqindjeje. Më pak përmirësim është vërejtur në paanshmërinë e ATK-së, ku e njëjta përqindje e tatimpaguesve si në vitin 2015 ashtu edhe në vitin 2017, mendojnë se inspektimi i ATK-së është i njëanshëm.

“Profesionalizmi është rritur dhe sjellja joetike ka rënë ndjeshëm gjatë dy viteve të fundit në mesin e inspektorëve të ATK-së”

Pjesëmarrës në grupin e fokusit me Gratë në Biznes

Figura 25: Krahاسimi i opinionëve të tatimpaguesve për qasjen e ATK-së nga viti 2015 me vitin 2017

Tutje, të anketuarve u është kërkuar që të vlerësojnë vizitat e auditimit. Më saktësisht, tatimpaguesve u është kërkuar që të vlerësojnë profesionalizmin dhe korrektësinë e inspektorëve të ATK-së, bazuar në përvojat e tyre. Për të parë dallimin më qartë, opsionet “pajtohem” dhe “pothuajse pajtohem” janë grupuar në një kategori të quajtur “Pajtohem”, ndërsa “nuk pajtohem” dhe “pothuajse nuk pajtohem” janë grupuar në kategorinë “Nuk pajtohem”. Në përgjithësi, të anketuarit ishin të kënaqur me trajtimin që ata kanë marrë nga inspektorët e ATK-së. Përqindje më e lartë e të anketuarve pajtohen që inspektorët e ATK-së shpjegojnë arsyen e vizitës/auditimit dhe të drejtat dhe obligimet në proces (85%). Një përqindje e ngjashme e të anketuarve pajtohen që inspektorët e ATK-së duken profesional (83%) dhe i dokumentojnë të gjeturat e tyre tek tatimpaguesit me shkrim, që është një kërkesë ligjore e inspektorëve (82%). Gjashtëmbëdhjetë përqind e të anketuarve nuk pajtohen me deklaratën se inspektorët e ATK-së duken të kualifikuar dhe kompetentë për të zbuluar deklarime të rreme. Përveç kësaj, ky shqetësim u confirmua edhe nga diskutimet në fokus grupet e biznesit, ku pjesëmarrësit pohuan se ata marrin gjopa për gabime të vogla të cilat nuk janë bërë me dashje dhe në raste të shpeshta inspektorët nuk mund të bëjnë dallimin dhe gjithashtu nuk shpenzojnë kohë të mjaftueshme për të bërë këtë dallim. Në anën tjetër, një përqindje e konsiderueshme e të anketuarve janë pajtuar që inspektorët e ATK-së janë të hapur ndaj ryshfetit (43%), që është rritur pak krahasuar me vitin 2015 (40%) dhe se abuzojnë me autoritetin e tyre për përfitime personale (42%), e cila përqindje ka mbetur e njëjtë krahasuar me vitin 2015.

Figura 26: Vlerësimet e tatimpaguesve për profesionalizmin dhe trajtimin korrekt nga inspektorët e ATK-së

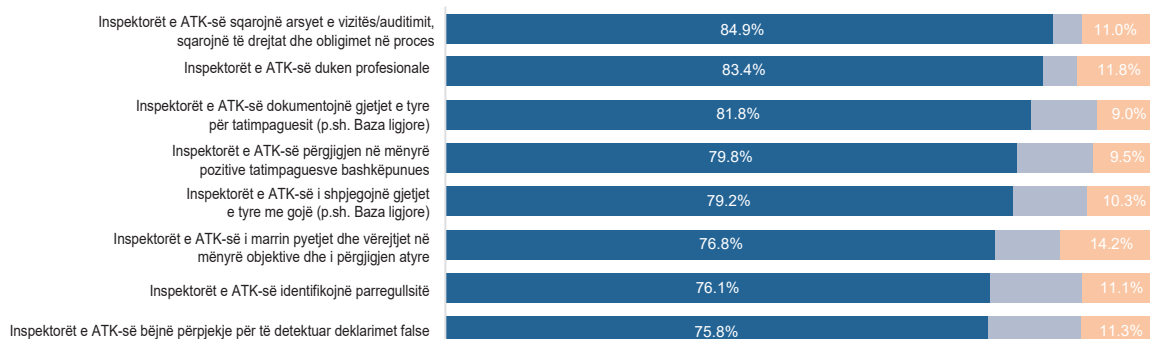
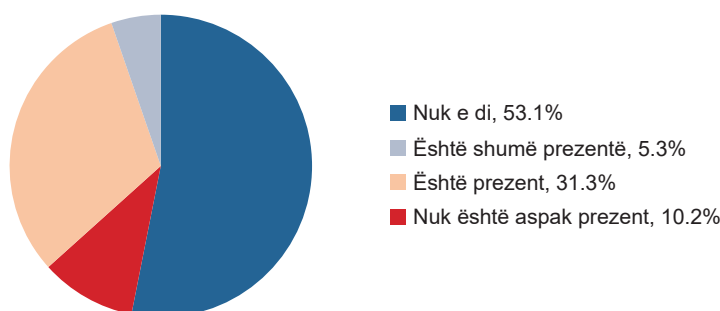
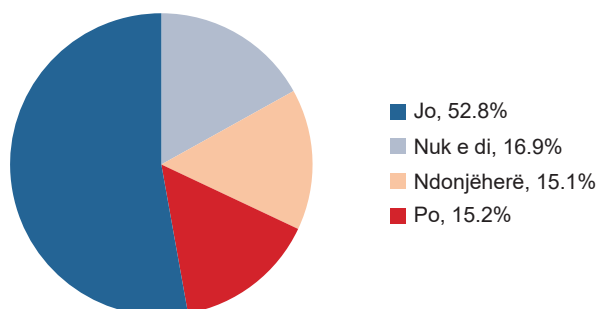


Figura 27: Opinione të tatimpaguesve për korrupsionin në mesin e inspektorëve të ATK-së



Kur janë pyetur në mënyrë specifike rreth shkallës së përhapjes së korrupsionit në mesin e inspektorëve të ATK-së, bazuar në eksperiencën e tyre, pesë përqind e të anketuarve pohuan se është shumë i pranishëm dhe 31 përqind pohuan se është i pranishëm. Për më tepër, më shumë se gjysma e të anketuarve hezitonin të japin përgjigjen e tyre në këtë pyetje.

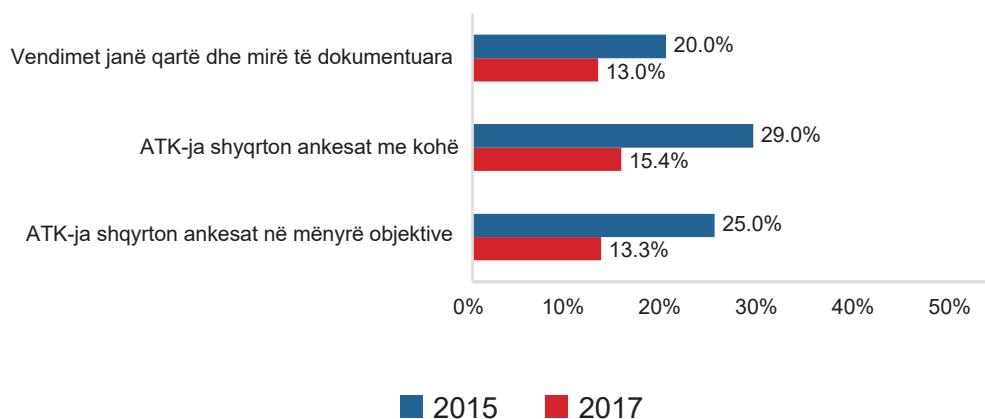
Figura 28: Opinione të tatimpaguesve për përdorimin e formave të korrupsionit për të përshpejtuar procedurat e tatimit



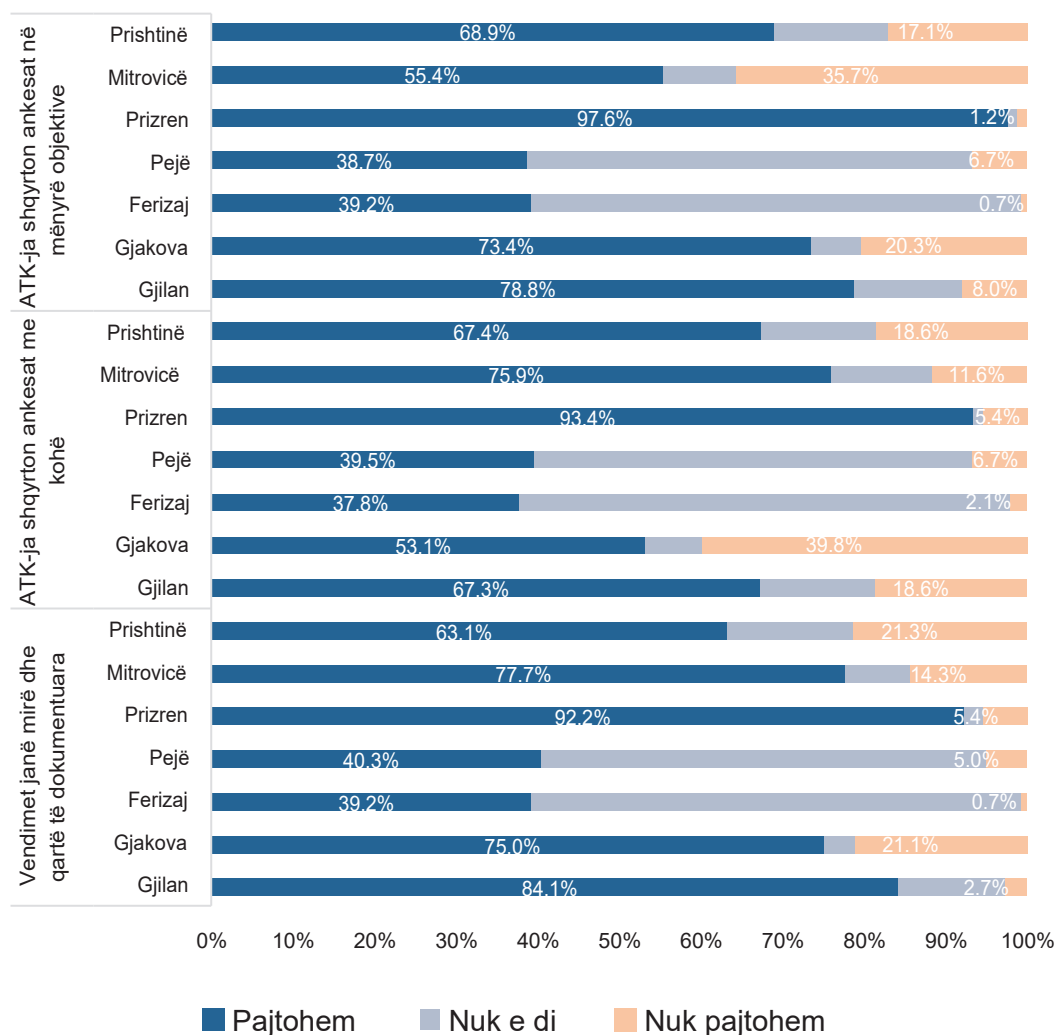
Tatimpaguesit u pyetën, edhe për mendimin e tyre se sa e pranueshme është ndërhyrja përmes formave të korruptuara, siç janë lidhjet familjare ose miqësore ose pagesa joformale në rastet kur ata kanë nevojë për të përshpejtuar një procedurë tatimore. Rreth 30 përqind e të anketuarve pohuan se është e pranueshme të ndërhyhet në një mënyrë të tillë. Përkundrazi, 53 përqind e të anketuarve ishin të mendimit se veprime të tilla nuk janë të pranueshme.

Lidhur me mekanizmin e parashtrimit të ankesave, 67 përqind e të anketuarve mendojnë se ATK-ja shqyrton ankesat në mënyrë objektive, ndërsa 13 përqind mendojnë të kundërtën. Në përgjithësi, 64 përqind e të anketuarve pajtohen që ATK-ja shqyrton ankesat në kohën e duhur, ndërsa 15 përqind nuk pajtohen me këtë deklaratë. Shumica e të anketuarve (66%) mendojnë se vendimet e ATK-së janë mirë dhe qartë të dokumentuara, ndërsa 13 përqind mendojnë të kundërtën. Krahasuar me vitin 2015, numri i tatimpaguesve që nuk pajtohen me deklaratat e mësipërme ka rënë dukshëm, respektivisht, për 12, 14, dhe 7 pikë përqindjeje. Figura 30 tregon opinionet e të anketuarve, për mekanizmat e parashtrimit të ankesës, sipas regjioneve.¹¹

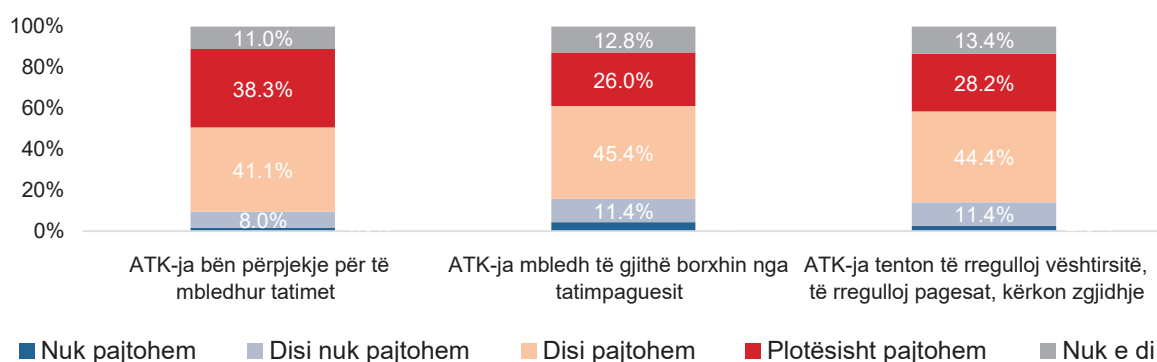
Figura 29: Krahasimi i opinioneve, nga viti 2015 në vitin 2017, të tatimpaguesve për mekanizmat e parashtrimit të ankesave



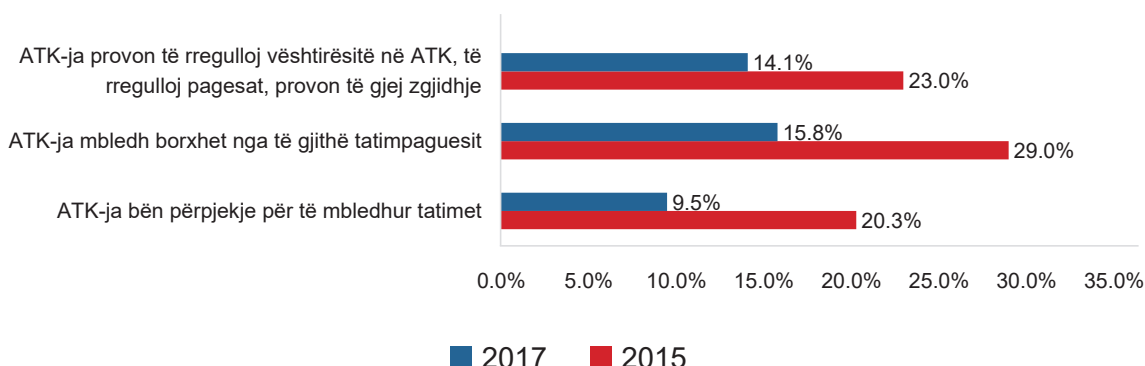
7 Opsionet 'nuk pajtohem' dhe 'pothuajse nuk pajtohem' në figurën 24 dhe 25 janë grupuar në një kategori e emëruar "nuk pajtohem", dhe "pothuajse pajtohem" dhe "pajtohem plotësisht" janë grupuar në një kategori nën pjesën "pajtohem".

Figura 30: Opinionet e tatimpaguesve për mekanizmat e parashtrimit të ankesave

Lidhur me mbledhjen e tatimeve, shumica e të anketuarve janë pajtuar ose plotësisht janë pajtuar me të gjitha deklaratat e mëposhtme. Veçanërisht, 79 përqind e të anketuarve pajtohen se ATK-ja bën përpjekje për të mbledhur borxhin tatimor dhe një përqindje e ngjashme, gjithashtu, mendojnë se ATK-ja përpiket të akomodojë vështirësitë dhe të kërkojë zgjidhje. Në anën tjetër, një përqindje më e lartë e të anketuarve (15%), krahasuar me dy kategoritë e tjera, mendojnë se ATK-ja nuk mbledh borxhin tatimor nga të gjithë tatimpaguesit.

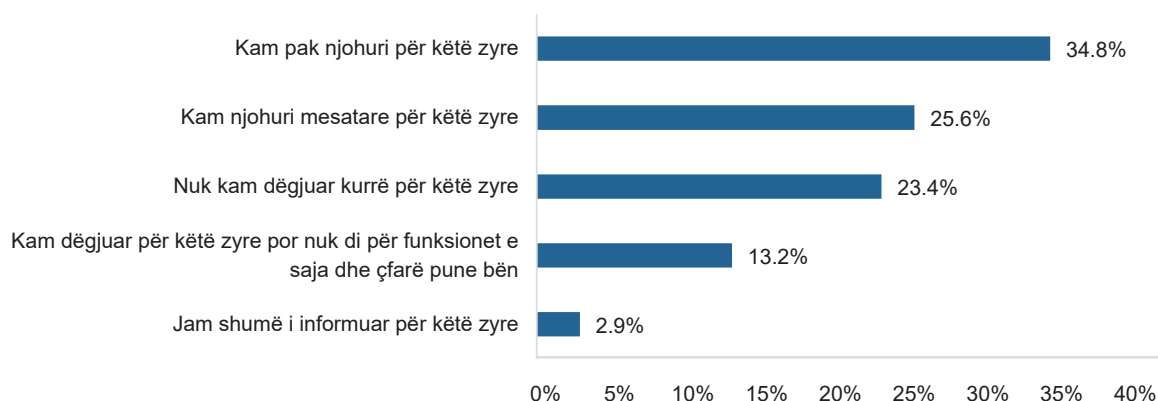
Figura 31: Vlerësimet e tatimpaguesve për procesin e grumbullimit të tatimeve

Krahasuar me vitin 2015, bazuar në mendimet e tatimpaguesve, procesi i mbledhjes së tatimeve është përmirësuar ndjeshëm. Numri i të anketuarve, të cilët, mendojnë se ATK-ja nuk bën përpjekje për të mbledhur borxhin tatimor ka rënë për 11 pikë përqindjeje. Në vitin 2015, përqindja e tatimpaguesve që mendonin se ATK-ja nuk bën përpjekjet për të mbledhur borxhin nga të gjithë tatimpaguesit, është ulur për dhjetë pikë të përqindjes. Në vitin 2017, numri i të anketuarve që mendojnë se ATK-ja nuk përpiqet të akomodojë vështirësitë ka rënë për 9 pikë përqindjeje.

Figura 32: Krahasimet e vitit 2015 me 2017 për mospajtimin e tatimpaguesve mbi përpjekjet e ATK-së në mbledhjen e tatimeve¹²

Në vitin 2014, ATK-ja themeloi Zyrën për Gjopa dhe Ndëshkime Administrative (ZGJoNA) me qëllim të reduktimit të ngarkesës së punës së inspektorëve dhe përmirësimit të procesit të gjatë dhe ankimit. Pyetësi sasi synonte të matë njohuritë e tatimpaguesve në themelimin e kësaj zyre të re. Megjithatë, siç mund të shihet në Figurën 33, rreth një e katërta e të anketuarve nuk kanë dëgjuar kurrë për ZGJoNA-n dhe 13 përqind kanë dëgjuar për të, por nuk kanë ndonjë informacion mbi punën që bën ose mënyrën e funksionimit të saj. Njohuritë për ZGJoNA-në u vlerësuan në çdo fokus grup, dhe të gjithë pjesëmarrësit pohuan se vetëm kontabilistët që janë në kontakt të drejtpërdrejtë me ATK-në kanë njohuri për të. Pjesa më e madhe e pjesëmarrësve deklaruan se nuk kanë dëgjuar për ZGJoNA-në ose kanë shumë pak njohuri për të.

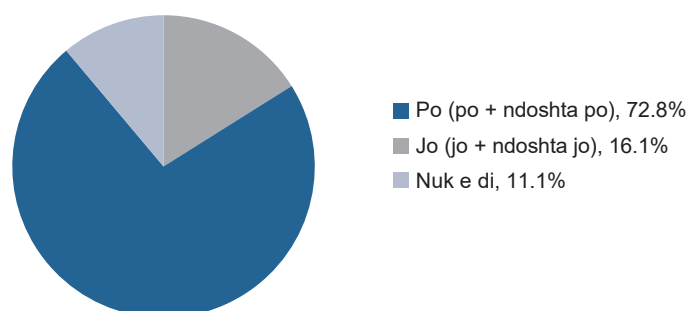
12 Përqindja e prezantuar në figurën e mësipërme është për të anketuarit të cilët "nuk pajtohen" dhe "pothuajse nuk pajtohen" me deklaratën.

Figura 33: Njohuritë e tatimpaguesve për ZGJoNA

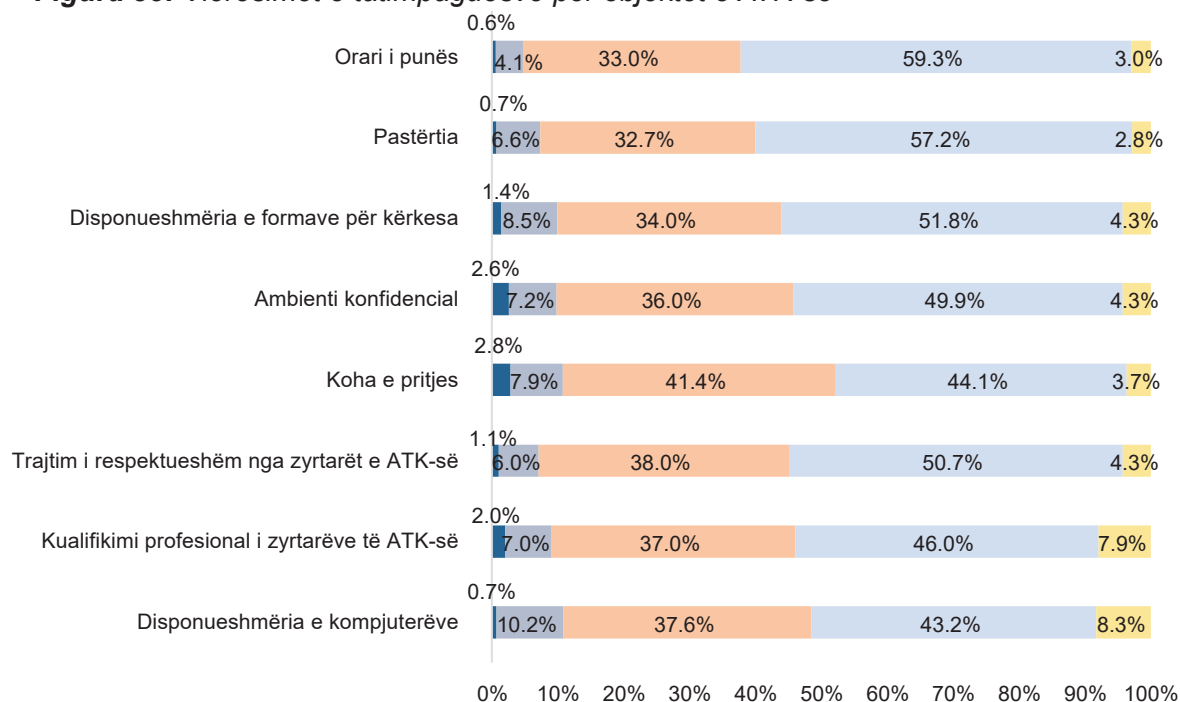
Orientimi i shërbimit: Shërbimet e ofruara

Tabela IV: Përmbledhje për gjetjet e orientimit të shërbimit: shërbimi i ofruar
73% e tatimpaguesve pajtohen se ATK-ja i informon në mënyrë efikase për ndryshimet tatimore.
Krahasuar me vitin 2015, numri i tatimpaguesve që ka vlerësuar lokacionin e ATK- si të mirë është rritur për 39 pikë përqindjeje.
12% i tatimpaguesve të intervistuar kanë parashtruar kërkesa për rimbursim të TVSH-së.
22% nga tatimpaguesit që kanë dorëzuar kërkesë për rimbursim të TVSH-së nuk janë rimbursuar me arsyetim, ndërsa 17% nuk janë rimbursuar pa asnjë arsyetim.
75% e tatimpaguesve kanë vlerësuar menaxhimin e dobët të parasë së tyre nga qeveria si një faktor të rëndësishëm drejt evazionit.
71% të tatimpaguesve e kanë vlerësuar mos-pagesën e tatimeve nga konkurrenca si një faktor të rëndësishëm drejt evazionit.
68% e tatimpaguesve kanë vlerësuar perceptimin e një evazion në shkallë të lartë nga të pasurit dhe të fuqishmit si një faktor të rëndësishëm në evazionin tatimor.
Shumica e tatimpaguesve kanë deklaruar se transparenca dhe morali i një qytetari të përgjegjshëm janë faktorët që kontribuojnë në përmbushjen e obligimeve tatimore dhe në pagesa.

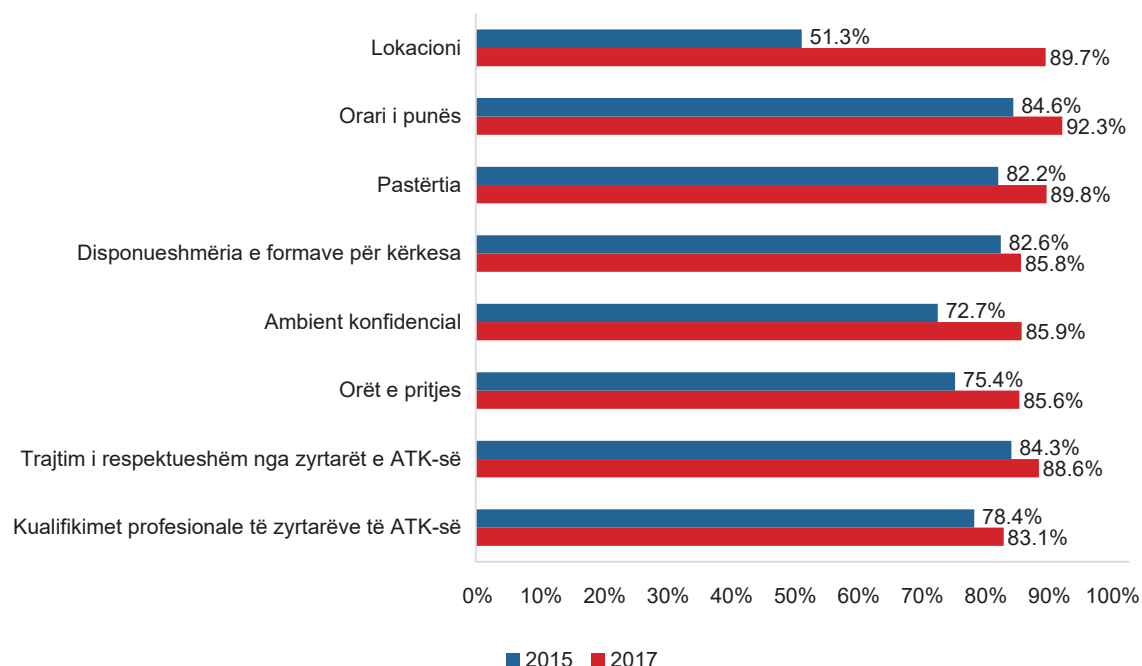
Ky seksion fokusohet në kënaqshmërinë e tatimpaguesve me shërbimet e ATK-së. Fokus i veçantë në këtë seksion i jepet rimbursimit dhe paraqitjes së një ankese, duke vlerësuar kryesisht përvojën e tatimpaguesve në lidhje me kohën që nevojitet dhe kënaqshmërinë e përgjithshme me këto procedura. Ky seksion përfundon me mendimet e tatimpaguesve për motivet që ndikojnë në përmbushjen ose shmangien e obligimeve tatimore. Përveç në faqen e internetit të ATK-së, ku ka informata për çdo ndryshim në legjislacionin dhe procedurat tatimore, ATK-ja, gjithashtu, komunikon të reja me tatimpaguesit përmes njoftimeve publike, reklamave televizive, takimeve, seminareve, dëgjimeve publike etj. Shumica e tatimpaguesve janë në dijeni të këtyre burimeve të informacionit, dhe 73 përqind e tyre ndajnë mendimin se ATK-ja në mënyrë efektive arrin t'i informoj tatimpaguesit për ndryshimet e ndërlidhura me tatimet.

Figura 34: Opinione të tatimpaguesve për përpjekjet e ATK-së për ti informuara ata

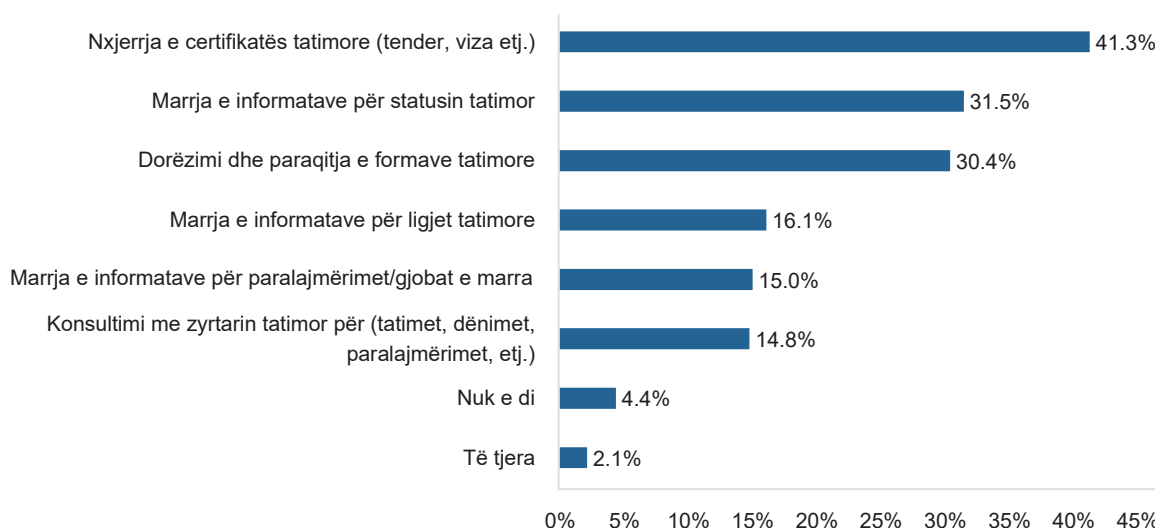
Tutje, tatimpaguesit të cilët kanë vizituar zyrat e ATK-së gjatë dy viteve të fundit, u është kërkuar të vlerësojnë secilin aspekt të cekur më poshtë, nga një në katër, ku njëshi do të thotë “shumë keq”, ndërsa katër do të thotë “shumë mirë”. Siç mund të shihet në Figurën 32, tatimpaguesit janë të kënaqur me orarin e punës së ATK-së (92%), pastërtinë dhe vendndodhjen (90%), dhe me trajtimin që morën nga zyrtarët e ATK-së (89%). Në përgjithësi, tatimpaguesit kanë mendim pozitiv për secilin nga aspektet e pyetura.

Figura 35: Vlerësimet e tatimpaguesve për objektet e ATK-së

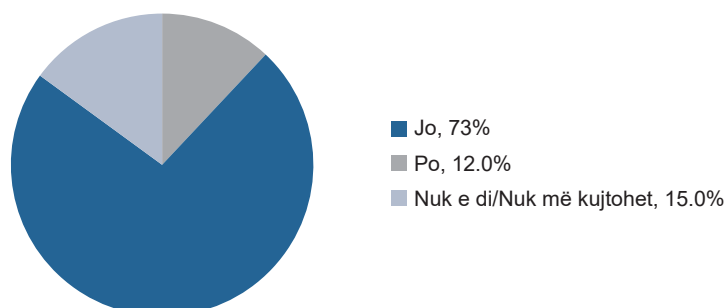
Krahasuar me vitin 2015, kënaqësia e tatimpaguesve me zyrat e ATK-së është rritur në çdo aspekt të vlerësuar. Përmirësimi më i lartë është vërejtur në aspektin e vendndodhjes, ku numri i tatimpaguesve që e vlerësonin atë si të mirë u rrit nga 51 në 90 përqind. Një faktor që mund të ketë ndikuar në këtë përmirësim është hapja e ‘one-stop-shops’ nga ATK-ja në të gjitha komunat e Kosovës. Aspektet e tjera janë vlerësuar më pozitiv nga viti 2015 në vitin 2017 nga dy deri në pesë pikë përqindjeje.

Figura 36: Vlerësimet e tatimpaguesve për objektet e ATK-së nga vitin 2015 në vitin 2017

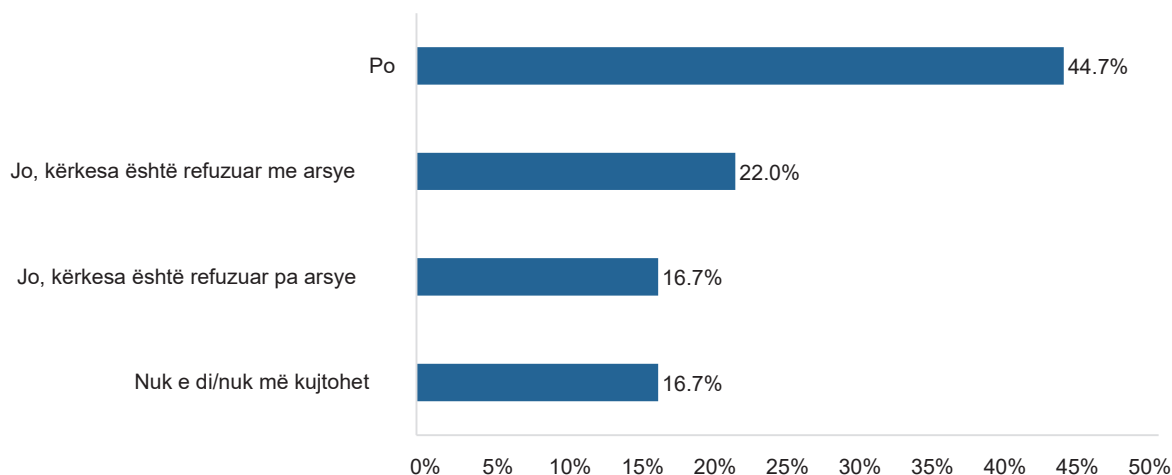
Tatimpaguesit vizitojnë zyrat e ATK-së kryesisht për të marrë një certifikatë tatimore për qëltime të marrjes së vizave, pjesëmarrje në procese të tenderëve, etj. (41%), për të marrë informacion mbi statusin e tatimeve (32%) dhe për të paraqitur dhe dorëzuar formularët e tatimeve (30%).

Figura 37: Arsyet e vizitimit të zyrave të ATK-së nga tatimpaguesit

Shumica e të anketuarve nuk kanë pasur ndonjë rast konkret të paraqitjes së ndonjë kërkesë në të kaluarën për rimbursimin e TVSH-së (73%). Dymbëdhjetë përqind e të anketuarve iu përgjigjën pozitivisht kësaj pyetjeje, ndërsa 15 përqind deklaruan se nuk ju kujtohej.

Figura 38: Parashtrimi i kërkesës për rimbursim të TVSh-së

Nga tatimpaguesit të cilët kanë paraqitur një kërkesë për rimbursimin e TVSH-së në të kaluarën, 62 përqind e vlerësuan procedurën si të lehtë, ndërsa 36 përqind e vlerësuan atë si të vështirë. Nga tatimpaguesit që kanë paraqitur kërkesë, 83 përqind e tyre kanë marrë një përgjigje përfundimtare nga ATK-ja dhe shumica prej tyre kanë pritur një ose dy javë për këtë përgjigje përfundimtare, ndërsa 17 përqind kanë pohuar se nuk kanë marrë vendimin përfundimtar të ATK-së për rimbursim. Vetëm 45 përqind e tatimpaguesve të cilët kanë paraqitur kërkesë dhe kanë marrë përgjigje, pohuan se në të vërtetë janë rimbursuar për asetet e TVSH-së. Tridhjetë e nëntë përqind e tyre deklaruan se nuk janë rimbursuar për fondet e TVSH-së, nga të cilët 22 përqind kanë marrë një arsyetim pas vendimit dhe 17 përqind nuk kanë marrë ndonjë arsyetim për këtë vendim.

Figura 39: Rimbursimi për asetet e TVSh-së

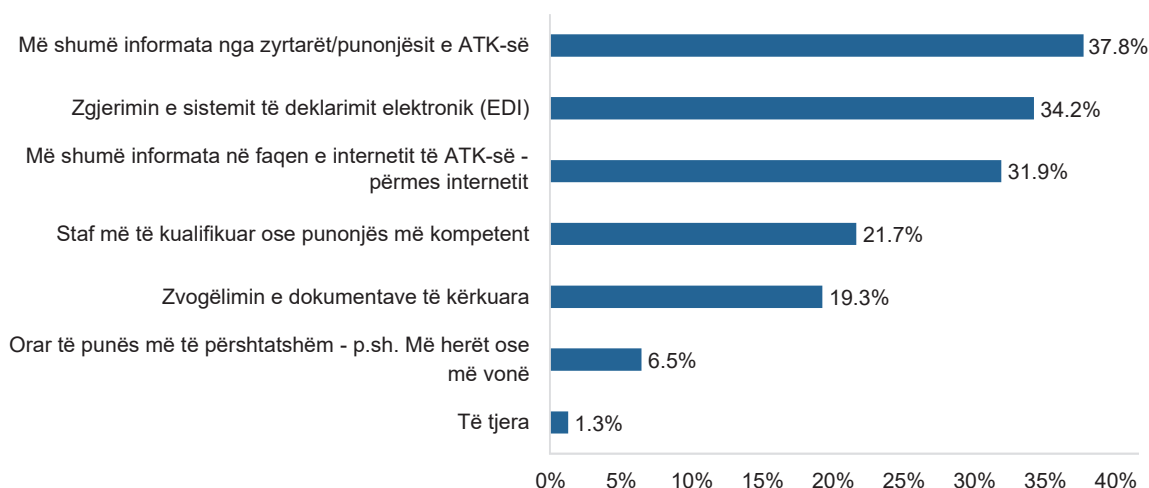
Në mesatare, tatimpaguesit që kanë paraqitur një kërkesë vlerësojnë efikasitetin e ATK-së në lidhje me rimbursimet e TVSH-së si disi efikasë. Në një shkallë prej një deri në pesë, ku një do të thotë “jo efikas” dhe pesë “plotësisht efikas”, norma mesatare ishte 3.03.

Tutje, tatimpaguesve iu kërkuar të përmendin dy përmirësime të rëndësishme që ata dëshirojnë të shohin në shërbimet e tatimpaguesve. Tridhjetë e tetë përqind prej tyre dëshirojnë të marrin më shumë informata lidhur me tatimet nga zyrtarët ose punonjësit e ATK-së.

Një përqindje e ngjashme e tatimpaguesve do të dëshironte të shihte një zgjerim të sistemit elektronik të deklarave tatimore (EDI) (34%) dhe më shumë informacion në faqen e internetit të ATK-së - nëpërmjet internetit (32%). Në fokus grupin me gratë dhe burrat në biznes, u ngritën si rekomandim, ofrimi i informatave më të shkurtra, më të qarta dhe koncize nga

ATK-ja. Sipas këtyre fokus grupeve, ka shumë informata lidhur me ndryshimet e tatimeve, procedurave, ligjeve etj., megjithatë, ekziston nevoja për informata më të qarta dhe më të shkurtra që do të kursenin kohën e tatimpaguesve dhe do të thjeshtonin procesin e respektimit të procedurave tatimore.

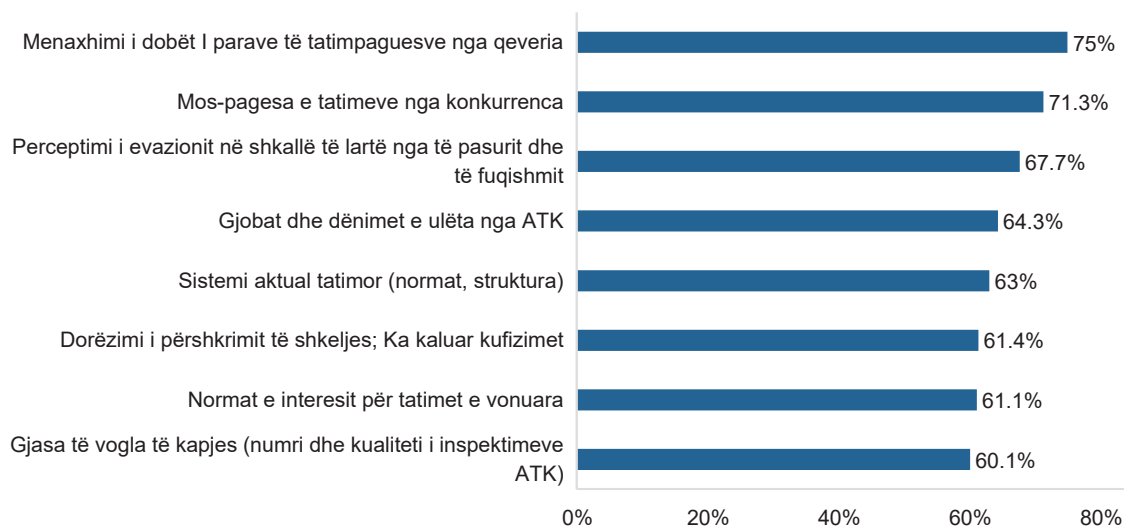
Figura 40: Rekomandimet për përmirësime në ATK në të ardhmen



Krejt në fund, tatimpaguesit u kërkuar të vlerësojnë aspekte të ndryshme që ata kanë hasur, në shkallë nga një deri në pesë, ku një do të thotë “aspak të rëndësishme” dhe katër do të thotë “shumë të rëndësishme». Secila nga këto aspekte paraqet motive të ndryshme për tatimpaguesit për të deklaruar dhe paguar obligimet e tyre në tërësi, dhe qëllimi është të vlerësojmë rëndësinë e secilit prej tyre në përmbushjen e obligimeve tatimore. Figura 41 përmbledh vlerësimet e tatimpaguesve “të rëndësishme” dhe “shumë të rëndësishme”. Më shumë se tre të katërtat e të intervistuarve vlerësuan moralin e të qenit qytetar i përgjegjshëm që kontribuon në buxhetin publik të Kosovës si të rëndësishëm në përmbushjen e obligimeve tatimore (84%). Një përqindje e ngjashme e të anketuarve vlerësojnë tatimet e ulëta (80%), kërkesat e bashkëpunëtorëve për të paraqitur certifikatat tatimore (75%) dhe programet e edukimit për tatimpaguesit (74%) si aspekte të rëndësishme të përmbushjen e detyrimeve tatimore. Për më tepër, pjesëmarrësit në fokus grupet me palët e interesit pohuan se një qëndrim bashkëpunues dhe edukativ nga inspektorët e ATK-së i motivon tatimpaguesit të deklarojnë dhe të paguajnë obligimet tatimore.

Figura 41: Opinioni i tatimpaguesve mbi motivet prapa deklarimit dhe pagesës së tatimeve

Për më tepër, kur iu kërkua të vlerësonin aspektet që pengojnë tatimpaguesit nga deklarimi dhe pagesa e tatimeve, 75 përqind e tatimpaguesve kanë vlerësuar menaxhimin e dobët të parave të tatimpaguesve nga qeveria si një faktor të rëndësishëm. E njëjta arsye erdhi edhe përmes diskutimit në fokus grupe me burrat dhe gratë në biznes si motiv kryesor në evazionin fiskal. Me fjalë të tjera, transparenca dhe menaxhimi më i mirë i parave të tatimpaguesve nga qeveria do të inkurajonin tatimpaguesit që të deklarojnë dhe të përmbushin obligimet tatimore. Mospagimi i tatimeve nga ana e konkurrentëve dhe perceptimi i evazionit të tatimit në shkallë të gjerë nga ana e të pasurve dhe të fuqishmëve janë dy faktorët tjerë më të rëndësishëm që pengojnë tatimpaguesit nga deklarimi dhe pagimi i tatimeve, të cilat aspekte janë vlerësuar kështu nga 71 dhe 68 përqind e të intervistuarve.

Figura 42: Opinioni i tatimpaguesve mbi motivet për të mos deklaruar dhe mos paguar tatimet

KONKLUDIMET

Qëllimi i këtij studimi është vlerësimi i opinionit të tatimpaguesve mbi gjendjen aktuale të Administratës Tatimore të Kosovës, duke u fokusuar kryesisht në qasjen në informata, vështirësitë dhe kohëzgjatjen e procedurave të ATK-së, profesionalizmin dhe trajtimin e tatimpaguesve nga zyrtarët e ATK-së, si dhe cilësinë e shërbimeve të ofruara nga ATK-ja në përgjithësi. Ky studim u financua nga Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) dhe u implementua nga UBO Consulting.

Anketa përfshin biznese me përmasa dhe sektorë të ndryshëm, individë dhe palë të tjera të interesit. Për këtë studim u përdor një metodologji e përzier, e përbërë kryesisht nga anketa sasiore me 1.250 tatimpagues dhe katër fokus grupe.

Rezultatet tregojnë se në përgjithësi tatimpaguesit janë të kënaqur me disponueshmërinë e informacionit nga ATK-ja mbi të drejtat dhe obligimet e tatimpaguesve. Bazuar në përgjigjet, informacioni i ATK-së është i qartë, i plotë dhe i lehtë për t'u gjetur. Një rekomandim i pjesëmarrësve në fokus grupe ishte që informatat të jenë më të shkurtra dhe më koncize, të cilat do të kursenin kohën e tatimpaguesve dhe do t'i bënin më të qarta, ato informata për përdorim ditor. Për shkak të kësaj arsye si dhe kohës që këto procedura kërkojnë, shumica e tatimpaguesve punësojnë kontabilistë ose firma të kontabilitetit për t'u marrë me ndryshimet tatimore.

Sipas tatimpaguesve, procedurat më të vështira janë ato të rimbursimit, dokumentimit dhe llogarimbajtja, ndërsa procedurat që marrin më së shumti kohë janë rimbursimi dhe dorëzimi i ankesave. Megjithatë, krahasuar me vitin 2015, këto procedura janë përmirësuar ndjeshëm, dhe numri i njerëzve që i kanë vlerësuar ato si të vështira dhe që marrin kohë është zvogëluar. Palët e interesit në fokus grupe kanë pohuar se dokumentimi dhe kontabiliteti vlerësohen si të vështira sepse mundësia për të bërë një gabim është e lartë dhe bizneset shpesh herë marrin gjopa dhe ndëshkohen për gabime të vogla në librat e tyre. Prandaj, tatimpaguesit dhe palët e interesit kanë rekomanduar një qasje me qëllime edukative për tatimpaguesit nga inspektorët e ATK-së, gjë që do të lejonte inspektorët të jenë në gjendje të bëjnë dallimin mes gabimeve të qëllimshme dhe jo të qëllimshme.

Shumica e tatimpaguesve pajtohen që ATK-ja i trajton të gjitha kategoritë e ndryshme të tatimpaguesve në mënyrë të barabartë. Megjithatë, perceptimi se ATK-ja nuk kontrollon objektivisht tatimpaguesit e madhësive të ndryshme, që do të thotë se favorizon bizneset më të mëdha në krahasim me ato më të vogla, ende ekziston. Edhe pse ende ka një përqindje të lartë të tatimpaguesve të cilët pajtohen se inspektorët e ATK-së janë të hapur për ryshfet dhe përdorin autoritetin e tyre për përfitime personale, pjesëmarrësit në fokus grupe kanë pohuar se ka pasur përmirësime të konsiderueshme në këto dy çështje gjatë dy viteve të fundit. Shumica e tatimpaguesve kanë rënë dakord që ATK-ja shqyrton ankesat në mënyrë objektive dhe në krahasim me vitin 2015, numri i tatimpaguesve që besojnë se ATK-ja nuk bën përpjekje për mbledhjen e tatimeve dhe nuk vepron në mënyrë të njëjtë për të gjithë tatimpaguesit, ka rënë dukshëm.

Në përgjithësi, tatimpaguesit deklaruan, se menaxhimi i dobët i parave të tatimpaguesve nga qeveria, mospagimi i tatimeve nga konkurrentët dhe perceptimi i evazionit të tatimeve në shkallë të gjerë nga ana e të pasurve dhe të fuqishmëve, janë faktorët kryesorë që ndikojnë në evazionin fiskal. Përkundrazi, shumica e tatimpaguesve pohuan se transparenca dhe moraliteti i një qytetari të përgjegjshëm janë faktorët kryesorë që kontribuojnë në përmbushjen e obligimeve tatimore dhe në pagesa.

SHTOJCAT

Shtojca I: Pyetësi i intervistave sasiore

Teksti i prezantimit: Unë quhem....., unë punoj për agjencinë hulumtuese UBO Consulting, arsyeja për vizitën time në biznesin tuaj, sot, është për të kryer një intervistë me personin e autorizuar 18 vjeç e më të vjetër. GIZ-i ka angazhuar një studim mbi temën e perceptimit të tatimpaguesve në Kosovë. Rezultatet e studimit do të ndihmojnë në përcaktimin e prioritetëve të reformave të ardhshme për Administratën Tatimore të Kosovës. Ju jeni përzgjedhur në mënyrë të rastësishme për të marrë pjesë në këtë intervistë, në një proces që është shumë i ngjashëm me lotarinë. Për pjesëmarrësit ne garantojmë se informatat e dhëna në këtë intervistë do të mbahen rreptësisht konfidenciale. Rezultatet do të përdoren për analiza dhe publikim, vetëm përmes, bashkimit të përgjigjeve nga të gjitha 1000 intervistat, në mënyrë që asnjë referencë të mos mund t'i bëhet përgjigjes tuaj. E vetmja referencë që mund të ju bëhet përgjigjeve tua janë për mbikëqyrësin tim, i cili do të verifikojë çdo të tretën intervistë (1/3), kështu që ju mund të kontaktoheni përmes mbikëqyrësit tim për të konfirmuar intervistën, por jo edhe përmbajtjen e intervistës. Prandaj, do të doja që të ndiheni i relaksuar dhe t'iu përgjigjeni pyetjeve në mënyrën më të sinqertë të mundshme sipas besimit tuaj personal. Studimi do të mbulojë aspektet e mëposhtme të performancës së Administratës Tatimore: Informata mbi të drejtat dhe obligimet e tatimpaguesve; shërbimet e ofruara për tatimpaguesit; barazia në trajtimin e tatimpaguesve; barra e pajtueshmërisë për tatimpaguesit. Për t'i dhënë rëndësinë e duhur përgjigjeve tuaja, ne së pari do të dëshironim t'ju parashtronim disa pyetje lidhur me kontaktet tuaja me Administratën Tatimore të Kosovës (ATK).

Kategoria e anketuesit të intervistuar (të kopjohet informata nga lista e mostrës]

- 1. Biznes [1. Prodhimtari, 2. Shërbime 3. Ndërtimtari, 4. Tregti]**
- 2. Person privat - Tatimpagues**

Pozita e të anketuarit....

- 1. Pronar dhe menaxher**
- 2. Menaxher por jo edhe pronar**
- 3. Punëtor me rolë të rëndësishëm në kompani**
- 4. Tjetër _____**

1. Si merreni me detyrat që ndërlidhen me tatimet (p.sh. kontabilitetin, paraqitjen e deklaratave tatimore, përgjigjet ndaj kërkesave të ATK-së, etj.)?

- 1. Drejtpërsëdrejti (personalisht apo përmes ndonjë punëtori)**
- 2. Përmes kontabilistit të jashtëm/firmës së kontabilitetit**
- 3. Nganjëherë drejtpërsëdrejti, nganjëherë përmes kontabilistit të jashtëm/firmës së kontabilitetit**
- 4. 88. Nuk e di**

2. Sa shpesh, mesatarisht, takoheni/shkëmbeni informata me zyrtarët e ATK-së, nëse e bëni një gjë të tillë?

1. Asnjëherë
2. Një herë në vit
3. Çdo tre muaj
4. Çdo muaj
5. Tjetër (_____)
6. **88.** Nuk e di

3. A keni qenë ju apo kompania e juaj objekt i vizitës për mos përmbushje të obligimeve në dy vitet e fundit?

E brendshme: Vizita mund të përfshijë informata mbi detyrimet e tatimpaguesve nga zyrtarët e ATK-së, kërkesë për dokumentacion etj.

1. Po
2. Jo
3. **88.** Nuk e di

4. keni qenë ju apo kompania e juaj objekt i auditimit/tatimor në dy vitet e fundit?

1. Po
2. Jo
3. **88.** Nuk e di

5. Nëse po, a keni pranuar raportin e auditimit/tatimor nga zyrtari kompetentë i ATK-së?

1. Po
2. Jo
3. **88.** Nuk e di

6. Nëse po, sa jeni të kënaqur me kualitetin e raportit?

1. Jo
2. Pothuajse jo
3. Pothuajse po
4. Po
5. **88.** Nuk e di

7. A keni kërkuar, ndonjëherë, informata në mënyrë aktive në publikimet/burimet e ATK-së (p.sh. faqja e internetit, broshurat, seksioni i pyetjeve të shpeshta)?

- 1. Po
- 2. Jo

8. A keni kërkuar ndonjëherë, drejtpërsëdrejti nga ATK-ja, informata që ndërlidhen me tatimet?

- 1. Po
- 2. Jo (kaloni në pyetjen e 8-të)

9. A keni pranuar ndonjëherë, drejtpërsëdrejti nga ATK-ja, informata që ndërlidhen me tatimet?

- 1. Po
- 2. Jo

10. Në fund para se të fillojmë, cilat nga detyrat, në vijim, përbëjnë pjesë të rëndësishme të mandatit të ATK-së sipas mendimit tuaj? [INTERVISTUESIT - Lexo përgjigjet e mundshme për të anketuarin]

11. I detyron tatimpaguesit që të paguajnë tatimet, lufton evazionin tatimor

- 1. Po
- 2. Jo

12. Informon tatimpaguesit se si t'i paguajnë tatimet

- 1. Po
- 2. Jo

13. Grumbullon tatimet

- 1. Po
- 2. Jo

14. Grumbullon kontributet pensionale

- 1. Po
- 2. Jo

15. Vendos (zvogëlon/rrit) normat tatimore, p.sh. për TAP, TAK, TVSH

- 1. Po
- 2. Jo

16. Grumbullon taksat doganore

1. Po 2. Jo

1. Informon tatimpaguesit për kthimin e tatimeve

1. Po 2. Jo

2. 88. Nuk e di

A. TRANSPARENCA ETË DREJTAT DHE OBLIGIMET E TATIMPAGUESVE

Do të dëshironim të fillonim me mendimin tuaj për disponueshmërinë e informacionit nga Administrata Tatimore e Kosovës, për të drejtat dhe obligimet e tatimpaguesve. Të drejtat i referohen mundësisë për të kontestuar të gjeturat e ATK-së, për të paraqitur ankesën, etj.; obligimet i referohen tatimeve që duhet paguar, dokumentacioni i kërkuar nga ATK-ja, procedurat që duhet të ndiqen, etj. Ju lutem tregoni nivelin tuaj të të qenit i kënaqur duke dhënë numrin nga 1-4, ku 1 do të thotë "Jo", 2 do të thotë "pothuajse jo", 3 do të thotë "pothuajse po" dhe 4 "po".

17. Në përgjithësi, a vihen në dispozicion, nga ATK-ja, informatat, mbi obligimet dhe të drejtat e tatimpaguesve në një mënyrë të kënaqshme (lehtësisht të qasshme, të qarta, të besueshme etj.)?

***E brendshme:** Të drejtat i referohen mundësisë për të kontestuar të gjeturat e ATK-së, për të paraqitur ankesën, etj.; detyrimet i referohen tatimeve që duhet paguar, dokumentacionit të kërkuar nga ATK-ja, procedurat që duhet të ndiqen, etj.*

1. Jo
2. Pothuajse jo
3. Pothuajse po
4. Po
5. **88.** Nuk e di

18. Më saktësisht, sipas mendimit tuaj, a mendoni se informatat e siguruar nga ATK-ja janë lehtësisht të qasshme (lehtë për tu gjetur dhe për tu marr)?

1. Jo
2. Pothuajse jo
3. Pothuajse po
4. Po
5. **88.** Nuk e di

19. ... sipas mendimit tuaj, a janë informatat, e ofruara, në formën të qartë (të kuptueshme, mirë të strukturuar)?

1. Jo
2. Pothuajse jo
3. Pothuajse po
4. Po
5. **88.** Nuk e di

20. ...sipas mendimit tuaj, a i mbulojnë, të gjitha të drejtat dhe obligimet e rëndësishme, informatat e siguruar nga ATK-ja (në tërësi)?

1. Jo
2. Pothuajse jo
3. Pothuajse po
4. Po
5. **88.** Nuk e di

21. ... sipas mendimit tuaj a janë të besueshme informatat e siguruar nga ATK-ja?

1. **E brendshme:** *Kjo i referohet informatës nëse është e vërtet, sipas fakteve, e azhurnuar dhe konsistente nëse pranohet nga burime të ndryshme*

2. Jo
3. Pothuajse jo
4. Pothuajse po
5. Po
6. **88.** Nuk e di

22. Cilat janë burimet tuaja primare të informacionit lidhur me të drejtat dhe obligimet tuaja si tatimpagues (deri në tri përgjigje)?

1. Prezantimet/takimet publike të ATK-së
2. Zyrat/zyrtarët e ATK-së
3. Faqja e internetit e ATK-së
4. Facebook-u i ATK-së
5. Publikimet, doracakët, broshurat e ATK-së
6. Qendra e Thirrjeve e ATK-së
7. Gazetat
8. TV-të
9. Kontabilisti/Juristi
10. Miqtë, kolegët, familja

1. Të tjerët (_____)

11. **88.** Nuk e di

23. (Vetëm për ata që kanë pranuar informata nga ATK-ja) Nëse, ndonjëherë, keni kërkuar më shumë informata tatimore, nga ATK-ja, a janë përgjigjur në mënyrë të kënaqshme (me kohë, qartazi, dhe në mënyrë të saktë etj.).

1. Jo
2. Pothuajse jo
3. Pothuajse po
4. Po
5. **88.** Nuk e di

24. Në rastet kur ka ndryshime në legjislacionin tatimor, si informohen tatimpaguesit?

1. 1. Lajmërimet nëpërmjet faqes së internetit (vërejtjet dhe shembujt janë aplikuar)
2. 2. Lajmërimet nëpërmjet punëtorive dhe seminareve publike me tatimpaguesit
3. 3. Njoftimet e drejtpërdrejta për secilin tatimpagues
4. 4. Lajmet në media (shtypi, TV/Radio, Interneti)
5. 5. Njoftimet nëpërmjet inspektorëve
6. 6. Fushatat informuese të organizuara në mënyrë të mirë (kanale të shumëfishta)
7. 7. Të tjera _____
- 8.

25. Ju lutem deklaroni në cilën fushë - nëse ka ndonjë - nevojiten urgjentisht informata më të mira (p.sh. në ligjet tatimore, në procedurat tatimore etj.).

1. _____

B. BARRAEPAJTUESHMËRISË: NDËRLIKUESHMËRIA DHE KOSTOJA KOHORE E PROCEDURAVE

Në pjesën në vijim do të donim të kuptonim më mirë barrën e përmbushjes së obligimeve sa i përket regjistrimit, dokumentimit, deklarimit tatimor etj.

KËRKESA PËR VIZITË – OPSION AUTOMATIK GJATË REGJISTRIMIT PËR TVSH-në

26. Në përgjithësi, si do ta vlerësonit barrën vijuese të procedurave tatimore - dokumentacionin, deklarimin, pagesat etj. - për kohën që nevojitet dhe vëmendjes së kushtuar?

1. Shumë e rëndë
2. Paksa e rëndë
3. Aspak e rëndë
4. Shumë e lehtë
5. 88. Nuk e di

27. A mendoni se procedurat vijuese të ATK-së janë të vështira (komplekse, të paqarta) për t'u ndjekur?

E brendshme: Kjo ndërlidhet me atë nëse tatimpaguesi e di se çka pritët prej tij/saj; për të pasur mundësi që lehtësisht të ju shmangen gabimeve

	PROCEDURAT	E lehtë	Mjaft e lehtë	Mjaft e vështirë	Shumë e vështirë	Nuk e di
1	Regjistrimi	1	2	3	4	88
2	Dokumentimi/kontabiliteti	1	2	3	4	88
3	Deklarimi/raportimi	1	2	3	4	88
4	Pagesat	1	2	3	4	88
5	Marrja e certifikatës tatimore	1	2	3	4	88
6	Rimbursimi	1	2	3	4	88
7	Parashtrimi i ankesave	1	2	3	4	88
8	Vizitat e auditimit/tatimore	1	2	3	4	88

28. ...sipas mendimit tuaj a mendoni se procedurat vijuese të ATK-së marrin shumë kohë për t'u ndjekur?

E brendshme: Kjo ka të bëjë me atë nëse tatimpaguesi e ka të vështirë për t'i plotësuar kërkesat

PROCEDURAT		E lehtë	Mjaft e lehtë	Mjaft e vështirë	Shumë e ëshirë	Nuk e di
1	Regjistrimi	1	2	3	4	88
2	Dokumentimi/kontabiliteti	1	2	3	4	88
3	Deklarimi/raportimi	1	2	3	4	88
4	Pagesat	1	2	3	4	88
5	Marrja e certifikatës tatimore	1	2	3	4	88
6	Rimbursimi	1	2	3	4	88
7	Parashtrimi i ankesave	1	2	3	4	88
8	Vizitat e auditimit/tatimore	1	2	3	4	88

29. Mesatarisht sa orë pune kaloni në muaj ju apo punëtorët tuaj për procedurat tatimore (p.sh. dokumentacioni, deklaratat, pagesat etj.)? _____

30. A keni paraqitur ndonjë ankesë zyrtare, për çfarëdo çështje, që ka të bëjë me ATK-në në dy vitet e fundit?

1. Po
2. Jo
3. **88.** Nuk e di

31. Nëse po a keni marrë ndonjë përgjigje zyrtare (me shkrim) nga ATK-ja?

1. Po
2. Jo
3. **88.** Nuk e di

32. Ju lutem vlerësoni nëse ndryshimet, në vijim, në procedurat e ATK-së ju kanë lehtësuar/ngarkuar që të përmbushni obligimet tatimore?

Kategoritë		Shumë vështirë	Më vështirë	Lehtë	Shumë lehtë	Nuk e di, nuk i aplikoj
1	Fiskalizimi (blerja dhe instalimi i arkës fiskale)	1	2	3	4	88
2	Deklarimet elektronike (E-filing)	1	2	3	4	88
3	Qendra e thirrjeve	1	2	3	4	88
4	Zyra për regjistrimin e biznesit One-stop	1	2	3	4	88
5	Themelimi i zyrës për gjobat dhe ndëshkimet administrative	1	2	3	4	88
6	Auditimet dhe auditimet elektronike tatimore	1	2	3	4	88

33. Si do të vlerësonit ndikimin e zbatimit të paketës fiskale në punën e ATK-së?

1. Nuk jam në dijeni për paketën fiskale
2. Kam shumë pak informacione për paketën fiskale dhe për ndikimin e saj në punën e ATK-së
3. Ndikim pozitiv, efikasiteti i ATK-së është rritur
4. Ndikim shumë pozitiv në punën e ATK-së
5. Të tjera
6. **88.** Nuk e di

34. Ju lutem deklaroni – për cilëndo fushë - ku përmirësimi nevojitet më urgjentisht (opsionet: regjistrimi, dokumentacioni, arkat fiskale, etj.)

1. _____

C.PROFESIONALIZMI DHE TRAJTIMI KORREKT I TATIMPAGUESVE

Në pjesën vijuese do të dëshironim të kuptonim më mirë se sa shihet si korrekt dhe profesional trajtimi nga Administrata Tatimore

35. Sipas mendimit tuaj, cila deklaratë, vijuese, reflekton më për së afërmi besimin tuaj lidhur me atë se si ATK-ja i qaset tatimpaguesve?

	Qasja e përgjithshme e ATK-së	Nuk pajtohem	pothuajse nuk nuk pajtohem	Pothuajse pajtohem	Plotësisht pajtohem	Nuk e di
1	ATK-ja i trajton gjitha kategoritë e ndryshme të tatimpaguesve në mënyrë të barabartë (madhësia, sektori, etj.).	1	2	3	4	88
2	ATK-ja i trajton të gjithë tatimpaguesit brenda sektorit dhe madhësisë së ngjashme në mënyrë të barabartë.	1	2	3	4	88
3	ATK-ja inspekton tatimpaguesit bazuar në kriteret objektive (në mënyrë të paanshme)	1	2	3	4	88
4	ATK-ja ndëshkon të gjithë shkelësit tatimor në pajtim me ligjin.	1	2	3	4	88

36. Sa i përket realizimit të vizitave dhe auditimeve/tatimore, ju lutem shqyrtoni deklaratat në vijim dhe vlerësoni ato në shkallën prej 1-4 sipas përvojës tuaj. 1=Nuk pajtohem, 4= Plotësisht pajtohem

	VIZITAT/ AUDITIMET/ TATIMORE	Nuk pajtohem	pothuajse nuk pajtohem	Pothuajse pajtohem	Plotësisht pajtohem	Nuk e di
1	Inspektorët e ATK-së paraqiten në mënyrë profesionale (tregojnë emrin e tyre, tregojnë kartelën e punës, janë miqësor)	1	2	3	4	88
2	Inspektorët e ATK-së e shpjegojnë arsyen e vizitës/ auditimit, i shpjegojnë të drejtat dhe obligimet në proces	1	2	3	4	88
3	Inspektorët e ATK-së duken të jenë të kualifikuar dhe të aftë për të detektuar eklarimet e rrejshme tatimore.	1	2	3	4	88
4	Inspektorët e ATK-së bëjnë përpjekje për të detektuar deklaratat e rrejshme	1	2	3	4	88
5	Inspektorët e ATK-së gjithashtu bëjnë përmirësime në rastin kur paguajmë më shumë se që kemi obligim	1	2	3	4	88
6	Inspektorët e ATK-së i shpjegojnë të gjeturat e tyre me gojë (p.sh. bazën ligjore)	1	2	3	4	88
7	Inspektorët e ATK-së i dokumentojnë të gjeturat e tyre me shkrim për tatimpaguesit (p.sh. bazën ligjore)	1	2	3	4	88
8	Inspektorët e ATK-së i marrin pyetjet dhe kundërshtimet seriozisht dhe u përgjigjen atyre	1	2	3	4	88
9	Inspektorët e ATK-së e keqpërdorin autoritetin e tyre për përfitime personale	1	2	3	4	88
10	Inspektorët e ATK-së janë të hapur ndaj/dhe kërkojnë rryshfet	1	2	3	4	88
11	Inspektorët e ATK-së identifikojnë parregullsitë	1	2	3	4	88
12	Inspektorët e ATK-së i përgjigjen pozitivisht sjelljes bashkëpunuese të tatimpaguesve	1	2	3	4	88

37. Sipas përvojës suaj të përgjithshme ose specifike, si do të vlerësonit shtrirjen e korrupsionit tek inspektorët e ATK-së?

1. Nuk e di
 2. Nuk është fare e pranishme
 3. Është e pranishme
 4. Është shumë e pranishme
88. Nuk ka përgjigje

38. Ju lutem shqyrtoni deklaratat vijuese lidhur me mekanizmin e paraqitjes së ankesave dhe vlerësojini ato me shkallën prej 1-4. 1=Nuk pajtohem, 4= Plotësisht pajtohem.

ANKESAT		Nuk pajtohem	pothuajse nuk nuk pajtohem	Pothuajse pajtohem	Plotësisht pajtohem	Nuk e di
1	ATK-ja i shqyrton ankesat në mënyrë objektive	1	2	3	4	88
2	ATK-ja i shqyrton ankesat me kohë	1	2	3	4	88
3	Vendimet dokumentohen mirë dhe qartë	1	2	3	4	88

39. 30. Ju lutem shqyrtoni deklaratat vijuese lidhur me mbledhjen e tatimeve dhe vlerësojini ato me shkallën prej 1-4. 1=Nuk pajtohem, 4= Plotësisht pajtohem.

	MBLEDHJA E TATIMEVE	Nuk pajtohem	pothuajse nuk nuk pajtohem	Pothuajse pajtohem	Plotësisht pajtohem	Nuk e di
1	ATK-ja tregon përpjekje për të mbledhur borxhin tatimor	1	2	3	4	88
2	ATK-ja mbledh borxhin tatimor nga të gjithë tatimpaguesit	1	2	3	4	88
3	ATK-ja përpiqet t'i rregullojë vështirësitë në mundësitë për pagesë, kërkon zgjidhje	1	2	3	4	88

40. Pavarësisht nëse keni punuar me zyrën për gjoba dhe ndëshkime administrative (ZGjoNA), a mund të na tregoni nëse keni njohuri për të dhe mënyrën sesi ajo zyre punon?

1. Nuk kam dëgjuar kurrë për të
2. Kam dëgjuar për të, por nuk e di çfarë funksioni ka dhe sesi punon
3. Kam pak njohuri për të
4. Kam njohuri mesatare për të
5. Jam shumë i/e informuar për të
88. Nuk ka përgjigje

41. mendoni se duhet, për qëllime të përshpejtimit të procedurave tatimore, të intervenohet në mënyrë jo të drejtë, për shembull, nëpërmjet të lidhjeve familjare ose miqësore, për të bërë pagesa jo formale, dhe forma të tjera të korrupsionit)?

1. Jo
2. Nganjëherë
3. Po
4. Nuk e di
5. Nuk ka përgjigje

42. Ju lutem deklaroni nëse, ndonjë nga fushat e lartpërmendura, ka nevojë urgjente për përmirësim

D.ORIENTIMI I SHËRBIMIT: SHËRBIMI I OFRUAR

**43. A mendoni se ATK-ja arrin t'i informoj tatimpaguesit rreth ndryshimeve në legjisla-
cionin dhe procedurat tatimore (p.sh. seminaret, dëgjimet publike, shpalljet)?**

1. Jo
2. Pothuajse jo
3. Pothuajse po
4. Po
88. Nuk e di

**44. (Kjo pyetje u drejtohet vetëm atyre që kanë vizituar zyrat e ATK-së, nëse jo, kaloni
te pyetja 38) Nëse keni vizituar zyrat e ATK-së, në të kaluarën, ju lutem, vlerësoni
aspektet në vijim sipas përvojës tuaj. 1=Shumë keq, 4= Shumë mirë**

ASPEKTET		Keq	Disi keq	Disi mirë	Mirë	Nuk e di
1	Lokacioni	1	2	3	4	88
2	Orari i punës	1	2	3	4	88
3	Pastërtia	1	2	3	4	88
4	Disponueshmëria e formave	1	2	3	4	88
5	Ambienti konfidencial	1	2	3	4	88
6	Koha e pritjes	1	2	3	4	88
7	Trajtim i respektueshëm nga ana e zyrtarëve të ATK-së	1	2	3	4	88
8	Kualifikimi profesional i zyr- tarëve të ATK-së	1	2	3	4	88
9	Disponueshmëria e komp- juterëve	1	2	3	4	88

**45. Cilat janë arsyet kryesore të vizitës tuaj në zyrat e ATK-së? (zgjidhni më shumë se
një opsion)**

1. Nxjerrja e certifikatës tatimore (për tenderë, viza, etj.)
2. Plotësimi dhe dorëzimi i formularëve tatimor
3. Marrja e informatave mbi gjendjen tatimore
4. Marrja e informatave për paralajmërimet/dënimet e marra
5. Marrja e informatave mbi ligjet tatimore
6. Konsultimi i zyrtarit tatimor lidhur me (tatimet, dënimet, paralajmërimet, etj.)
7. Të tjera (_____)
88. Nuk e di

46. Në të kaluarën, a keni pasur një rast konkret të dorëzimit të kërkesës për rimbursim të TVSH-së

1. Po
2. Jo (kalo në pyetjen 38)
3. Nuk e di/ nuk më kujtohet (kalo në pyetjen 38)

47. [për tatimpaguesit që kanë dorëzuar kërkesë] Sa ishte e vështirë procedura e dorëzimit të kërkesës?

1. Shumë e vështirë
2. Disi e vështirë
3. E lehtë
4. Shumë e lehtë
88. Nuk e di

48. [për tatimpaguesit që kanë dorëzuar kërkesë] Sa gjatë keni pritur për të marr një përgjigje finale nga ATK-ja për kërkesën për rimbursim? [koha është me javë]

1. _____ javë
2. Nuk kam marr ndonjë përgjigje/vendim final

49. [për tatimpaguesit që kanë dorëzuar kërkesë] A jeni rimbursuar për asetet e TVSh-së?

1. Po
2. Jo, kërkesa është refuzuar me arsyetim
3. Jo, kërkesa është refuzuar pa ndonjë arsyetim
4. Nuk e di/nuk më kujtohet

50. [për tatimpaguesit që kanë dorëzuar kërkesë] si e vlerësoni efikasitetin e ATK-së lidhur me rimbursimin e TVSh-së? Vlerësoni nga 1 deri në 5, ku 1 = jo efikas, dhe 5 = shumë efikas

jo efikas

shumë efikas

1 2 3 4 5

51. Sa i përket përmirësimeve, në të ardhmen, të shërbimeve tatimore, ju lutem përmendi dy ndryshimet më të rëndësishme që do të dëshironit t'i shihnit.

E brendshme: Mos e tregoni listën, përzgjidhni numrat që janë më të përafërta me përgjigjet e dhëna më poshtë

Zgjedhja e parë []

Zgjedhja e dytë []

1. Zgjerimi i Sistemit Elektronik të Deklarimit Tatimor (EDI)
2. Më shumë informata drejtpërdrejt nga zyrtarët/punëtorët e ATK-së
3. Më shumë informata në faqen e internetit të ATK-së - përmes internetit
4. Staf më të kualifikuar apo punëtorë më kompetent
5. Orari më i përshtatshëm i punës - p.sh. më herët ose më vonë
6. Zvogëlimi i vëllimit të dokumenteve
7. Të tjera: _____

52. Sipas mendimit tuaj, çka mendoni se i motivon tatimpaguesit, si ju, për të deklaruar dhe paguar detyrimet e tyre, plotësisht? Vlerësoni secilin nga këto aspekte në shkallën nga 1 deri në 4 sipas rëndësisë së tyre.

ASPEKTET		Të parëndësishme	Më pak të rëndësishme	Më të rëndësishme	Shumë të rëndësishme	Nuk e di
1.	Dëshiroj të kontribuoj si qytetar aktiv për buxhetin publik/shtetin tim.	1	2	3	4	88
2.	Sistemi me norma të ulëta dhe i thjeshtë tatimor (normat; struktura)	1	2	3	4	88
3.	Programet edukative për tatimpaguesit	1	2	3	4	88
4.	Nevoja për certifikata tatimore (për tenderë, viza, etj.)	1	2	3	4	88
5.	Kostoja e kapjes (gjobat/dënimet)	1	2	3	4	88
6.	Gjasat të vogla të kapjes (numri dhe cilësia e inspektimeve nga ATK-ja)	1	2	3	4	88
7.	Norma e interesit për tatimet të cilave ju ka kaluar afati i pagesës	1	2	3	4	88
8.	Përshtypje për imazhin dhe integritetin e tatimpaguesve	1	2	3	4	88

53. Sipas mendimit tuaj, çka i parandalon tatimpaguesit e ngjashëm me juve që të deklarojnë dhe paguajnë obligimet e tyre? Vlerësoni secilin opsion në shkallën nga 1 deri në 4 sipas rëndësisë së tyre.

ASPEKTET		Të parëndësishme	Më pak të rëndësishme	Më të rëndësishme	Shumë të rëndësishme	Nuk e di
1.	Mospagimi i tatimeve nga konkurrentët	1	2	3	4	88
2.	Menaxhimi i dobët i parave të tatimpaguesve nga qeveria	1	2	3	4	88
3	Perceptimi i evazionit tatimor në shkallë të madhe nga të pasurit dhe të pushtetshmit	1	2	3	4	88
4.	Gjoha dhe dënime të ulëta nga ATK-ja	1	2	3	4	88
5.	Sistemi aktual tatimor (normat; struktura)	1	2	3	4	88
6.	Gjasat e pakta të kapjes (numri dhe cilësia e inspektorëve të ATK-së)	1	2	3	4	88
7.	Norma e interesit për tatimet të cilave ju ka kaluar afati i pagesës	1	2	3	4	88
8	Parashkrimi i shkeljeve të paraqitura – vjetërsimi i ëndës	1	2	3	4	88

E. NFORMATA PËR TË ANKETUARIN

D1. (GJINIA)

1. Mashkull
2. Femër

D2. (mosha) (vjetët) |__|__|

D3. (EDUKIMI) Sa vite shkollim keni?

Disa vite të edukimit fillor [vitet e përfunduara të evidentohen me numra 0 deri 12] |__|__|

Student [kodi 13] |__|__|

Shkolla e mesme [kodi 14] |__|__|

Fakultet (i diplomuar) [kodi 15] |__|__|

Magjistraturë (studime post-diplomike) [kodi 16] |__|__|

Doktoratë [kodi 17] |__|__|

NA 99

D4. (PËRKATËSIA ETNIKE) Cila është përkatësia e juaj etnike/cilit grup i takoni?

1. Shqiptar
2. Serb
3. Boshnjak
4. Goran
5. Turk
6. Romë
7. Ashkali
8. Egjiptas
9. Tjetër. Çfarë? _____
99. DK/NA

D5. REGJIONI

D6. KOMUNA _____

D7. LOKACIONI I BIZNESIT, ZONA: 1. URBANE 2. RURALE

EMRI I TË ANKETUARIT _____

DATA E INTERVISTËS _____

Shtojca II: Pyetësi kualitativ

Emri i organizatës: _____

Emri i personit kontaktues / Pozita: _____ / _____

Numri i telefonit: _____

Email-i: _____

Data e intervistës: __ / __ / __

A1. A është organizata e juaj e ndërlidhur me ATK-në? Nëse po, në çfarë mënyre

A2. A e konsideroni ATK-në efikase në ofrimin e informatave për tatimpaguesit në Kosovë? A mund të elaboroni, ju lutem, pike vështirimin tuaj!

A2a. A mendoni se informatat në dispozicion nga ATK-ja janë të mjaftueshme në kuptim të informimit dhe edukimit të kategorive të tatimpaguesve në Kosovë? Cilat mjete të informimit i përdorni, më së shumti, për të pranuar informata nga ATK-ja?

A2b. A ka burime të tjera të informatave lidhur me tatimet, procedurat, pagesat, kthimet si dhe obligimet tjera fiskale të cilat kërkohen në Kosovë? Elaboroni më shumë për burimet alternative!

- A2c. A mendoni se burimet e tilla si faqja e internetit e ATK-së, korrespondenca me e-mail, si dhe komunikimi personal me zyrtarët e ATK-së mund të ju ofrojnë ndihmë lidhur me pyetjet dhe shqetësimet që mund t'i keni si tatimpagues?**

- A3. A mund të na tregoni ju lutem se si e shihni ATK-në në kuptim të efikasitetit në vjeljen e tatimeve nga kategoritë e tatimpaguesve në Kosovë? A janë duke e përmbushur mandatin e vet? A mund të na e elaboroni këndvështrimin tuaj!**

- A4. A mund të na tregoni ju lutem, nëse ju besoni, se kategoritë e tatimpaguesve në Kosovë, janë të njohur/edukuar me rolin e tyre përballë obligimeve tatimore? A mund të elaboroni këndvështrimin tuaj!**

- A5. A mund të na jepni mendimin tuaj lidhur me procedurat tatimore siç është regjistrimi, pagesat, parashtrimi i ankesave dhe rimbursimet, në kuptimin e ndërlikueshmërisë (të vështira për tu ndjekur, të paqarta)? A mund të elaboroni këndvështrimin tuaj!**

- A5a. A mund të na tregoni gjithashtu për kohën që duhet të ja kushtoni përmbushjes së obligimeve tatimore, udhëtimit dhe pritjes në radhë? (p.sh. sa kohë merr udhëtimi për një tatimpagues mesatar, sa kushton, sa kohë duhet të presin në radhë, sa shpesh kërkohet kjo?)**

- A5b. A mendoni se deklarimi elektronik ofron përmirësime në kuptimin e efikasitetit (më pak kohë e kaluar gjatë dorëzimit, pagesës, kthimit). A mund të elaboroni këndvështrimin tuaj!**

- A6. A mendoni se qasja detyruese/shtrënguese ndaj tatimpaguesve që nuk veprojnë në përputhje me obligimet tatimore është një masë efikase për rritjen e vetëdijesimit të tatimpaguesve? A mund të elaboroni këndvështrimin tuaj!**

- A7. A mund të na tregoni, ju lutem, se si e konsideroni stafin e ATK-së në kuptimin e aftësive profesionale, si dhe në kuptimin e sjelljes së tyre për sa i përket standardeve të pritura profesionale? A mund të elaboroni këndvështrimin tuaj!**

- A8. A ka ndonjë gjë tjetër që do të dëshironit të na tregonit lidhur me ATK-në, lidhur me rolin dhe misionin e saj, edhe për diçka që nuk është diskutuar më lartë?**

Shtojca III: Udhëzuesi për fokus grupin me gra dhe burra në biznes

HAPJA

Mirë se vini të gjithë. Së pari, duam t'ju falënderojmë për gatishmërinë tuaj për të marrë pjesë në këtë diskutim. Është shumë e rëndësishme për ne që ju kemi këtu dhe të dëgjojmë mendimin tuaj për temën tonë. Sot, do të diskutojmë rreth qasjes së ATK-së ndaj tatimpaguesve dhe mendimin tuaj për përvojën me procedurat, shërbimet dhe zyrtarët e ATK-së. Rreth kësaj teme do të përpunojmë shumë aspekte që mendojmë se janë të ndërlidhura, duke filluar nga perceptimi juaj mbi transparencën e ATK-së, dhe duke vijuar me ndërlikueshmërinë e procedurave, si dhe motivet e përmbushjes së detyrimeve tatimore.

Së bashku, do të flasim për 1 orë e gjysmë. Para se të fillojmë diskutimin, do t'ju paraqesim rregullat themelore të Fokus Grupit, të cilat nuk janë të domosdoshme pasi për ne është më e rëndësishme që ju të mbani mend se ne duam që ju të bisedoni.

Rregullat themelore të Fokusit Grupit

- Ne duam të dëgjojmë nga secili prej jush. Mos prisni nga ne që t'ju thërrasim.
- Nuk ka nevojë të ngrehni dorën. Ju lutemi, mos ngurroni të shprehni mendimin tuaj për çdo pyetje. Nuk ka përgjigje të drejtë apo të gabuar.
- Respektoni mendimin e të gjithëve dhe mos e ndërprisni njëri-tjetrin gjatë bisedës.
- Ju lutemi flisni një nga një dhe ngrisni zërin kur flisni kështu që secili në dhomë mund t'ju dëgjoj.
- Nëse e vërejmë se dikush nuk ka folur ende, ne mund t'i kërkojmë atij/asaj që të jap mendimin e tij/saj.
- Në mënyrë që të kuptojmë plotësisht opinionet tuaja dhe të jemi në gjendje të shkruajmë raportin pas takimit, do të na duhet që të regjistrojmë këtë diskutim. Megjithatë, ne ju sigurojmë se mendimet tuaja do të mbeten plotësisht anonime dhe do të përdoren VETËM për qëllime të këtij studimi.
- Ju lutemi, fikni telefonat tuaj celular dhe mos dilni nga dhoma derisa të përfundoj biseda.
- Nëse të gjithë janë të gatshëm, atëherë do të doja të filloja me një raund të prezantimeve të shkurtra nga secili prej jush, duke treguar emrin/ profesionin/punën tuaj dhe të vazhdojmë me pyetjet.

DISKUTIMI

Transparenca e të drejtave dhe obligimeve të tatimpaguesve

1. A jeni në dijeni për të drejtat dhe obligimet tuaja si tatimpagues?

Pyetje provuese:

- NËSE PO: a mund ti përmendi disa nga ato të drejta dhe obligime?

2. Si jeni informuar për të drejtat dhe obligimet tua si tatimpagues?

Pyetje provuese:

- A merreni ju personalisht me obligimet e juaja kundrejt ATK-së, apo keni angazhuar dikë tjetër për të kryer këtë punë?
- Pse keni vepruar ashtu?

3. A mendoni se informatat për të drejtat dhe obligimet tuaja si tatimpagues janë të qarta dhe lehtë të qasshme nga ATK-ja?

Pyetje provuese:

- NËSE PO/JO: Pse?
- Në rastet kur ka ndryshime në legjislacionin tatimor, si informoheni?
- A pajtoheni me rezultatet e studimit? NËSE PO/JO: Pse?

4. Cilat burime të informimit i përdorni më së shpeshti, kur keni pyetje për ATK-në, dhe pse preferoni ato?

Pyetje provuese:

Ata/ato që kanë pranuar informata nga ATK-ja:

- Nëse keni kërkuar ndonjëherë më shumë informata lidhur me tatimet nga ATK-ja, a janë përgjigjur në mënyrë të kënaqshme sa i përket kohës, qartësisë, saktësisë, etj.?
- A pajtoheni me rezultatet e studimit? NËSE PO/JO: Pse?

Pyetje provuese:

- Pse qendra e thirrjeve është kaq jo-tërheqëse, pavarësisht përpjekjeve të ATK-së për ta bërë atë një nga burimet kryesore të informacionit?

5. Sipas mendimit tuaj, cilat janë fushat më të pakuptimta/të paqarta të informacionit që ju keni provuar të ju qaseni, por nuk keni arritur?

- A pajtoheni me rezultatet e studimit? NËSE PO/JO: Pse?

Barra e pajtueshmërisë: Ndërlikueshmëria dhe kostoja kohore e procedurave

6. Cila procedurë është më e rëndë, për ju si entitet afarist, për sa i përket ndërlikueshmërisë dhe kostos kohore?

Pyetje provuese:

- Çfarë do të ju lehtësonte barrën tuaj lidhur me ato procedura? (më shumë informacion, më pak dokumentacion etj.).

7. A pajtoheni me rezultatet e studimit? NËSE PO/JO: Pse?

8. A jeni në dijeni për ndryshimet në procedurat e ATK-së për të lehtësuar barrën e tatimpaguesve siç janë fiskalizimi, deklarimet elektronike, qendra e thirrjeve, one-stop për regjistrimin e biznesit?

9. A mendoni se këto ndryshime janë ‘miqësore me bizneset’: a ju kanë lehtësuar apo vështirësuar punët që ndërlidhen me tatimet?

10. Çfarë mendoni për rezultatet e studimit?

11. Çfarë mendoni për one-stop regjistrimin e biznesit (a është i lehtë për përdorim; a ka qenë i përhapur në mesin e bizneseve si i juaji?)

12. A keni dorëzuar ndonjë ankesë formale, për çfarëdo çështje, në ATK, këto dy vitet e fundit?

Pyetje provuese:

- NËSE PO: Si është trajtuar nga ATK-ja?
- A keni marrë një përgjigje zyrtare (me shkrim) nga ATK-ja?
- NËSE PO: në çfarë formati?

13. Regjistrat elektronik fiskal, regjistrimi dhe dokumentacioni në përgjithësi janë identifikuar si fusha që kanë nevojë për përmirësim urgjent. Çfarë lloj përmirësimesh do të sillni një lehtësim më të madh të detyrimeve tatimore në biznese të ngjashëm me tuajën?

Profesionalizmi dhe trajtimi korrekt i tatimpaguesve

14. Si do ta vlerësonit përvojën me ATK-në sipas sektori të biznesit apo biznesit tuaj?

Pyetje provuese:

- A është qasja e tyre korrekte dhe profesionale? Ju lutem na tregoni këndvështrimin tuaj!

15. A pajtoheni me rezultatet e studimit? NËSE PO/JO: Pse?

16. A ndodh që inspektorët e ATK-së të abuzojnë me autoritetin e tyre për përfitime personale, ose a marrin ryshfet, gjatë vizitave dhe auditimeve që ata kryejnë?

Pyetje provuese:

- NËSE PO: Pse mendoni se ndodh kështu? A mund të ndani me neve një përvojë të ngjashme? Nuk keni nevojë të ndani me ne informatat për inspektorët e ATK-së.
- Pse mendoni se ka hezitim për tu përgjigjur në këtë pyetje, siç e kemi kuptuar gjatë këtij studimi? [rreth 22 përqind e të anketuarve nuk kanë ofruar përgjigje për këtë çështje]
- Sipas përvojës tuaj të përgjithshme apo specifike si do të vlerësonit përhapjen e korrupsionit tek inspektorët e ATK-së?

17. A keni paraqitur, ndonjëherë, ankesë për zyrtarët e ATK-së?

Pyetje provuese:

- NËSE PO: Çfarë do të identifikonit si pjesën më problematike të procedurave (nëse ka ndonjë)?

18. A mendoni se ka dallime në trajtim gjatë mbledhjes së borxhit nga tatimpaguesit? (Dallimet mund të jenë lidhur me sektorin, madhësinë e biznesit, etj.)

Pyetje provuese:

- NËSE PO: Pse mendoni se është kështu?
- Çfarë mendoni se i motivon tatimpaguesit për ti deklaruar dhe paguar obligimet në tërësi?
- Çfarë i parandalon tatimpaguesit nga deklarimi dhe pagimi i obligimeve të tyre?

19. A jeni në dijeni për ndryshimet në ATK, siç është themelimi i zyrës së veçantë për gjopa dhe ndëshkime (ZGjoNA)?

Pyetje provuese:

- NËSE PO: Si ndërlidhet ky hap nga ATK-ja me përvojën tuaj të përgjithshme me këtë institucion?

- A mendoni se duhet, për qëllime të përshpejtimin të procedurave tatimore, të intervenohet në mënyrë jo të drejtë, për shembull, nëpërmjet të lidhjeve familjare ose miqësore, që të bëhen pagesa jo formale, dhe forma të tjera të korrupsionit)?
- NËSE PO: Pse mendoni se duhet të veprohet kështu?

20. A jeni në dijeni për avokatin e tatimpaguesve, i cili punon në ATK dhe mbron të drejtat tuaja, nëse ato të drejta nuk mund të realizohen në mënyra/rregullativa tjera të përcaktuara nga ATK-ja?

Pyetje provuese:

- NËSE PO: A e keni përdorur ndonjëherë?
- NËSE PO: A ka qenë i dobishëm?
- NËSE JO/ JO I DOBISHËM: Pse?

21. Si mendoni se përzgjedhja e rasteve në bazë të rrezikut për auditime po funksionon për të pasur korrektësi në procedurat e ATK-së? A keni vërejtur ndonjë ndryshim?

22. A pajtoheni me rezultatet e studimit? NËSE PO/JO: Pse?

Orientimi i shërbimit: shërbimet e ofruara

23. Cilat janë ndryshimet apo përmirësimet më të rëndësishme në shërbimet e tatimpaguesve që biznesi juaj do të përfitonte më së shumti nga to?

24. Në të kaluarën, a keni pasur ndonjëri nga ju rast konkret të paraqitjes së kërkesës për rimbursim të TVSh-së?

- NËSE PO: A mundeni, ju lutem, të ndani me ne përvojën tuaj lidhur me procedurat, kohën që i keni kushtuar këtij procesi si dhe efikasitetin e ATK-së në rimbursimin e TVSh-së?

25. Cilat janë pengesat kryesore në përmbushjen e obligimeve tatimore në Kosovë?

26. A mendoni se tatimet e juaja po harxhohen mirë? A është ky një element i rëndësishëm për ju që të paguani taksa?

27. Cilat do të ishin sugjerimet tuaja për të përmirësuar përmbushjen e obligimeve tatimore?

Shtojca IV: Udhëzues për fokus grupin për zyrën për gjoba dhe ndëshkime administrative (ZGJoNA)

DISKUTIMI

VETËM PËR PERSONAT QË KANË PAS KONTAKTE DIREKTE ME ZGJoNA-në.

- Pyetja për shqyrtim: A keni pasur ndonjë rast të gjobitjes apo ndëshkimit nga ATK-ja para themelimit të ZGJoNA-së?

SHËNIM: Do të ketë të paktën katër pjesëmarrës në diskutim, të cilët kanë pasur raste të gjobitjes apo ndëshkimit para se të krijohet ZGJoNA-ja.

Niveli i informimit

1. A keni dëgjuar për ZGJoNA-në para se rasti juaj të trajtohej nga kjo zyre?

Pyetje provuese:

- NËSE JO: A mendoni se tatimpaguesit janë të informuar, mjaftueshëm, për themelimin e kësaj zyre?
- NËSE JO: Çfarë masa duhet të ndermirren për të ofruar informacion më të mirë për këtë zyre?
- Sipas mendimit tuaj, cilat do të ishin kanalet e duhura të informacionit për këtë çështje?

Procedurat për ndjekjen e shkeljeve të ligjeve tatimore

2. Si jeni informuar se rasti juaj do të trajtohet nga ZGJoNA-ja?

Pyetje provuese:

- A jeni informuar nga inspektori tatimor që raporti juaj do të dërgohet tek ZGJoNA-ja, për të inspektuar shkeljet?

3. Çfarë informacioni keni pranuar nga inspektori tatimor?

Pyetje provuese:

- A ka qenë inspektori i qartë dhe i saktë në ofrimin e informacionit për këtë çështje?

4. Sa jeni të kënaqur me nivelin e informacionit që ju është ofruar nga inspektori tatimor për ZGjoNA-në (para se të fillonte procesi i gjobitjes dhe ndëshkimit nga ZGjoNA)?

5. A jeni informuar më parë nga ZGjoNA-ja për rastin tuaj?

Pyetje provuese:

- NËSE PO: si jeni informuar për rastin tuaj nga ZGjoNA-ja?
- NËSE PO: A e keni marr informacioni me kohë?

6. A ju ka ofruar ZGjoNA-ja ndonjë sqarim për vendimin që ka marr lidhur me rastin tuaj?

Pyetje provuese:

- NËSE PO: Në çfarë forme e keni marr sqarimin nga ZGjoNA-ja?
- NËSE PO: A e keni marr informacioni me kohë?
- NËSE PO: A keni qenë të kënaqur me sqarimin që ZGjoNA-ja ju ofruar?

7. A jeni ankuar për vendimi e marrë nga ZGjoNA-ja?

8. A mendoni se ka ndonjë mundësi të ndryshimit të vendimit të marrë nga ZGjoNA-ja?

Pyetje provuese:

- A është ZGjoNA-ja në dispozicion për të trajtuar argumentet tuaja apo vendimi i tyre është përfundimtar dhe nuk ka hapësirë për negociim?
- A keni pasur ndonjë rast kur sanksionet e juaja janë hequr ose janë rritur?

Niveli i kënaqshmërisë me punën e bërë nga ZGjoNA-ja

9. Në përgjithësi, si do të vlerësonit punën e bërë nga ZGjoNA-ja?

10. A mendoni se rasti juaj është trajtuar në mënyrë të drejt nga ZGjoNA-ja?

Pyetje provuese:

- NËSE JO: Pse mendoni se ka ndodhur kështu? Cilat janë ankesat tuajat?

11. Si do të vlerësonit trajtimin nga ana e inspektorëve tatimor?

12. [kjo pyetje vlen vetëm për ata që kanë pasur ndonjë rast të gjobitjes nga ATK-ja para se të themelohet ZGjoNA-ja]. Si do të vlerësonit përvojën tuaj para dhe pas themelimit të ZGjoNA-së?

13. Sipas mendimit tuaj, a është mirë që rasti juaj të trajtohet nga një njësi speciale apo nga inspektori tatimor? [Ju lutem jepni sqarime për të dyja opsionet?

14. A mendoni se ATK-ja është bërë më profesionale sesa që ka qenë më parë (para themelimit të ZGjoNA-së), lidhur me gjobat dhe ndëshkimet?

Pyetje provuese:

- NËSE PO: Pse?
- NËSE JO: A keni ndonjë rekomandim për mënyrën sesi gjobat dhe ndëshkimet mund të administrohen më mirë nga ATK-ja?

Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH,
German International Cooperation
Project "Reform of the Public Finance System" in Kosovo
Str. Anton Çetta 1
10000 Prishtinë, Kosovo