



ANKETË ME TATIMPAGUESIT 2019

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



Implemented by

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Hartuar nga:



ANKETË ME TATIMPAGUESIT E KOSOVËS 2019

KOSOVË

SEKSIONI I: REZULTATET E PËRGJITHSHME PËR ANKETËN ME TATIMPAGUESIT



Implemented by



Hartuar nga:



MOHIM PËRGJEGJËSIE

KY PUBLIKIM ËSHTË MUNDËSUAR ME MBËSHTETJEN E QEVERISË GJERMANE PËRMES BASHKËPUNIMIT GJERMAN PËR ZHVILLIM (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

Përmbledhja ekzekutive.....	7
Hyrja.....	9
Historiku.....	11
Sistemi tatimor i Kosovës.....	11
Metodologjia.....	15
Anketa sasiore.....	15
Intervistat gjysmë të strukturuar.....	16
Diskutimet në fokus grupe.....	16
Rezultatet e studimit.....	18
Informatat e përgjithshme.....	18
Transparenca e të drejtave dhe obligimeve të tatimpaguesve.....	23
Barra e pajtueshmërisë: nderlikueshmëria dhe kostoja kohore e procedurave.....	26
Profesionalizmi dhe trajtimi korrekt i tatimpaguesve.....	32
Orientimi i shërbimit: Shërbimet e ofruara.....	40
Konkludimet.....	49
Shtojcat.....	51
Shtojca I: Pyetësi i intervistave sasiore.....	51

Tabela e figurave

Figura 1: Anketa sasiore: Lloji i Bizneseve.....	16
Figura 2: Përbërja gjinore e roleve vendim-marrëse në bizneset në Kosovë	18
Figura 3: Obligimet tatimore	19
Figura 4: Shkëmbimi i informatave me zyrtarët e ATK-së	19
Figura 5: Vizitat e pajtueshmërisë	19
Figura 6: Vizitat e auditimit	20
Figura 7: Kënaqshmëria me raportin e auditimit.....	20
Figure 8: Kanalet e informimit.....	21
Figure 9: Kënaqshmëria me informatat e pranuar.....	21
Figura 10: Mandati i ATK-së: Opinionet e të anketuarve	22
Figura 11: Krahasimet e vitit 2015 me vitin 2019 lidhur me opinionet e tatimpaguesve për mandatin e ATK-së	22
Figura 12: Kënaqshmëria me publikimin e informatave nga ATK-ja për qasje në informata	24
Figura 13: Lehtësia e informimit.....	24
Figura 14: Plotësia e informatës	24
Figura 15: Besueshmëria e informatës	24
Figura 16: Burimi primar i informimit sipas të anketuarve	25
Figura 17: Pikat referuese të informimit për të anketuarit në rast të ndryshimeve në legjislacionin tatimor	25
Figura 19: Krahasimet e vitit 2015 me vitin 2019 për vështirësitë procedurale.....	28
Figura 20: Vlerësimet e tatimpaguesve për kohëzgjatjen e procedurave të ATK-së	29
Figura 21: Krahasimet e vitit 2015 me vitin 2019 për kohën e shpenzuar me procedurat e ATK-së.....	29
Figura 22: Vlerësimet e tatimpaguesve për reformat në ATK.....	31
Figura 23: opinionet e tatimpaguesve për qasjen e ATK-së	33
Figura 24: Krahasimi i opinionëve të tatimpaguesve për qasjen e ATK-së nga vitit 2015 në vitin 2019.....	34
Figura 25: Vlerësimet e tatimpaguesve për profesionalizimin dhe trajtimin korrekt nga inspektorët e ATK-së	35
Figura 26: Opinionet e tatimpaguesve bazuar në përvojat e tyre për korrupsionin	35
Figura 27: Krahasimet mes vitit 2015 dhe 2019 për opinionet e tatimpaguesve për korrupsionin e inspektorëve të ATK-së.....	36
Figura 28: Opinionet e tatimpaguesve për përdorimin e formave të korrupsionit për të përshpejtuar procedurat e tatimit	36
Figura 29: Opinionet e tatimpaguesve për mekanizmat e parashtrimit të ankesave.....	37
Figura 30: Krahasimet 2015 me 2019 për opinionet e tatimpaguesve për mekanizmat e parashtrimit të ankesave	37
Figura 31: Vlerësimet e tatimpaguesve për procesin e grumbullimit të tatimeve	38
Figura 32: Krahasimet e vitit 2015 me 2017 për përpjekjet e ATK-së në mbledhjen e tatimeve	38
Figura 33: Njohuritë e tatimpaguesve për ZGoJNA	39
Figura 34: Opinionet e tatimpaguesve për përpjekjet e ATK-së për ti informuara ata	41
Figura 35: Shpeshësia e lajmërimeve	41
Figura 36: Kanalet nëpër të cilat tatimpaguesit kanë pranuar lajmërimet.....	41
Figura 37: Arsyet për vizitat në zyrat e ATK-së	42

Figura 38: Krahasimet e përqindjeve nga viti 2015 në vitin 2019 për objektet e ATK-së	43
Figura 39: Parashtrimi i kërkesës për rimbursim të TVSh-së	43
Figura 40: Rimbursimi për asetet e TVSh-së.....	44
Figura 41: Rekomandimet për përmirësime në ATK në të ardhmen	45
Figura 42: Opinionet e tatimpaguesve për aspekte të ndryshme që ndërlidhen me tatimet.....	46
Figura 43: Arsyet pse bizneset bëjnë gabime në deklaratimet tatimore	46
Figura 44: Opinionet e tatimpaguesve për motivet e deklarimit dhe të pagesës së tatimeve	47
Figura 45: Opinionet e tatimpaguesve për motivet e mos deklarimit dhe të mos pagesës së tatimeve	48
Figura 46: Kanalet e pranimit të informatave për ATK-në dhe legjislacionin e ATK-së...48	



Të nderuar,

Administrata Tatimore e Kosovës mision të saj ka ngritjen e nivelit të përmbushjes vullnetare në përputhje me legjislacionin tatimor në fuqi, si dhe ofrimi i shërbimeve profesionale, transparente dhe efektive për tatimpagues. ATK ka obligim të vendosur me ligj që të siguroj zbatim të njëtrajtshëm të dispozitave ligjore për të gjithë tatimpaguesit, në mënyrë të njëjtë për situata të njëjta.

Sistemi tatimor i ATK-së, bazohet në parimet e përmbushjes vullnetare, ndërsa përmbushja vullnetare mbështetet nga personat, të cilët respektojnë legjislacionin tatimor dhe vullnetarisht deklarojnë dhe paguajnë detyrimet e tyre tatimore. Administrata Tatimore vazhdimisht është duke krijuar kushte për ta bërë përmbushjen vullnetare më të lehtë, si dhe po bëjmë përpjekje të vazhdueshme që të fitojmë besimin e publikut për të administruar sistemin tonë tatimor në mënyrë të drejtë dhe transparente. Ky është edhe vizioni i ATK-së që nga themelimi i saj "Të jemi të besueshëm dhe të respektuar, si dhe të jemi mirë të krahasueshëm me administratat udhëheqëse tatimore në Evropë!".

Ne besojmë se mënyra më efektive për të përfituar dhe mbajtur përmbushjen vullnetare është përmes ndërtimit të raporteve të besimit dhe respektit të ndërsjellë në mes të Administratës Tatimore dhe tatimpaguesve të Kosovës.

Ne jemi të bindur se shumica e tatimpaguesve në mënyrë të ndershme, përmbushin obligimet e tyre tatimore duke kontribuar kështu në rritjen e të hyrave shtetërore për mbulimin e shpenzimeve publike. Numri i tatimpaguesve të ndërgjegjshëm dhe të ndershëm të cilët në mënyrë vullnetare përmbushin detyrimet e tyre ligjore është vazhdimisht në rritje dhe ATK synon tu ofrojë ndihmë këtyre tatimpaguesve për të lehtësuar përmbushjen e detyrimeve tatimore.

Kjo anketë, ka këtë qëllim që t'i identifikojë fushat për përmirësim, në mënyrë që pastaj 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 u takojnë me ligj, dhe nuk do të lejojmë që ato të drejta të cenohen në çfarëdo forme. Gjithashtu ne besojmë se ju tatimpagues të nderuar, në vazhdimësi do t'i bashkoheni ATK-së duke dhënë kontributin tuaj për tu 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.

Ne punën tonë e bëjmë duke u mbështetur në vlerat tona të cilat janë: Profesionalizmi, integriteti dhe ndërsjellshmëria, efikasiteti, përsosshmëria e shërbimeve dhe transparenca. Ne besojmë se këto vlera na orientojnë tek mënyra se si i trajtojmë tatimpaguesit dhe partnerët e ndryshëm me të cilët punojmë. Përmes respektimit të këtyre vlerave do të arrijmë rezultatet e një Administrate transparente dhe efikase.

Ilir Murtezaj
Drejtor i Përgjithshëm

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). Në mënyrë të veçantë, qëllimi i këtij studimi është vlerësimi i opinionit të tatimpaguesve për mandatin e ATK-së, disponueshmërinë e informatave nga ATK-ja, vështirësitë dhe kohën që kalohet për të përbushur 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 përmirësoj shërbimet e veta. Ky raport ofron një pasqyrë të situatës aktuale në ATK, 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, sasiorë dhe cilësore. Numri i mostrave për pyetësin sasiore përfshinë 1.615 tatimpagues në 38 komunitet të Kosovës, me fokus të veçantë tek industria e ndërtimit. Sidoqoftë, ky raport prezanton rezultatet e përgjithshme të studimit dhe Seksioni II i raportit prezanton, ndaras, rezultatet e industrisë së ndërtimit. Pyetësi cilësor përfshinë intervistat gjysmë të strukturuar me grupet e interesit dhe gjashtë fokus grupe, të ndara në grupin me gratë dhe burrat në biznes, bizneset në industrinë e ndërtimit, palët e interesit, organizatat jo-qeveritare dhe tatimpaguesit, të cilët kanë pasur kontakt me Zyrën për Gjykatat dhe Ndërkohë (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 informatave nga ATK-ja. Shumica e tatimpaguesve ranë 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. Shumica e tatimpaguesve nga bizneset punësojnë një kontabilist ose një firmë kontabiliteti për të trajtuar obligimet lidhur me tatimet dhe për të informuar për ndryshimet që kanë të bëjnë me tatimet. Arsyeja që qëndron prapa kësaj, është që shpesh herë, ata nuk i kuptojnë plotësisht kërkesat e ATK-së dhe kështu kursejnë kohën dhe koston për bizneset e tyre. Përmes diskutimeve në fokus grupe, tatimpaguesit kanë rekomanduar që të ketë përmbledhje të informatave, të cilat janë shumë të rëndësishme për bizneset dhe të cilave mund të ju qasen shpejt në rast nevoje.

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, siç janë dokumentimi, deklarimi dhe pagesat, dhe kjo është, në shumicën e rasteve, për shkak të reformave që ATK ka ndërmarrë siç është depozitimi elektronik, krijimi i qendrave të thirrjeve, etj. Dokumentimi dhe mbajtja e librave, si dhe rimbursimi vlerësohen si procedurat më të vështira. Sidoqoftë, krahasuar me vitin 2015,

numri i tatimpaguesve që ka vlerësuar rimbursimin dhe parashtrimin e ankesave si procedura që marrin kohë ka rënë ndjeshëm.

Profesionalizmi dhe trajtimi korrekt i tatimpaguesve

Në përgjithësi, tatimpaguesit ranë dakord se profesionalizmi i ATK-së është përmirësuar dukshëm gjatë dy viteve të fundit. Për më tepër, qasja e inspektorëve të ATK-së që kanë sjellje jo-etike është zvogëluar ndjeshëm në katër vitet e fundit. Rreth dy të tretat e tatimpaguesve pajtohen se ATK-ja trajton kategori të ndryshme të tatimpaguesve si dhe të sektorëve dhe madhësive të ngjashme në mënyrë të barabartë.

Krahasuar me vitin 2015, numri i njerëzve që mendojnë se ATK-ja i trajton kategoritë e ndryshme të tatimpaguesve në mënyrë të barabartë dhe tatimpaguesit e sektorit dhe madhësisë së ngjashme në mënyrë të barabartë është rritur për dy dhe gjashtë përqind. Sipas tatimpaguesve, sjellja e inspektorëve të ATK-së është përmirësuar në krahasim me vitin 2017. Inspektorët e ATK-së tentojnë të kuptojnë gabimet dhe ofrojnë këshilla se si ti rregullojmë ato, e cila edhe ka qenë një nga rekomandimet kryesore nga anketa e vitit 2017.

Shumica e tatimpaguesve nuk kanë dëgjuar për Zyrën për Gjopa dhe Ndëshkime (ZGJONA), ose kanë njohuri mesatare për të.

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 nga viti 2017 është vërejtur tek profesionalizmi i zyrtarëve të ATK-së dhe disponueshmëria e formave për kërkesa, ku numri i tatimpagueseve që janë të kënaqur me këto dy aspekte është rritur për rreth 10 përqind. Shumica e tatimpaguesve si faktorët kryesorë në krijimin e evazionit fiskal vlerësuan perceptimin për evazion fiskal, në shkallë të gjerë, nga ana e të pasurve dhe të fuqishmëve, menaxhimi i dobët i parasë së tatimpaguesve nga qeveria, mos pagesat e tatimeve nga ana e konkurrentëve. Përkundrazi, shumica e tatimpaguesve pohuan se morali i një qytetari të përgjegjshëm, një sistem tatimor me norma të lehta tatimore si dhe tatime të ulëta janë faktorët kryesorë që kontribuojnë në përmbushjen e tatimeve dhe pagesave.

Hyrja

Sistemi tatimor i Kosovës është një çështje e debatueshme, kryesisht për shkak të mos përputhjes së tatimeve dhe ekonomisë informale. Shkaqet e ekonomisë joformale në vendet në zhvillim, si ekonomike ashtu edhe ato jo-ekonomike, ndryshojnë 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 ndërmoi hapa të ndryshëm, si thjeshtimin e ligjeve tatimore, digjitalizimin e procedurave tatimore, sigurimin e informacionit dhe zbatimin e mekanizmit të përputhshmërisë.² Hapat e mësipërm erdhën si rezultat i fakteve të bazuara në njohuri nga ATK-ja dhe nga Anketa me Tatimpaguesit e vitit 2015 dhe 2017 me individë dhe biznese në 38 komunitet 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 2019. Financuar nga GIZ dhe zbatuar nga UBO Consulting, ky rund i tretë i studimit përfshinë intervista sasiore dhe ato cilësore me tatimpaguesit dhe bizneset individuale në shtatë rajonet kryesore të Kosovës. Rezultatet e studimit 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 2019 ishte pothuajse identik me atë të studimit të vitit 2011 dhe 2015. Pyetësi u nda në katër seksione kryesore: transparencja 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 identifikuar të interesit dhe fokus grupet nga përfaqësuesit e biznesit.

Duke përdorur të dhënat e fundit, ky raport është kryesisht i orientuar drejt përmirësimit të mëtutjeshëm të kapaciteteve të inspektorëve tatimorë, duke rritur efikasitetin dhe paanshmërinë ligjore të auditimeve, si dhe duke fuqizuar kanalet e komunikimit midis tatimpaguesve kosovarë, si dhe zyrave 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 të sigurojë ATK-së të dhëna periodike, në mënyrë që ata të kenë qasje në informata dhe të marrin vendime të besueshme.

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 Përbushjes 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>

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

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 tatimet mbi të ardhurat e korporatave, tatimet 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 TVSH-ja për disa produkte të tjera është rritur nga 16 përqind në 18 përqind. Norma e TVSH për disa kategori është 0%. 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 10 përqind varësisht nga aktiviteti. Për më shumë, tatimpaguesit me të hyra vjetore më shumë se €50,000 tatimohen me 10 përqind të hyrave të tyre të tatueshme. Tatimin në të ardhurat personale (TAP) është aplikuar në të ardhurat nga një varg burimesh, të tilla si paga, biznesi, qiraja, interesi, pasuria e paluajtshme, etj. Ajo pasoi një formë të butë progresive 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% i TVSH 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 prodhimi).

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

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

Taksat janë burimi më i rëndësishëm i krijimit të ardhurave publike, kjo shifër arrin rreth 88 përqind të të ardhurave dhe granteve totale gjatë vitit 2014 dhe 2018. Në 2018, Qeveria e Kosovës kishte 2 006.1 milion EUR të ardhura, ku pjesët më të mëdha të të ardhurave ishin taksat për produktet që llogariten për 67% të të ardhurave totale.⁵ Të ardhurat nga tatimet si një pjesë e Bruto Produktit Vendor (BPV) u rritën nga 21.1 përqind në 2008, në 23.7 përqind në 2017.

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. Sfidat për respektimin e tatimeve janë akute kur bëhet fjalë për tatimin mbi vlerën e shtuar (TVSH) dhe tatimin mbi të ardhurat personale (TAP) kryesisht për shkak të kombinimit të krijuar nga evazoni tatimor nga ana e tatimpaguesve dhe aftësia e dobët e zbatimit që çon në pamundësinë për të ndjekur tatimpaguesit që nuk veprojnë në pajtueshmëri me procedurat.

Sipas një studimi të realizuar nga Bashkimi Evropian në vitin 2017⁶, lidhur me ekonominë jo formale në Kosovë, rreth 32% e GDP-së është si pasojë e aktiviteteve të tilla ndërkaq më shumë se 8% është si pasojë e aktiviteteve jo të lighshme. Sipas këtij studimi, hendeku i TVSH-së është jo më pak se 33%, njësoj si i TAK (33%) dhe 35% i TAP.

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 virtytit 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, ndërrimi i proporcionit të informalitetit ekonomik në sektorin formal do të kontribuonte në rritjen e të ardhurave tatimore dhe në përmirësimin e cilësisë së punës.

⁵ Ask.rks-gov.net. (2019). Llogaritë Qeveritare të Kosovës, 2018 /. [online], marr nga: <http://ask.rks-gov.net/en/kosovo-agency-of-statistics/add-news/kosovo-government-accounts-2018> [qasur me 30 shtator 2019].

⁶ Strategjia nominale e Republikës së Kosovës për parandalimin dhe luftimin e ekonomisë joformale, pastrimit të parave, financimit të terrorizmit dhe krimeve financiare 2019-2023

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>

Tabela 1 - Të ardhurat tatimore në milion euro (2016 -2018) (Burimi: Ministria e Financave (Raporti Vjetor Financiar 2018)⁸

Të hyrat tatimore			
	2016	2017	2018
Tatimi në të ardhurat e korporatave (TAK)	€ 80,817.00	€ 75,277.00	€ 86,797.00
Tatimi i paragjykuar	€ 21.00	€ -	€ 60.00
Tatimi në fitim	€ -	€ -	
Tatimi në korporata	€ 80,797.00	€ 75,277.00	€ 86,737.00
Tatimi në të ardhurat personale (TAP)	€ 123,982.00	€ 136,924.00	€ 152,820.00
Tatimi në paga	€ 79,851.00	€ 85,635.00	€ 97,087.00
Tatimi për bizneset individuale	€ 32,125.00	€ 32,547.00	€ 33,765.00
Tatimi për qiranë dhe pasurinë e patrupëzuar	€ 819.00	€ 596.00	€ 478.00
Tatimi i mbajtur në burim interesi, drejtë pronësore	€ 11,187.00	€ 18,146.00	€ 21,490.00
Tatimi mbi vlerën e shtuar (TVSH)	€ 693,754.00	€ 756,117.00	€ 799,020.00
TVSh-ja e brendshme	€ 179,203.00	€ 198,341.00	€ 213,131.00
TVSh-ja e shtyrë	€ 90.00	€ -	€ -
TVSh-ja kufitare	€ 514,461.00	€ 557,776.00	€ 585,889.00
Akciza	€ 403,296.00	€ 432,279.00	€ 418,903.00
Akciza kufitare	€ 390,922.00	€ 419,968.00	€ 403,472.00
Akciza e brendshme	€ 12,374.00	€ 12,311.00	€ 15,431.00
Tatimi në pronë	€ 25,128.00	€ 22,407.00	€ 24,196.00
Tatime të tjera direkte	€ 2,194.00	€ 3,426.00	€ 3,692.00
Tatime të tjera indirekte	€ 372.00	€ 847.00	€ 2,460.00
TOTALI	€ 1,459,513.00	€ 1,553,270.00	€ 1,611,635.00

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. Ata kanë përdorur strategji të ndryshme përgjatë viteve. Një nga hapat e ndërmarrë nga Administrata Tatimore e Kosovës për të përmirësuar situatën e mbledhjes së taksave ka qenë edhe instalimi i Arkave Elektronike Fiskale (AEF) e cila ka rritur nivelin njohorisë së qytetarëve me rëndësinë e taksave për zhvillimin ekonomik të vendit. Një shembull tjetër i këtyre strategjive është edhe kampanja e mbledhjes së kuponëve fiskale nga të gjithë klientët/konsumatorët. Sipas kësaj politike, konsumatorët që grumbullonin kuponë fiskal dhe i dorëzonin ato në ATK në kthim merrnin rimbursim si të ardhura të arkëtueshme.

Sidoqoftë, strategjia më e fundit është bërë duke përdorur ndërhyrje të informuar në sjellje. Këto ndërhyrje mishëruan faktorët ekonomikë, socialë dhe psikologjikë që ndikojnë në mënyrën se si njerëzit veprojnë dhe mendojnë. Mjetet e tjera tradicionale që

⁸ Anon, (2019). [online] marr nga: <https://mf.rks-gov.net/desk/inc/media/44CAECA1-259C-49AA-B5C0-71D80F78F763.pdf> [qasur me 30 shtator 2019].

janë përdorur kanë përfshirë auditime individuale dhe gjithashtu vizita në biznese të cilat janë dëshmuar se janë të vështira për tu menaxhuar, duke rezultuar në joefikasitet. Ndërsa, kjo strategji ishte më pak e kushtueshme në burime dhe kohë dhe dëshmoi se rezultate ishin më efektive. Tre eksperimente (teste provuese) janë kryer në vitin 2018 që përfshinin dërgimin e lajmërimeve informuese duke përdorur postën elektronike, letra dhe mesazhe të shkurtra për grupe të ndryshme të tatimpaguesve. Qëllimi i këtyre mesazheve ishte të nxisnin deklaratime të drejta dhe pagesat të bëheshin me kohë. Kjo strategji i shikonte tatimpaguesit si klientë dhe pasqyronte pajtueshmëri vullnetare të tatimit me një ton pozitiv, duke treguar përfitimet që vijnë nga pagesa e tatimit sesa porositë negative siç janë kufizimet ose dekurajimi.⁹

⁹ Documents.worldbank.org. (2019). [online] marr nga: <http://documents.worldbank.org/curated/en/747661551725011887/pdf/135032-WP-PUBLIC-Kosovo-Tax-Compliance.pdf> [qasur me 30 shtator 2019].

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 diskutimet në fokus grupe. Pyetësi sasior përbëhet kryesisht nga pyetje të mbyllura me qëllim të synimit të tatimpaguesit të regjistruar në Kosovë. Intervistat gjysmë të strukturuar përbënin një përzierje të pyetjeve të mbyllura dhe të hapura me palët e interesit, ndërsa diskutimet në fokus grupe përfshinin pyetje më të hollësishme me gjashtë fokus grupet kryesore. Secili seksion shpjegohet në detaje më poshtë.

Anketa sasiore

Numri i mostrave për anketën sasiore përfshinte 1,615 tatimpagues të regjistruar në 38 komunat e Kosovës, të ndara në mënyrë proporcionale në shtatë rajone kryesore. Në numrin e mostrave është përdorur grumbullimi i mostrave në shumë faza, të përcaktuara nga regjistri i tatimpaguesit, nga Janari 2019 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 që hyjnë në këtë kategori të interesit dhe që ruajnë probabilitetin në proporcion me numrin (PPN). 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	Prizren	Pejë	Gjakovë	Gjilan	Ferizaj	Mitrovicë
Urban	90.4%	75.8%	73.5%	79.5%	79.3%	82.7%	83.2%
Rural	9.6%	24.2%	26.5%	20.5%	20.7%	17.3%	16.8%

Anketa sasiore përfshiu intervistat ballë për ballë me pronarët e bizneseve ose stafin menaxhues dhe tatimpaguesit individualë. Në total janë intervistuar 1,579 biznese dhe 77 tatimpagues jo-biznesor. Grafiku i mëposhtëm paraqet llojin e bizneseve të intervistuar:

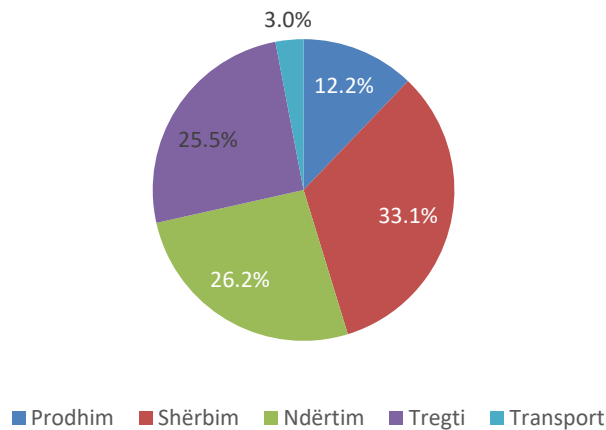


Figura 1: Anketa sasiore: Lloji i Bizneseve

Qëllimi i pyetësorit është vlerësimi i opinionit të tatimpaguesve për 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 bashkëpunim me stafin e GIZ-it për versionin në gjuhën shqipe. Është përkthyer gjithashtu në gjuhën angleze dhe serbe si dhe është kontrolluar nëse versioni i përkthyer nuk përfshin ndonjë fjalë ose shprehje që mund të ofendojë ndonjë komunitet ose të sugjerojnë një përgjigje specifike në pyetjet e parashtruara.¹⁰ Pyetësorët u administruan përmes sistemit ASKIA, i cili rritë cilësinë e të dhënave dhe ulë diferencën e gabimit nga futja dhe llogaritja e të dhënave.

Intervistat gjysmë të strukturuar

Janë zhvilluar intervistat gjysmë të strukturuar me 15 palë të përfshira kryesisht nga shoqatat e biznesit, odat ekonomike që veprojnë në Kosovë dhe palë të tjera relevante. Mostrat e përbëra 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 intervistuarve dhe mendimet e tyre rreth temave të synuara të kësaj anketë, 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 na ofrojnë më shumë njohuri nga palët e interesit lidhur me perceptimin e tyre për ATK-në si dhe sugjerimet e tyre. Përveç kësaj, këto intervista synonin, gjithashtu, të marrin një vështrim më të thellë në bashkëpunimin dhe marrëdhënien e palëve të interesit me ATK në Kosovë.

Diskutimet në fokus grupe

Krejt në fund, gjashtë fokus grupet 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

¹⁰ Pyetësori sasior i përdorur për këtë anketë mund të gjendet në Shtojcën I

interesit; dhe një fokus grup me tatimpaguesit të cilët kanë pasur punë me Zyrën e Gjobave dhe Ndëshkimeve (ZGJONA) të ATK-së; një fokus grup me OJQ-të; dhe një fokus grup me bizneset në industrinë e ndërtimit. Fokus grupet e organizuara mundësuan diskutimin e kategorive të ndjeshme me tatimpaguesit dhe ofruan rekomandime bazuar në çështjet e theksuara gjatë këtyre seancave. Në mënyrë strikte udhëzimet e dhëna për fokus grupet kanë ndjekur pyetjet e përgjithshme kërkimore që u përmendën më lart (transparenca 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 12 përqind e mostrës përbëhej nga femra, ndërsa 88 përqind e mostrës përbëhej nga meshkujt. Ky studim sasior përfshinte pronarët e bizneseve (71%), menaxherët e bizneseve, por që nuk ishin pronarë (13%), punonjësit me rol të rëndësishëm brenda kompanisë (14%) si dhe punonjës të tjerë (11%).

Figura vijuese 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.

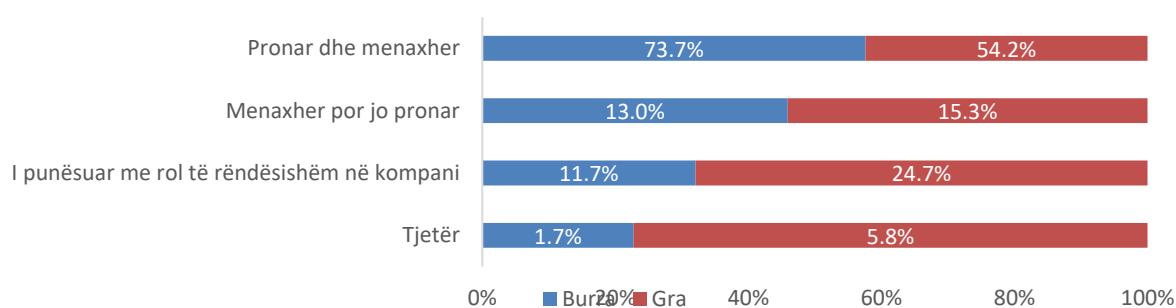


Figura 2: Përbërja gjinore e roleve vendim-marrëse në bizneset në Kosovë

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 ndërlikueshmërin 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 mënyrat që ata përdorin për të përmbushur obligimet tatimore. Më shumë se gjysma e të anketuarve (67%) pohuan se ata përdorin një firmë kontabiliteti ose një kontabilist për t'u marrë me obligimet që ndërlidhen me tatimet dhe 21 përqind e tyre deklaruan se merren personalisht ose nëpërmjet një punonjësi për obligimet tatimore. Siç është theksuar nga pjesëmarrësit në fokus grupin me gratë në biznes, arsyeja e përdorimit të një kontabilist lidhet edhe me mungesën e të kuptuarit të të gjitha politikave që ndërlidhen me tatimet, si dhe mungesën e kohës për të adresuar plotësisht kërkesat e ATK-së. Sipas fokus grupit me burra në biznes, përdorimi i kontabilistit ul mundësinë e gabimeve dhe të dhënat e biznesit janë dokumente më të mira dhe të gatshme për ATK-në.

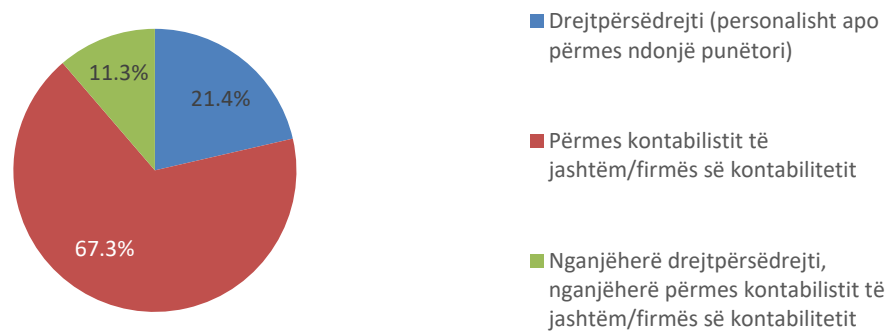


Figura 3: Obligimet tatimore

Pothuajse gjysma e tatimpaguesve (40%) takojne ose shkembejne informacion me zyrtaret kompetent te ATK-se nje here ne vit, perderisa nje e treta takohen cdo tre muaj. Rreth 15 perqind e tatimpaguesve pohuan se nuk takojne/shkembejne kurre informata me zyrtare kompetent te ATK-se, dhe kjo ndodh kryesisht sepse ata kanë një kontabilist i cili është përgjegjës për komunikim me ATK-në.

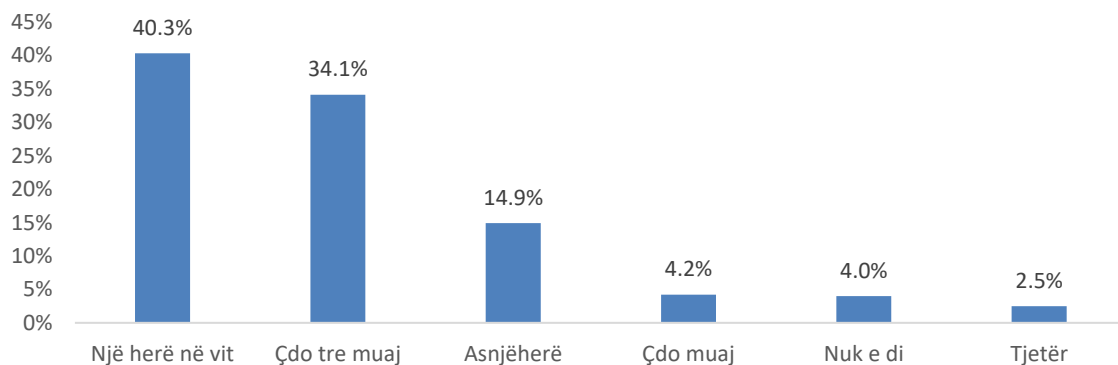


Figura 4. Shkembimi i informatave me zyrtaret e ATK-se

Në përgjithësi, 40 përqind 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, në kërkesat për informata shtesë nga zyrtarët e ATK-së, kërkesat për dokumente, informatat e ofruara nga zyrtarët e ATK-së mbi obligimet si dhe lajmet e ATK-së etj.

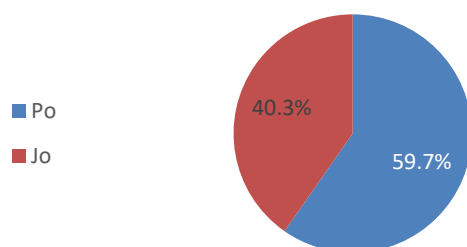


Figura 5: Vizitat e pajtueshmërisë

Kur u pyetën për auditimet apo vizitat e kontrollit tatimor, 51 përqind e të anketuarve deklaruan se ishin audituar në dy vitet e fundit.

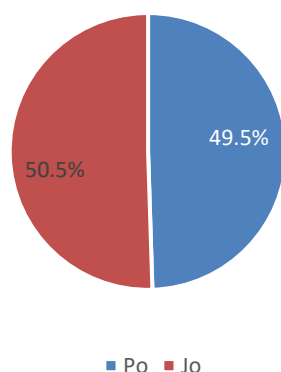


Figura 6: Vizitat e auditimit

Ndër ata që u audituan nga zyrtarët e ATK-së, 91 përqind e tyre e morën raportin e auditimit. Nga ata që morën raportin, 18 për qind ishin të kënaqur me përmbajtjen e tij dhe 73 për qind ishin disi të kënaqur. Sipas grupeve të fokusit me burra dhe gra në biznes, raportet duhet të përmbajnë më shumë informata, të sqarojnë problemin në mënyrë të qartë dhe të japin rekomandime për përmirësimet që duhet të bëhen.

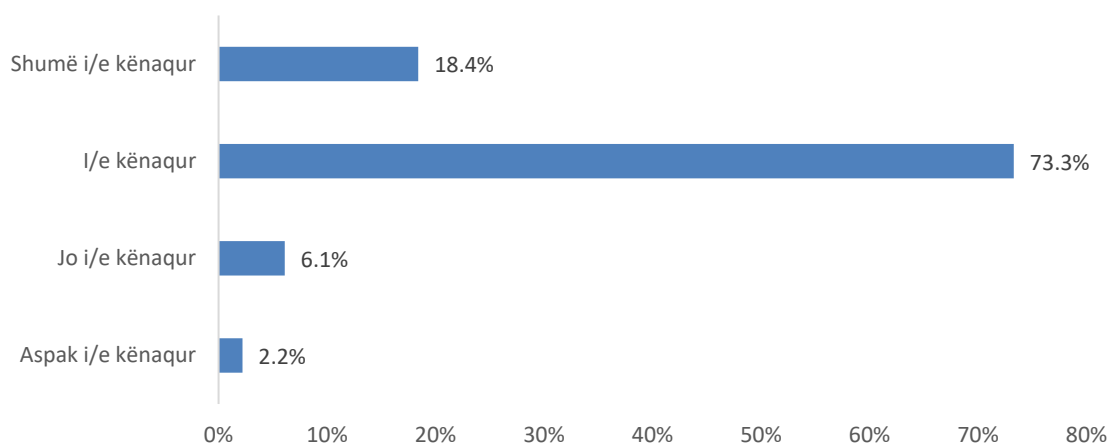


Figura 7: Kënaqshmëria me raportin e auditimit

Sipas informacionit, 52 përqind e të anketuarve në anketën sasiore pohuan se ata kanë qenë në kërkim aktiv për informata nga publikimet e ATK-së ose burime të tjera, siç janë faqja e internetit, broshurat, pyetjet e shpeshta (FAQ), etj. Përkundrazi, 48 përqind e të anketuarve deklaruan se nuk kanë kërkuar informata nga këto burime. Rreth 40% e të anketuarve deklaruan se kishin kërkuar informacione që i përkasin tatimeve drejtpërdrejt nga ATK-ja, dhe 94 përqind nga ata pohuan që kishin marrë përgjigje lidhur me tatimet drejtpërdrejt nga ATK-ja. Në krahasim me vitin 2017, numri i personave që kërkuar informata direkt nga ATK-ja u ul me 10 përqind, ndërsa numri i personave që në të vërtetë morën përgjigje për kërkesën e tyre u rrit me 5 përqind.

Ata që në të vërtetë morën një përgjigje, u pyetën përmes të cilit kanal morën informacionin. Rreth gjysma e të anketuarve pohuan se kishin marrë informatën direkt nga zyrtarët e ATK-së (personalisht), dhe një e treta e tyre pohuan se i kishin marrë informacionet përmes postës elektronike. Ndërsa, kanali i informimit përmes telefonit dhe SMS-ve u përmendën më pak nga të anketuarit, përkatësisht 14 dhe 1 përqind.

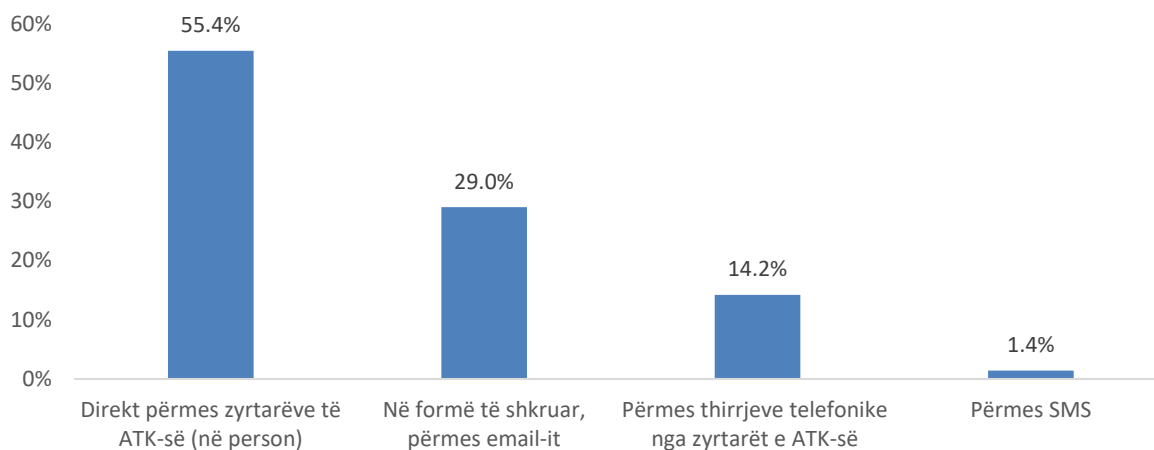


Figure 8: Kanalet e informimit

Rreth 7 përqind e të anketuarve pohuan se informacionet e dhëna nga ATK-ja nuk përmbushnin kërkesën e të anketuarit, ndërsa 93 përqind pohuan të kundërtën.

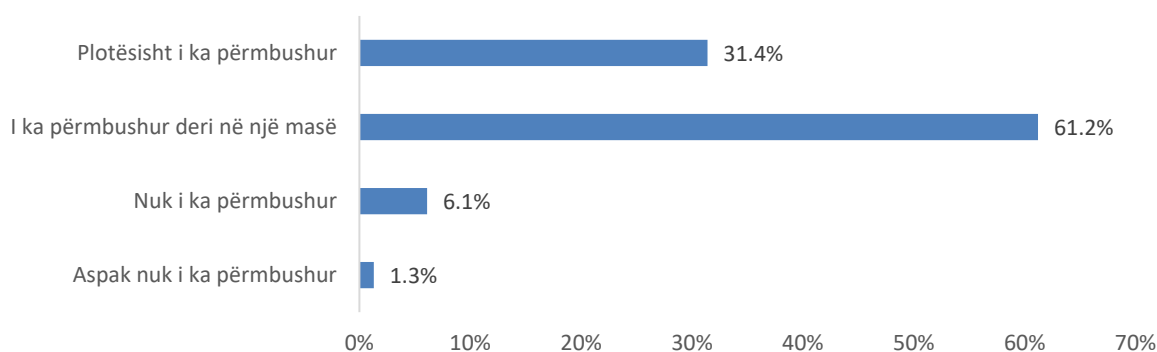


Figure 9: Kënaqshmëria me informatat e pranuar

Në anën tjetër, të anketuarve u është kërkuar që të vlerësojnë, sipas mendimit të tyre, secilin prej opsioneve të paraqitura në Figurën 10 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. 95 përqind thanë se puna e ATK-së është të detyrojë tatimpaguesit të paguajnë tatimet dhe të luftojnë evazionin fiskal. Opsionet e treta dhe të katërta, më të zgjedhura, për mandatin e ATK-së janë mbledhja e tatimeve, dhe të informojnë tatimpaguesit për deklarimin e tatimeve. Mbledhja e kontributeve pensionale zgjidhet nga 70 përqind e të anketuarve, ndonëse kontributet pensionale janë aktualisht nën administrim të fondit të kursimeve të Kosovës.¹¹ Rreth 66 përqind e të anketuarve thanë që mandati i ATK-së përfshin përcaktimin normave tatimore. Rreth 48 përqind e të

¹¹ Ligji Nr. 03/L – 222 për Administratën Tatimore dhe Procedurat

anketuarve thanë se mbledhja e detyrimeve doganore është detyrë e ATK-së, ndërsa kjo nuk ndodh pasi që mbledhja e detyrimeve doganore është det*-yrë e Autoritetit Doganor.

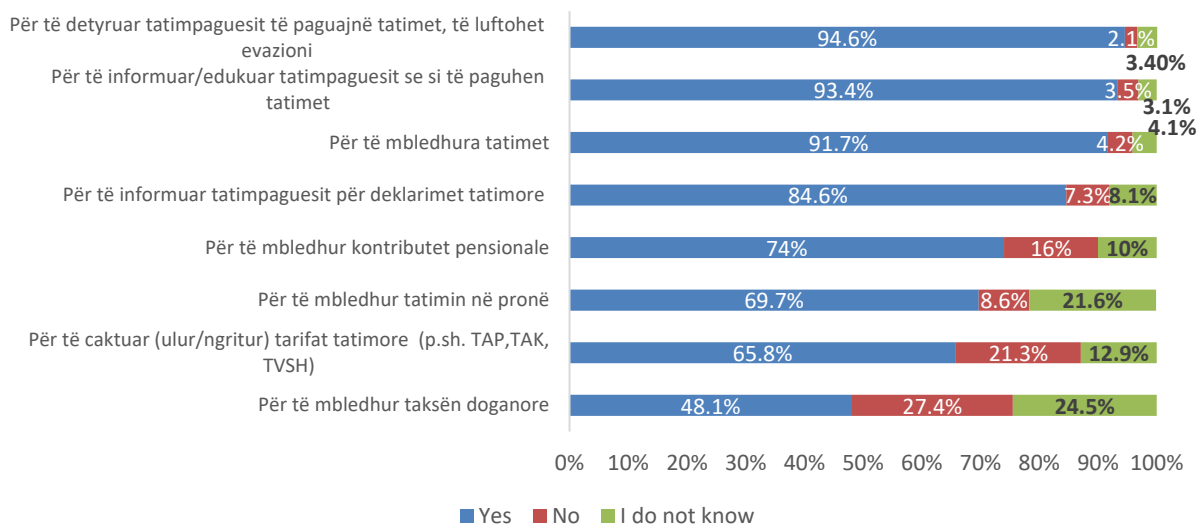


Figura 10: Mandati i ATK-së: Opinionet e të anketuarve

Në krahasimi me vitet e mëparshme duket se në vitin 2019 tatimpaguesit janë më të informuar për mandatin e ATK-së. Figura 10 tregon se në krahasim me vitin 2017, studimi i këtij viti tregon se numri i tatimpaguesve që mendojnë se ATK-ja është përgjegjëse për caktimin e normave tatimore është rritur katër përqind, dhe përqindja e atyre që deklaruan se mandati i ATK-së përfshin grumbullimin e detyrimeve doganore për 14 përqind.

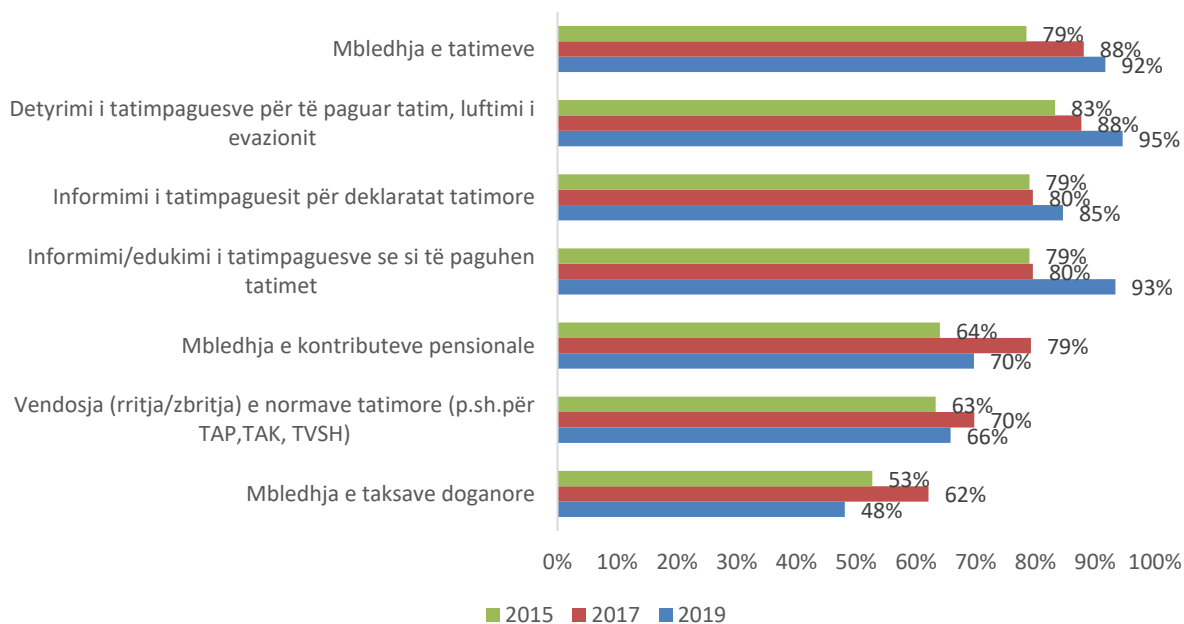


Figura 11: Krahasimet e vitit 2015 me vitin 2019 lidhur me opinionet e tatimpaguesve për mandatin e ATK-së

Transparenca e të drejtave dhe obligimeve të tatimpaguesve

Tabela I: Përmbledhje e gjetjeve për të drejtat dhe obligimet e tatimpaguesve

- ❖ *85% e të anketuarve janë të kënaqur me publikimin e informacioneve nga ATK-ja (informata është e qartë, e lehtë për tu qasur, e besueshme, dhe e plotë).*
- ❖ *Tatimpaguesit i marrin informatat për të drejtat dhe obligimet e tyre, kryesisht, përmes kontabilistit të kompanisë apo nga firma e kontabilitetit, nga zyrat e ATK-së, si dhe nga faqja e internetit e ATK-së.*
- ❖ *Tatimpaguesit i marrin informatat për ndryshimet në legjislacionin e tatimeve, kryesisht, nga lajmërimet në faqen e internetit të ATK-së, lajmërimet nga inspektorët e ATK-së, dhe nga lajmet në media.*

Kjo pjesë vlerëson opinionin e tatimpaguesve mbi disponueshmërinë e informacionit nga ATK-ja lidhur me të drejtat dhe obligimet e tatimpaguesve. Të drejtat përfshijnë aftësinë për të kundërshtuar gjetjet e ATK-së, parashtrimin e ankesës, qasjen në rregulloret dhe vendimet e ATK-së etj., ndërsa obligimet i referohen tatimeve që duhen paguar, dokumentacionet që kërkohen nga ATK-ja, procedurat që duhen ndjekur etj. Posaçërisht, qëllimi është të kenë 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 informacionin mbi burimet që përdorin tatimpaguesit për të marrë informatën 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 kënaqësinë e tyre të përgjithshme me informacionin mbi të drejtat dhe obligimet e tatimpaguesve të ofruara nga ATK-ja. Rreth 85 përqind e të anketuarve deklaruan që janë më 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 (89%) dhe vetëm shtatë përqind kanë pohuar të kundërtën. Një pohim i tillë është konfirmuar gjithashtu në diskutimet e fokus grupit me burra dhe gra në biznes, dhe me OJQ-të, ku shumica e pjesëmarrësve kanë pohuar se është e lehtë të kenë qasje në informatat që ndërlidhen me procedurat tatimore.

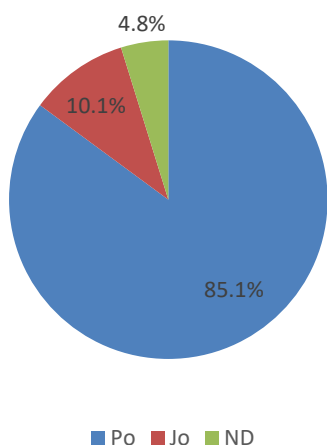


Figura 12: Kënaqshmëria me publikimin e informatave nga ATK-ja

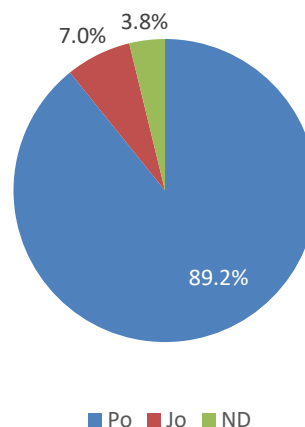


Figura 13: Lehtësia për qasje në informata

Përveç kësaj, 89 përqind e të anketuarve mendojnë se informacioni i ofruar nga ATK-ja mbulon të gjitha të drejtat dhe obligimet e rëndësishme që tatimpaguesit duhet të dinë. Shtatë përqind e të anketuarve mendojnë të kundërtën.

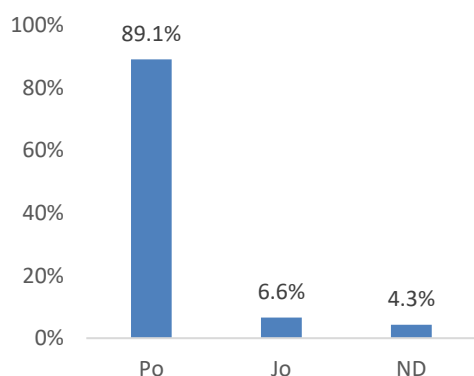


Figura 14: Plotësia e informatës

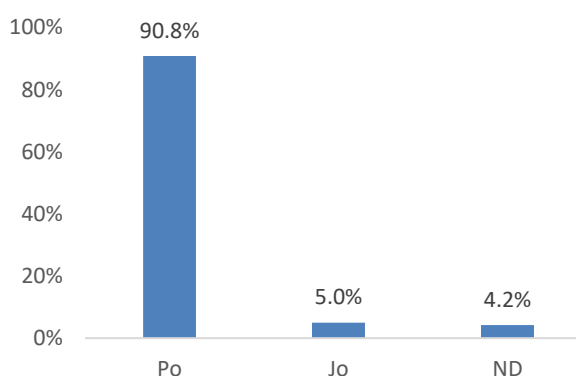


Figura 15: Besueshmëria e informatës

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. 91 përqind e të anketuarve mendojnë se informacioni i dhënë nga ATK-ja është i besueshëm dhe pesë përqind mendojnë se nuk është i besueshëm.

Nga këndvështrimi i ATK-së, është e rëndësishme të dihet se cilat kanale të informimit i përdorin më së shumti tatimpaguesit për të marrë çfarëdo informate për të drejtat dhe obligimet e tyre ndaj ATK-së. Të anketuarve u është kërkuar të përmendin burimet primare që përdorin për të marrë informatën. Në përgjithësi, u përmend më së shpeshti kontabilisti/avokati (58%), i ndjekur nga zyrtarët e ATK-së (43%), dhe faqja e internetit e ATK-së (40%). Krahasuar me vitet e kaluara ku faqja e internetit ishte burimi primar i informimit, këtë vit kontabilisti/avokati është burimi primar i informimit sipas tatimpaguesve të intervistuar. Sipas fokus grupeve dhe intervistave të hollësishme, kontabilistët janë në kontakt të drejtpërdrejtë me ATK-në dhe si të tillë janë të prirë të

kanë informacione të përditësuara dhe të besueshme, si dhe kanë arsimimin dhe aftësitë e duhura për të kuptuar plotësisht kërkesat e ATK-së.

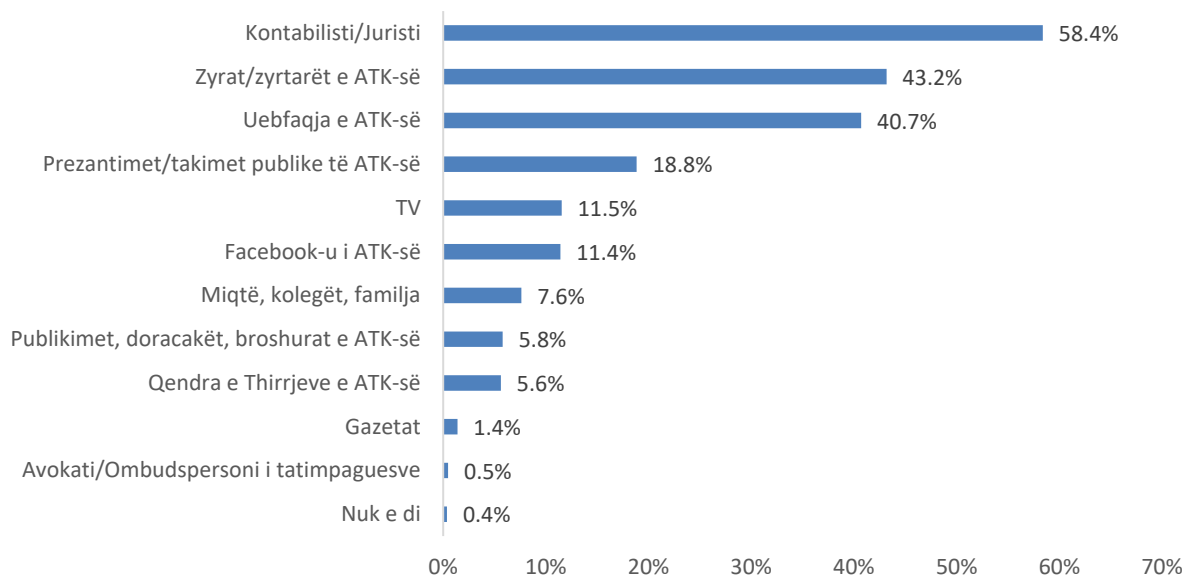


Figura 16: Burimi primar i informimit sipas të anketuarve

Në rastet kur ka ndryshime në legjislacion, tatimpaguesit deklarojnë se informohen kryesisht nga lajmërimet në faqen e ATK-së (32%), lajmërimet nga inspektorët e ATK-së (18%), nga lajmet në media duke përfshirë stacionet televizive, radiot, dhe internetin (16%), si dhe nga lajmërimet e drejtpërdrejta (14%) ose nëpërmjet të kontabilistit (10%).

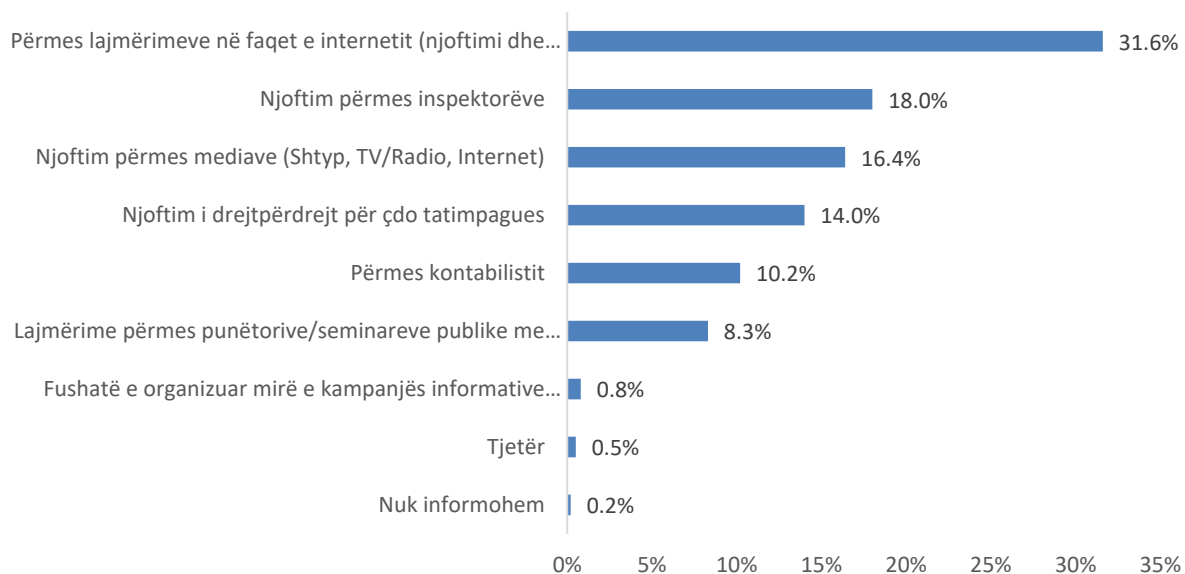


Figura 17: Pikat referuese të informimit për të anketuarit në rast të ndryshimeve në legjislacionin tatimor

Sipas të anketuarve, nevojiten më shumë informata për legjislacionin tatimor dhe procedurat. Në këtë drejtim, të anketuarit nga diskutimet në fokus grupe kanë pohuar se kanë shumë informacione për ligjet dhe procedurat, mirëpo, duke pasur parasysh nivelin

e edukimit dhe të kuptuarit e bizneseve në Kosovë, ATK-ja duhet të ofroj versione më të thjeshta të pikave kryesore me të cilat bizneset duhet të merren më shpesh.

Një kërkesë tjetër e specifikuar si në anketën sasiore ashtu edhe në fokus grupin me burra në biznes, ishte mundësia e marrjes së gjendjes së biznesit online. Bizneset pohuan se në aplikimet për tender dhe grante ata duhet të dorëzojnë një dokument që tregon situatën e biznesit sipas ATK-së. Për ta marrë këtë dokument, bizneset duhet të shkojnë në zyrat e ATK-së, dhe do të ishte më e lehtë nëse ata do të kishin mundësinë të marrin këtë dokument online.

Përveç kësaj, pjesëmarrësit në të gjitha 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: nderlikueshmëria dhe kostoja kohore e procedurave

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

- ❖ *Dokumentet dhe kontabiliteti (mbajtja e librave) janë vlerësuar si procedurat më të vështirë për tu ndjekur.*
- ❖ *Krahasuar me vitet e mëparshme, numri i të anketuarave që e kanë vlerësuar rimbursimin dhe parashtrimin e ankesave, si procedurat më të vështirat, ka rënë dukshëm.*
- ❖ *Dokumentet dhe kontabiliteti (mbajtja e librave), dhe rimbursimin janë vlerësuar si procedurat që marrin më së shumti kohë.*
- ❖ *Krahasuar me vitet e mëparshme, numri i të anketuarave që e kanë vlerësuar rimbursimin dhe parashtrimin e ankesave, si procedurat që marrin më shumë kohë, ka rënë dukshëm.*

Barra e të vepruarit në pajtueshmëri me procedurat dhe obligimet që kërkohen nga ATK-ja përqendrohet në nderlikueshmërinë dhe kohën e nevojshme për të përmbushur ato obligime. Si e tillë, ky seksion i qaset nivelit të vështirësisë me të cilën përballen tatimpaguesit në lidhje me regjistrimin, dokumentimin dhe deklarimin e tatimeve, të cilat në të njëjtën kohë mund të referohen si rekomandim për përmirësim dhe rregullim të politikave dhe procedurave të ATK-së.

Në përgjithësi, shumica e të anketuarave vlerësuan procedurat që ndërlidhen me tatimet, si dokumentimi, deklarimi dhe pagesa si të lehta (71%) dhe 26 përqind e tyre i vlerësuan këto procedura si disi të vështira. Krahasuar me vitet e mëparshme kjo lehtësi është përmirësuar për 9 përqind.

Në anën tjetër, 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", dyshi do të thotë "shumë e lehtë", treshi "më e vështirë" dhe katërshi do të thotë "shumë e vështirë . "

Për qëllime të thjeshtësimit, lehtë dhe mjaft lehtë janë grupuar në një kategori të paraqitur si "lehtë" në Figurën 18, dhe disi të vështira dhe shumë të vështira janë grupuar në një kategori të quajtur "të vështira".

Siç shihet nga figura e dhënë më poshtë, dokumentimi dhe mbajtja e librave vlerësohen si procedurat më të vështira të ATK-së, ku 19 përqind e të anketuarve e vlerësuan atë si të vështirë, e ndjekur nga regjistrimi (18%), dhe rimbursimi, të cilën procedurë 17 përqind e të anketuarve e kanë vlerësuar si të vështirë. Krahasuar me vitet e mëparshme, rimbursimi nuk ka qenë një ndër pikat kryesore që janë raportuar dhe diskutuar. Vizitat e auditimit, deklaratimet dhe raportimet janë vlerësuar ngjashëm në lidhje me vështirësitë e tyre (14%), duke i bërë ato si procedurat e katërtat dhe të pesta më të vështira të ATK-së. Përkundrazi, shumica e të anketuarve vlerësojnë pagesat (86%), deklaratimet dhe raportimet (83%) si procedura të lehta të ATK-së, dhe kjo vjen si rezultat i reformave në ATK, siç janë deklarimi elektronik (e-filing), qendrat e thirrjeve etj.

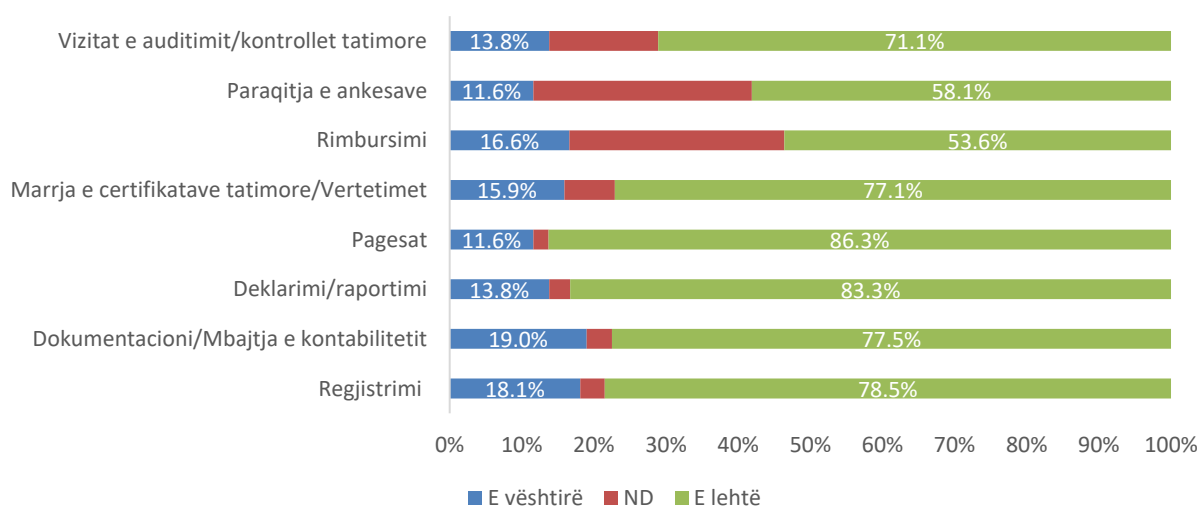


Figura 18: Vlerësimet e tatimpaguesve për vështirësitë e procedurave të ATK-së

Krahasuar me vitet e mëparshme (2015 dhe 2017) vështirësitë e procedurave të ATK-së kanë rënë për të gjitha pikat.¹² Rimbursimet u vlerësuan si procedura më e vështirë e ATK-së në vitin 2015 me 53 përqind e të anketuarve. Rënia e kësaj përqindjeje në 17 përqind tregon për përpjekjet që ATK-ja ka bërë gjatë katër viteve 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, përderisa në vitin 2019 kjo përqindje u ul në 12 përqind. Marrja e certifikatave tatimore është vlerësuar si e vështirë nga 44 përqind e të

¹² Vizitat e auditimit dhe vizitat tatimore janë procedura të ATK-së që janë shtuar në pyetësorin e 2017 por nuk kanë qenë në pyetësorin e 2015

anketuarve; megjithatë, me reformën e sistemit elektronik kjo procedurë është thjeshtësuar, prandaj, numri i të anketuarve që e vlerësuan atë si të vështirë është ulur për 28 përqind në vitin 2019. Në përgjithësi, lehtësia e procedurave të ATK-së është përmirësuar nga viti 2015 në vitin 2019 si rezultat i përmirësimeve në legjislacion dhe reformat e ndërmarra nga ATK-ja.

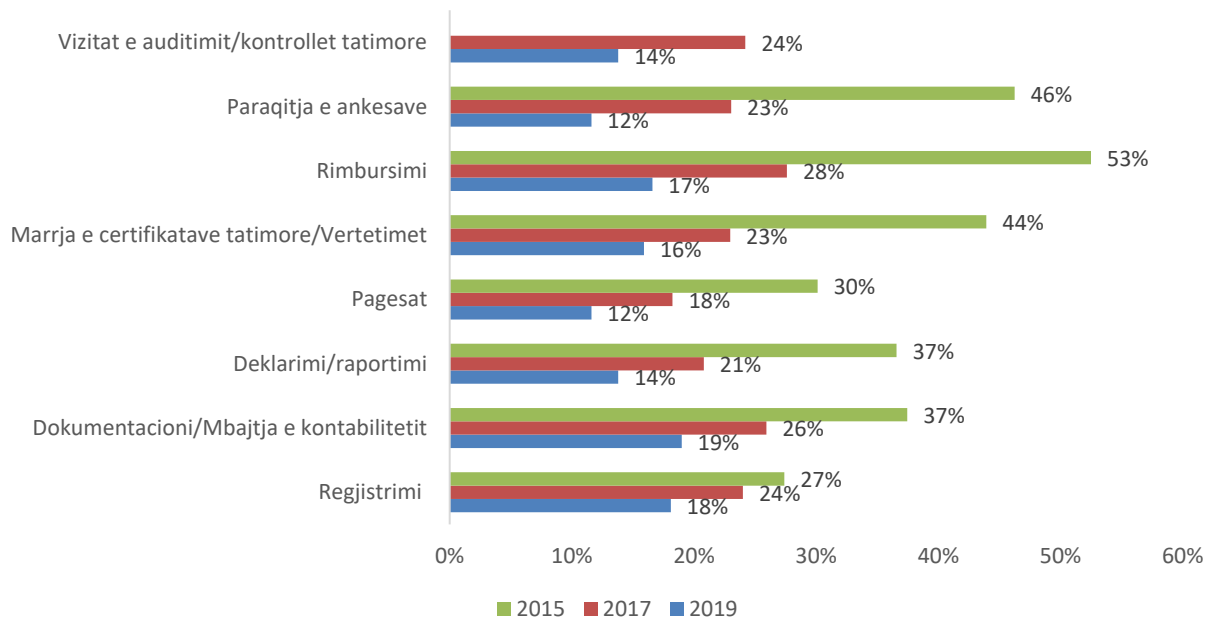


Figura 19: Krahasimet e vitit 2015 me vitin 2019 për vështirësitë procedurale

Përveç vështirësive, opinioni i tatimpaguesve është vlerësuar edhe në lidhje me kohën që nevojitet për të përmbushur këto procedura të ATK-së. Mesatarisht, një tatimpagues, ose një biznes që trajton obligimet tatimore nëpërmjet punonjësve ose një kompanie të kontabilitetit ose një individ, shpenzon pesë deri në gjashtë orë në muaj duke përmbushur procedurat e ndërlidhura me tatimet. Krahasuar me vitin 2017 kur pesë përqind e të anketuarve, vlerësuan rimbursimin dhe paraqitjen e ankesave si procedura që marrin shumë kohë në 2019 asnjë nga të anketuarit nuk e kanë vlerësuar ashtu. Në mesin e politikave të tjera që marrin shumë kohë, regjistrimi dhe dokumentimi/mbajtja e librave, janë vlerësuar nga 22 përqind e të anketuarve.

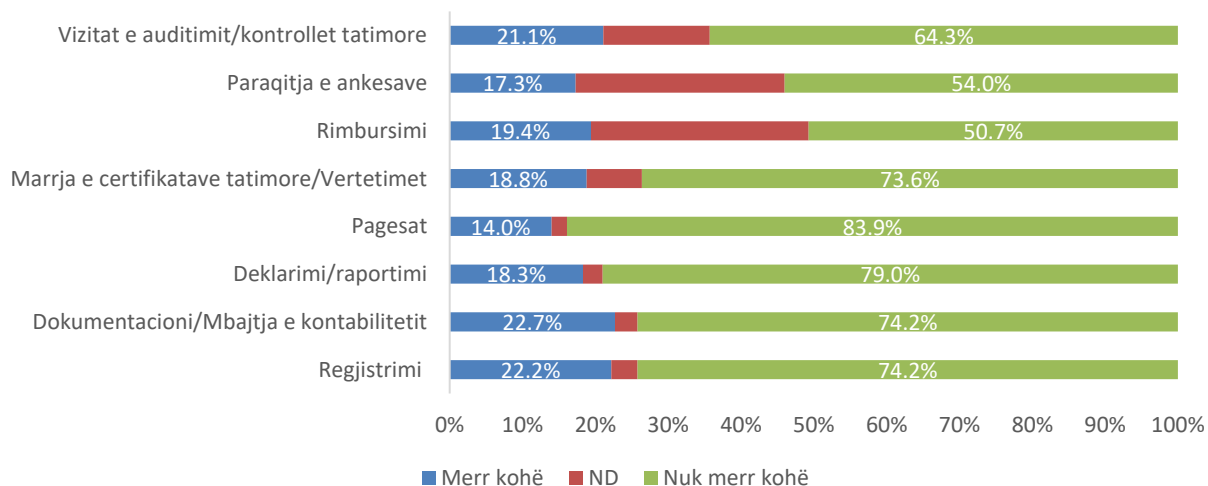


Figura 20: Vlerësimet e tatimpaguesve për kohëzgjatjen e procedurave të ATK-së

Krahasuar me vitin 2015, koha që duhet për të përmbushur procedurat e ATK-së, ka rënë ndjeshëm në vitin 2019. Në vitin 2015, 54 përqind e të anketuarve pohuan se rimbursimi merr një kohë të konsiderueshme, ndërkohë që kjo përqindje ka rënë në 2019 deri në 19 përqind. Në vitin 2015, marrja e certifikatës tatimore është vlerësuar, gjithashtu, si një nga procedurat e ATK-së që merr më së shumti kohë, por, në vitin 2019 kjo përqindje ka rënë në 19 përqind. Kjo rënie mund të shpjegohet me ndikimin pozitiv të 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 2019 krahasuar me vitin 2015. Regjistrimi është procedura e ATK-së që ka pasur më pak përmirësime nga viti 2015 e cila fushë do të ishte me interes, për tu fokusuar, në strategjinë e ardhshme të ATK-së.

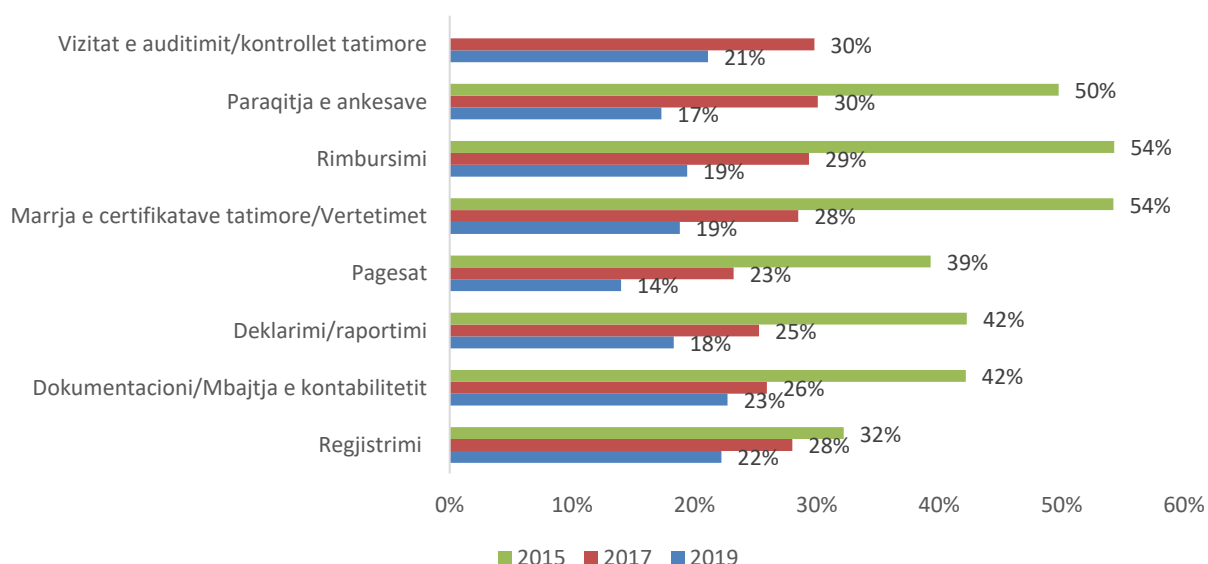


Figura 21: Krahasimet e vitit 2015 me vitin 2019 për kohën e shpenzuar me procedurat e ATK-së

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 vitin 2019, mbetet akoma një çështje që duhet të merret parasysh nga ATK-ja. Të anketuarit në diskutimet me fokus grupet nga OJQ-të dhe gratë në biznes thanë se parashtrimi i ankesës është procedurë e lehtë, mirëpo, ka ende nevojë për përmirësim në kthimin e përgjigjes.

Rreth nëntë përqind e të anketuarve kanë parashtruar një ankesë në dy vitet e fundit dhe nga ata 75% kanë pohuar se kanë marrë një përgjigje zyrtare (me shkrim) nga ATK-ja. Për të trajtuar këtë problem, palët e interesit kanë rekomanduar që ATK-ja të themelojë 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 për bizneset.

Për të përmirësuar procedurën e regjistrimit, për të rritur përmbushjen e obligimeve tatimore dhe për të përmirësuar sistemin e informimit, 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 tatimpaguesin që të veprojnë në përputhje me obligimet tatimore dhe katër do të thotë që këto ndryshime e bënë shumë të lehtë përmbushjen e obligimeve tatimore.

Pesëdhjetë e gjashtë përqind e të anketuarve thanë se ndryshimet e ATK-së në deklarinë elektronik (e-filing) e kanë bërë më të lehtë përmbushjen e detyrimeve tatimore, ndërsa 26 përqind pohuan se përmbushja e detyrimeve tatimore tani është shumë e lehtë. Një përqindje e ngjashme vijon ndryshimet në kontrollin e auditimit elektronik, ku 52 përqind e të anketuarve pohuan se këto reforma e bënë më të lehtë përmbushjen e detyrimeve tatimore, ndërsa 23 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 të lehtë përmbushjen e obligimeve që ndërlidhen me tatimet.

'e-filing (deklarimi elektronik) është njëra ndër reformat më të mira që ka bërë ndonjë institucion publik në Kosovë'

Pjesëmarrës në fokus grupin me burrat në biznes

Sipas fokus grupit me bizneset dhe OJQ-të, qendrat e thirrjeve duhet të pajisen me më shumë informata. Sipas pjesëmarrësve, qendrat e thirrjeve kanë informacione të përgjithshme të cilat mund të gjenden edhe në faqen e internetit. Sidoqoftë, nëse dikush do të kërkonte informatë specifike në lidhje me taksat ose procedurat, punonjësit e qendrës së thirrjeve i referojnë tek zyrat e ATK-së. Prandaj, qendrat e thirrjeve duhet të jenë më të informuara dhe të jenë në gjendje të japin informata specifike, jo vetëm të përgjithshme, të cilat mund të gjenden edhe në burime të tjera.

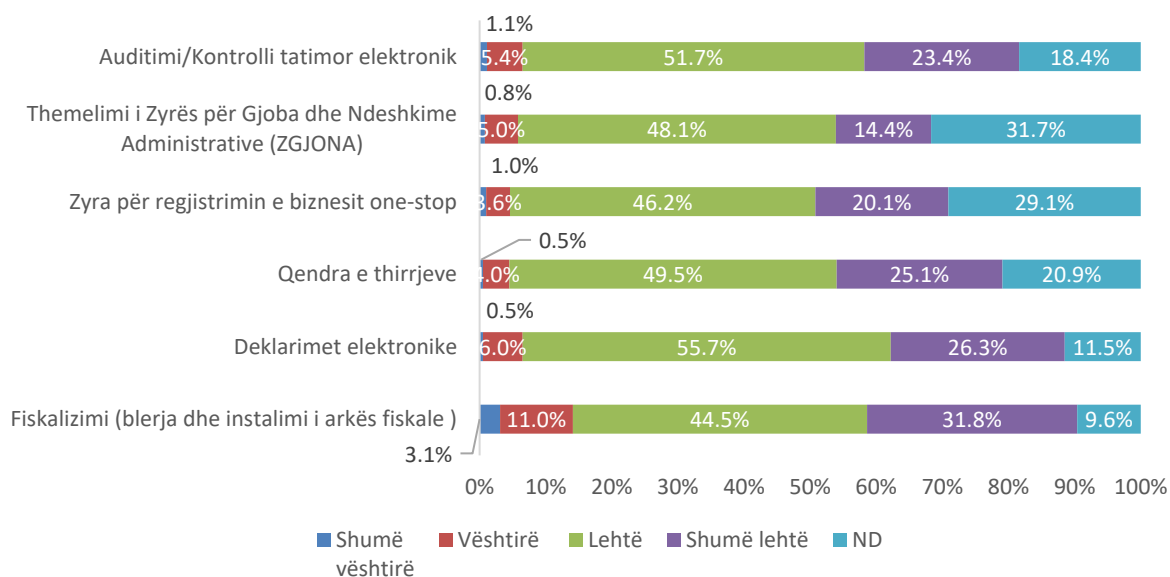


Figura 22: Vlerësimet e tatimpaguesve për reformat në ATK

Sipas të anketuarve, ndryshimi më urgjent është me arkat fiskale. Kërkesa kryesore në lidhje me arkat fiskale ka të bëjë me koston e mirëmbajtjes dhe shërbimin. Sipas të anketuarve në sondazhin sasior dhe diskutimeve në fokus grupe, shërbimi i mirëmbajtjes duhet të përmirësohet dhe koston për të duhet të bazohen në të ardhurat ose madhësinë e biznesit. Sipas pjesëmarrësve, trajtimi duhet të jetë i njëjtë për bizneset dhe kompaninë që janë përgjegjëse për mirëmbajtjen e arkave fiskale. Kompanitë mund të ndëshkohen nëse arka fiskale nuk funksionon, megjithatë, kompania e mirëmbajtjes kërkon shumë kohë për të zgjidhur një problem të vogël me arkat fiskale. Sipas pjesëmarrësve, më shumë monitorim dhe rregullim duhet t'i bëhen kompanisë.

Fusha e dytë e deklaruar që kërkon përmirësim është mbyllja e biznesit. Sipas të gjitha palëve në studim, duhet shumë kohë për të mbyllur një biznes, dhe kjo procedurë duhet të ndryshohet. Në këtë drejtim, ATK-ja dhe RBAK-ja duhet të jenë të lidhura me njëra-tjetrën. Informacioni që këto dy institucione kanë për bizneset duhet të jenë të njëjta, në mënyrë që në rastet e mbylljes së një biznesi informacionet të qasen lehtësisht, gjë që do ta lehtësojë mbylljen e biznesit ose për të kryer çfarëdo procedure tjetër që ndërlidhet me biznesin.

Profesionalizmi dhe trajtimi korrekt i tatimpaguesve

Tabela III: Gjetjet për profesionalizmin dhe trajtimin korrekt të tatimpaguesve

- ❖ *Krahasuar me vitin 2017, numri i personave që mendojnë se ATK-ja nuk i trajton në mënyrë të barabartë, kategoritë e ndryshme të tatimpaguesve nga sektorë dhe madhësi të ngjashme, dhe ATK është e njëanshme, ka rënë nga 6% dhe 12 % respektivisht.*
- ❖ *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 shqyrtimin e ankesave në mënyrë objektive, që rishikon ato brenda afatit të përcaktuar, dhe se vendimet e ATK-së janë dokumentuar mirë dhe qartë, ka rënë 12, 12, 10 përqind.*
- ❖ *58% e tatimpaguesve nuk kanë dëgjuar për Zyrën e Gjobave dhe Ndëshkimeve (ZGJONA) ose kanë njohuri mesatare për këtë zyre.*

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 kur tatimpaguesit vizitojnë lokalet 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 ato pajtohen plotësisht me deklaratën e caktuar. Rreth 69 përqind e të anketuarve mendojnë se ATK-ja trajton në mënyrë të barabartë tatimpaguesit e kategorive të ndryshme, që është një rritje për pesë përqind krahasuar me vitin 2017. Sikur në vitin 2017 (66%) një përqindje përafërsisht e njëjtë e të anketuarve në vitin 2019 rreth 72% mendojnë që ATK-ja i trajton barabartë tatimpaguesit e sektorit dhe madhësisë së njëjtë.

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 dhe vizitohen më shpesh.

Për më tepër, siç shihet në Figurën 26, shumica e të anketuarve (74%) pajtohen që ATK-ja dënon të gjithë shkelësit e tatimeve në pajtim me ligjin dhe 77 përqind e të anketuarve pajtohen që tatimpaguesit inspektohen në bazë të kritereve objektive.

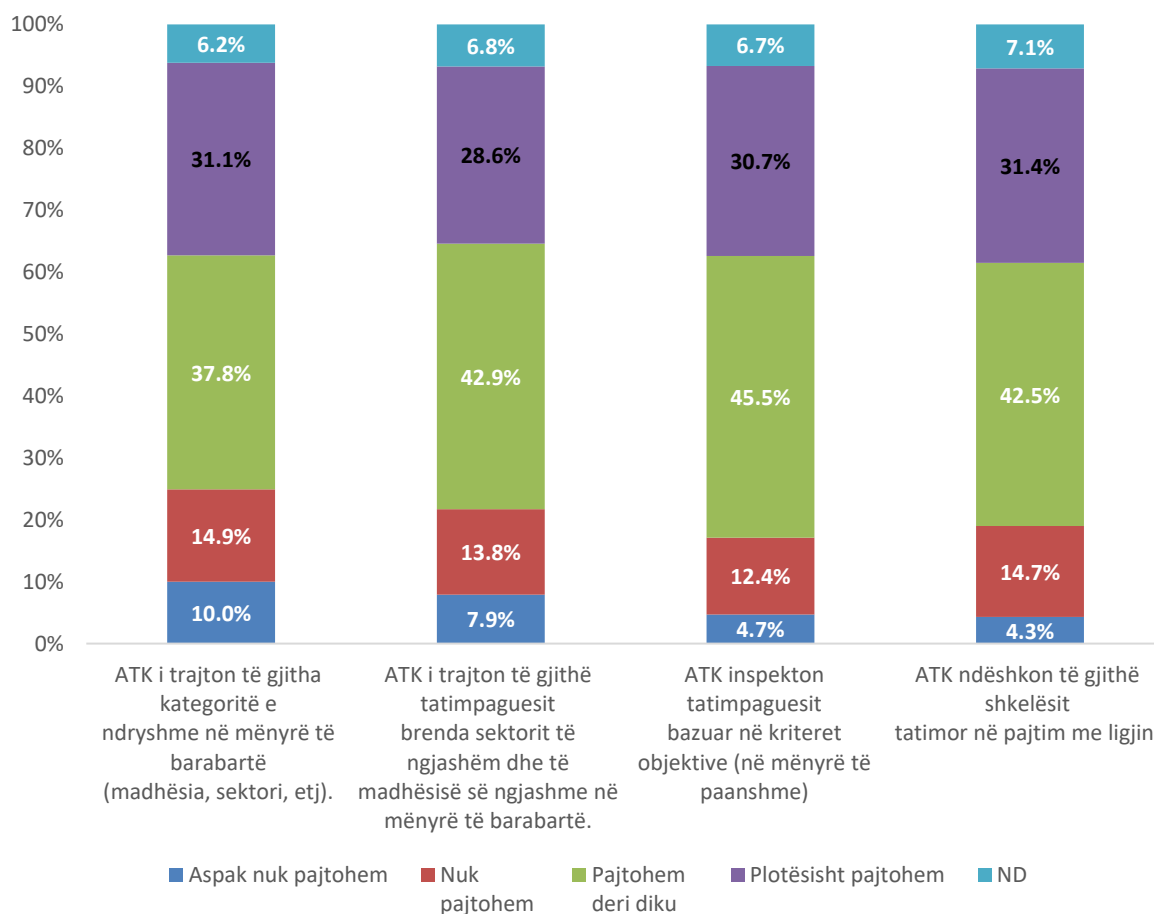


Figura 23: opinionet e tatimpaguesve për qasjen e ATK-së

Krahasuar me vitin 2017 numri i personave, që nuk pajtohen me këto deklarata, ka rënë në vitin 2019. Pjesa e tatimpaguesve që mendojnë se ATK-ja i ndëshkon të gjithë shkelësit e detyrimeve tatimor në pajtim me ligjin është ulur për gjashtë përqind. Numri i tatimpaguesve që mendojnë se ATK-ja trajton në mënyrë të barabartë tatimpaguesit e sektorit dhe madhësisë së ngjashme në mënyrë të barabartë, ka pasur rritje për gjashtë përqind, ndërsa ata që mendojnë se ATK-ja inspekton tatimpaguesit bazuar në kriteret objektive është rritur për 12 përqind. Më pak përmirësim është vërejtur tek trajtimi i të gjitha kategorive të tatimpaguesve në mënyrë të barabartë nga ATK-ja, ku e njëjta përqindje e tatimpaguesve si në vitin 2017 ashtu edhe në vitin 2019, mendojnë se inspektimi i ATK-së është i njëanshëm. Sidoqoftë, kjo kategori ka pasur përmirësime të vazhdueshme nga vitin 2015 në vitin 2019.

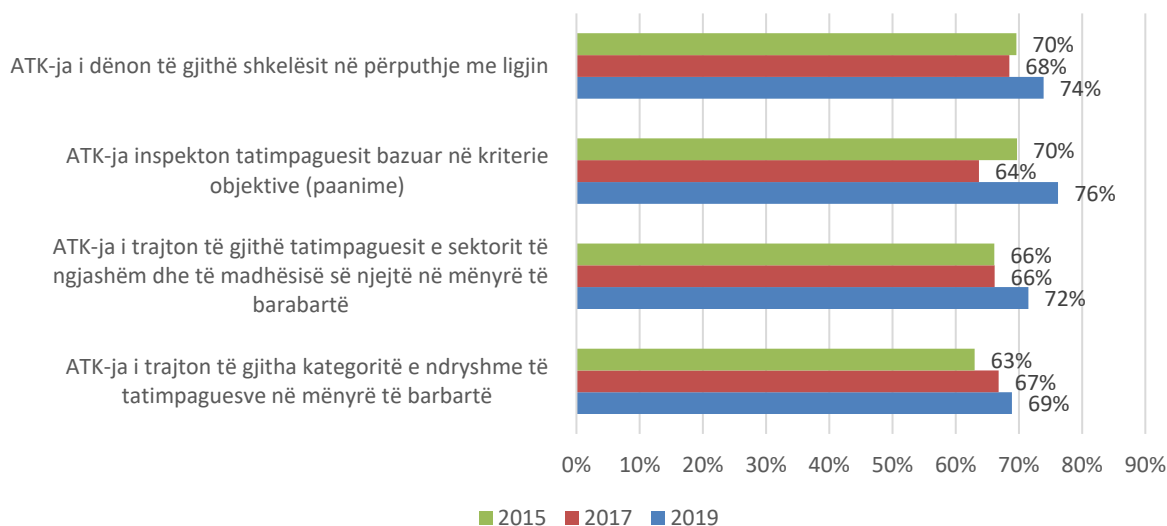


Figura 24: Krahasimi i opinioneve të tatimpaguesve për qasjen e ATK-së nga vitit 2015 në vitin 2019

Pastaj, 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 vërejtur dallimin më qartë, opsionet e "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 morën nga inspektorët e ATK-së. Një përqindje e lartë e të anketuarve pajtohen që inspektorët e ATK-së prezantohen në mënyrë profesionale (93). Një përqindje e njëjtë e të anketuarve pajtohen që inspektorët e ATK-së shpjegojnë arsyen e vizitës/auditimit dhe të drejtat dhe obligimet në proces (91%) dhe se ata duken të kualifikuar (91%). Gjashtë përqind e të anketuarve nuk u pajtuan me deklaratën që inspektorët e ATK-së bëjnë përpjekje për të zbuluar deklaratimet e rreme. Kjo përqindje është ulur për 10% nga viti 2017. Përveç këtyre, përmirësimet janë konfirmuar edhe nga diskutimet në fokus grupe me bizneset ku pjesëmarrësit kanë pohuar se inspektorët vërejnë gabimet dhe ofrojnë mundësi për ti korrigjuar ato gabime pa u ndëshkuar. Sidoqoftë, në fokus grupe, pjesëmarrësit kanë kërkuar nga ATK-ja që së pari të dërgojnë paralajmërime për bizneset dhe të ofrojnë mundësi për ti korrigjuar gabimet.

Nëse biznesi nuk reagon, atëherë dënimi do të justifikohet. Kjo është kryesisht për shkak se bizneset ndonjëherë bëjnë gabime që nuk janë të vetëdijshëm për to, dhe janë të prirë t'i korrigjojnë nëse informacioni u jepet atyre.

Nga ana tjetër, përqindja e të anketuarve që janë pajtuar që inspektorët e ATK-së janë të hapur për ryshfet (36%) u ul për shtatë përqind në krahasim me vitin 2017 (43%). Përqindja e të anketuarve që mendojnë se inspektorët e ATK-së abuzojnë me autoritetin e tyre për përfitime personale (41%), mbeti gati e njëjtë si në vitin 2017 (42%).

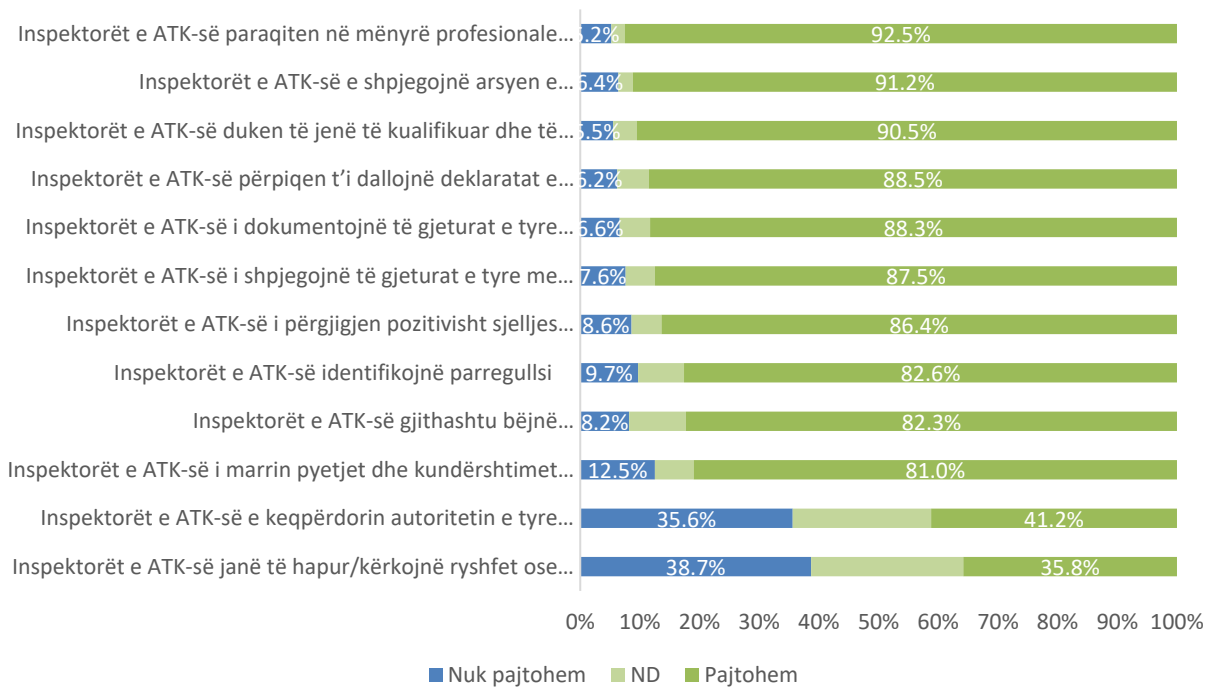


Figura 25: Vlerësimet e tatimpaguesve për profesionalizimin dhe trajtimin korrekt nga inspektorët e ATK-së

Kur janë pyetur në mënyrë specifike rreth shkallës së përhapjes së korrupsionit në mesin e inspektorëve të ATK-së, bazuar në përvojën e tyre, 5.5 përqind e të anketuarve pohuan se është shumë i pranishëm dhe 25 përqind pohuan se është i pranishëm. Për më tepër, më shumë se gjysma e të anketuarve hezitoni të japin përgjigjen e tyre në këtë pyetje. Përmes diskutimeve në fokus grupe, pjesëmarrësit përmendën përkatësinë (animet) e inspektorëve me disa firma të kontabilitetit dhe rekomandimin e inspektorëve për punësimin e këtyre firmave të kontabilitetit.



Figura 26: Opinione të tatimpaguesve bazuar në përvojat e tyre për korrupsionin

Në krahasim me vitin 2017, përqindja e njerëzve që pretenduan se korrupsioni nuk është i përhapur në mesin e inspektorëve të ATK-së u rrit për 18 përqind, ndërsa ata që mendojnë të kundërtën nuk ndryshuan shumë.

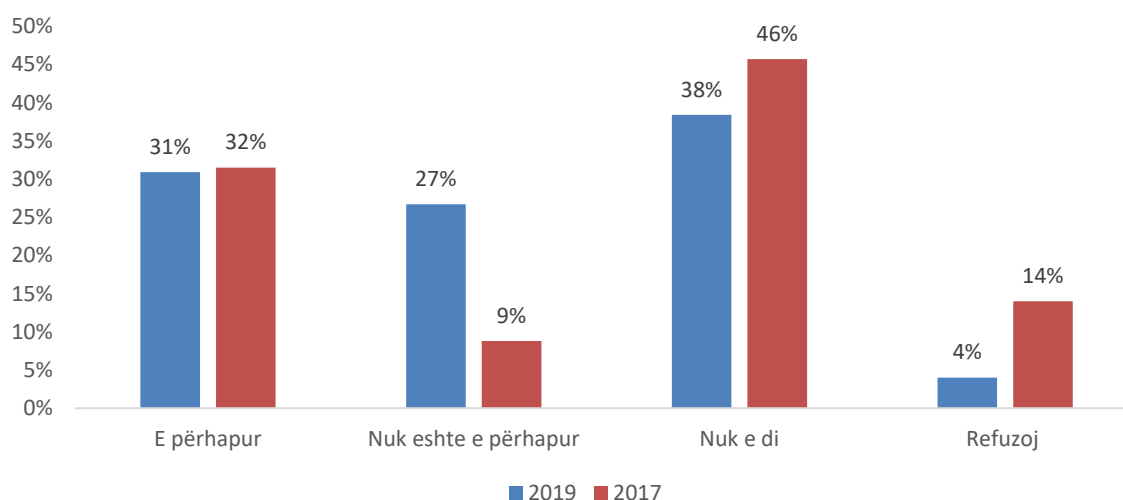


Figura 27: Krahasimet mes vitit 2015 dhe 2019 për opinionet e tatimpaguesve për korrupsionin e inspektorëve të ATK-së

Tatimpaguesit u pyetën, gjithashtu, për mendimin e tyre se sa e pranueshme është ndërhyrja përmes formave të korruptuara, siç janë lidhjet familjare ose miqësore ose pagesat joformale në rastet kur ata kanë nevojë për të përshpejtuar një procedurë tatimore. Rreth 27 përqind e të anketuarve pohuan se është e pranueshme të ndërhyhet në një mënyrë të tillë, së paku ndonjëherë. Përkundrazi, 55 përqind e të anketuarve ishin të mendimit se veprime të tilla nuk janë të pranueshme.

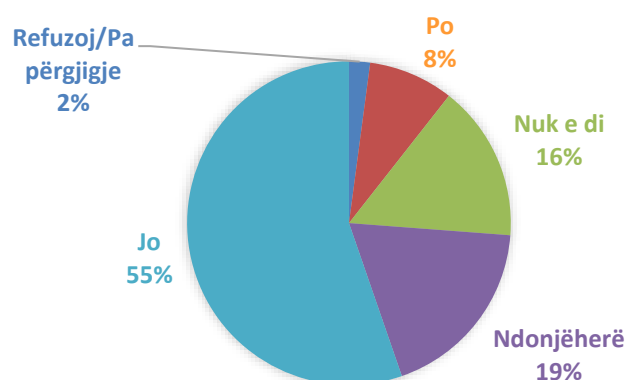


Figura 28: Opinionet e tatimpaguesve për përdorimin e formave të korrupsionit për të përshpejtuar procedurat e tatimit

Të anketuarit u pyetën në lidhje me perceptimin e tyre për informalitetin në Kosovë. Informaliteti në këtë rast nënkuptonte numrin e bizneseve që operojnë në treg pa u regjistruar. Të anketuarve iu kërkua të vlerësonin problemin e informalitetit nga 1 në 5, ku 1 do të thotë "nuk është aspak problem" ndërsa 5 do të thotë "është një problem i madh". Vlerësimi mesatar është 3.22, që do të thotë se informaliteti perceptohet si një problem i moderuar në Kosovë. Lidhur me mekanizmin e parashtrimit të ankesave, 87 përqind e të anketuarve mendojnë se ATK-ja shqyrton ankesat në mënyrë objektive, ndërsa 13 përqind mendojnë të kundërtën. Në përgjithësi, 83 përqind e të anketuarve

pajtohen që ATK-ja shqyrton ankesat në kohën e duhur, ndërsa 17 përqind nuk pajtohen me këtë deklaratë. Shumica e të anketuarve (90%) mendojnë se vendimet e ATK-së janë mirë dhe qartë të dokumentuara, ndërsa 10 përqind mendojnë të kundërtën.

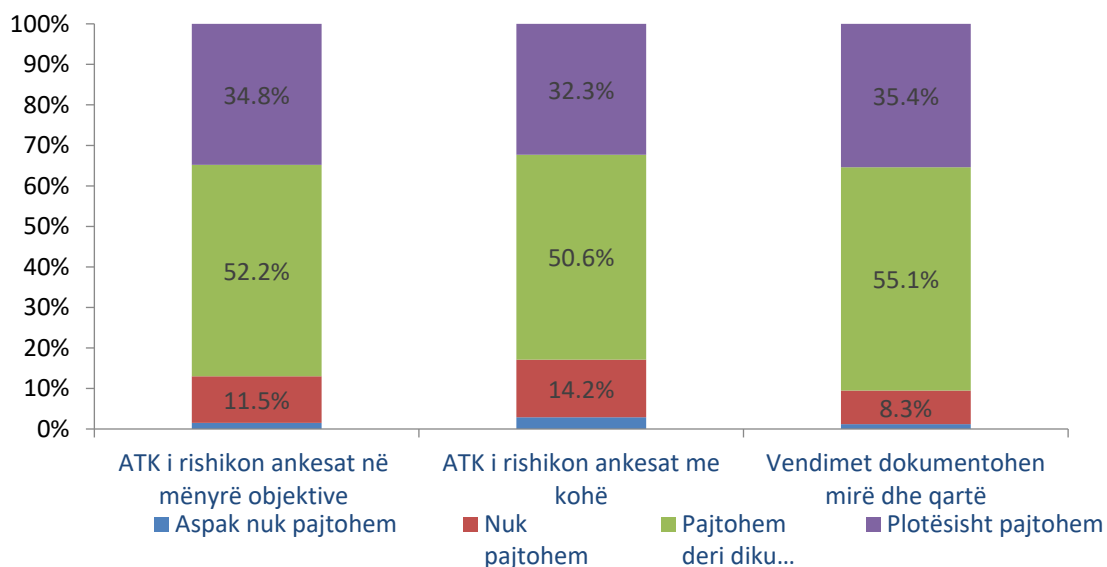


Figura 29: Opinonet e tatimpaguesve për mekanizmat e parashtrimit të ankesave

Krahasuar me vitet e kaluara, numri i tatimpaguesve që nuk pajtohen me deklaratat e mësipërme ka rënë dukshëm, respektivisht, për 7, 2, dhe 9 përqind. Figura 30 tregon opinionet e të anketuarave, për mekanizmat e parashtrimit të ankesës.¹³

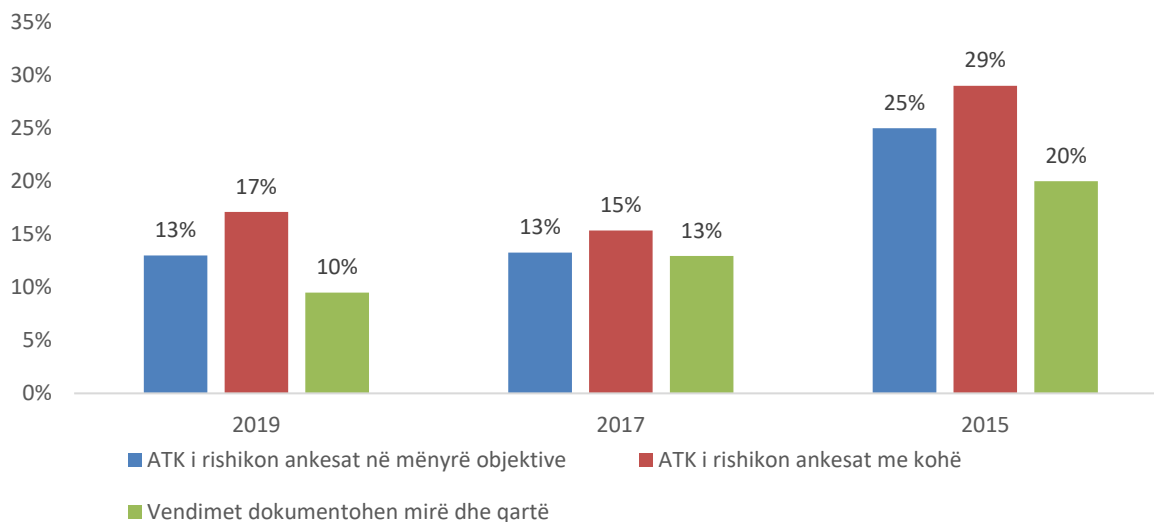


Figura 30: Krahasimet 2015 me 2019 për opinionet e tatimpaguesve për mekanizmat e parashtrimit të ankesave

Lidhur me mbledhjen e tatimeve, shumica e të anketuarve janë pajtuar ose plotësisht janë pajtuar me të gjitha deklaratat e mëposhtme. Në veçanti 95% e të anketuarve pajtohen se ATK-ja bën përpjekje për të mbledhur borxhin tatimor dhe 90% mendojnë se ATK-ja

¹³ Opsionet 'nuk pajtohem' dhe 'pothuajse nuk pajtohem' në figurën 30 janë grupuar në një kategori "nuk pajtohem"

përpiqet të akomodojë vështirësitë dhe të kërkojë zgjidhje. Krahasuar me opsionet e lartë cekura një përqindje me e vogël e të anketuarve (84%) mendojnë se ATK-ja mbledh borxhin tatimor nga të gjithë tatimpaguesit.

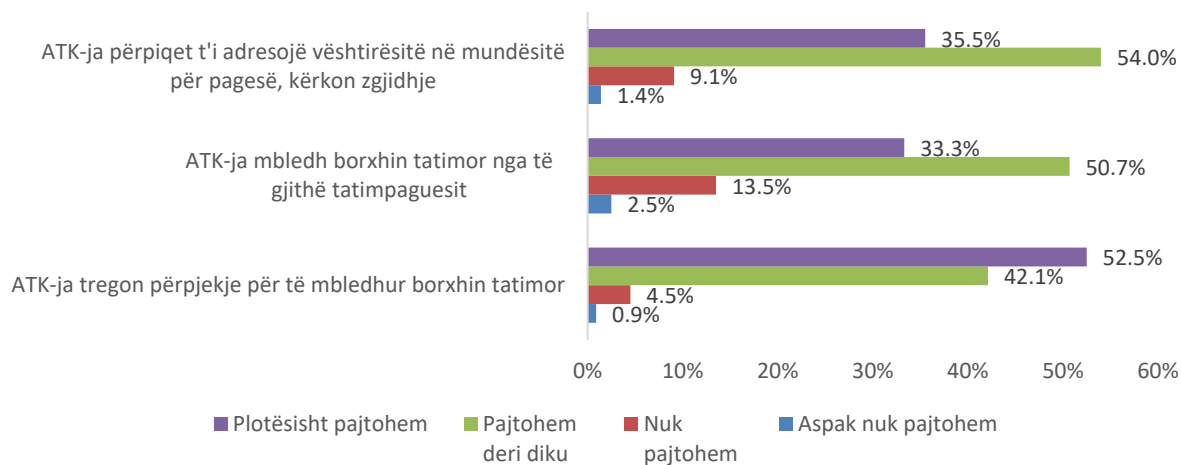


Figura 31: Vlerësimet e tatimpaguesve për procesin e grumbullimit të tatimeve

Krahasuar me vitin 2017, bazuar në mendimet e tatimpaguesve, procesi i mbledhjes së tatimeve është përmirësuar dukshëm. Numri i të anketuarve, të cilët, mendojnë se ATK-ja bën përpjekje për të mbledhur borxhin tatimor ka pasur rritje për 16 përqind. Në vitin 2019, përqindja e tatimpaguesve që mendonin se ATK-ja bën përpjekjet për të mbledhur borxhin nga të gjithë tatimpaguesit është rritur për 13 përqind. Në vitin 2019, numri i të anketuarve që mendojnë se ATK-ja përpiqet të akomodojë vështirësi ka pasur rritje për 16% përqind.

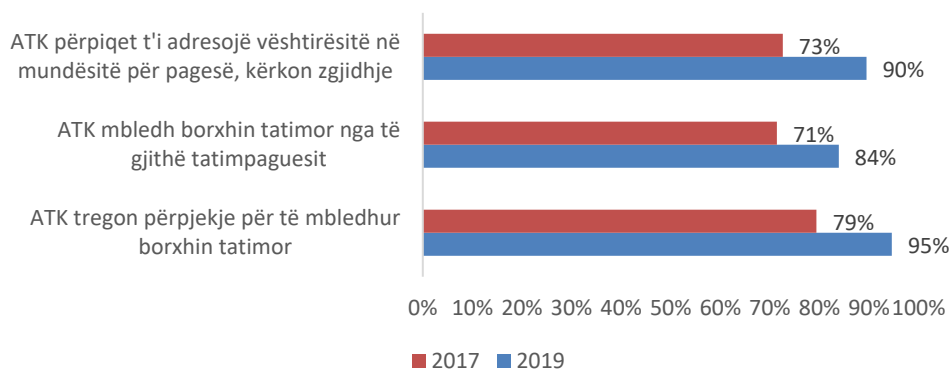


Figura 32: Krahasimet e vitit 2015 me 2017 për përpjekjet e ATK-së në mbledhjen e tatimeve¹⁴

Në vitin 2014, ATK-ja themeloi Zyrën për Gjobat dhe Ndëshkimet Administrative (ZGJoNA) me qëllim të reduktimit të ngarkesës së punës së inspektorëve dhe përmirësimit të procesit të gjobitjes dhe ankimit. Pyetëtori sasior synon të mat njohuritë

¹⁴ Përqindja e prezantuar në figurën e mësipërme është për të anketuarit të cilët “pajtohen” dhe “plotësisht pajtohen” me deklaratën.

e tatimpaguesve për themelimin e kësaj zyre të re. Megjithatë, siç mund të shihet në Figurën 33, rreth një e treta e të anketuarve nuk kanë dëgjuar kurrë për ZGJoNA-në dhe 25 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 as nuk kanë dëgjuar për ZGJONA-në ose kanë shumë pak njohuri për të.

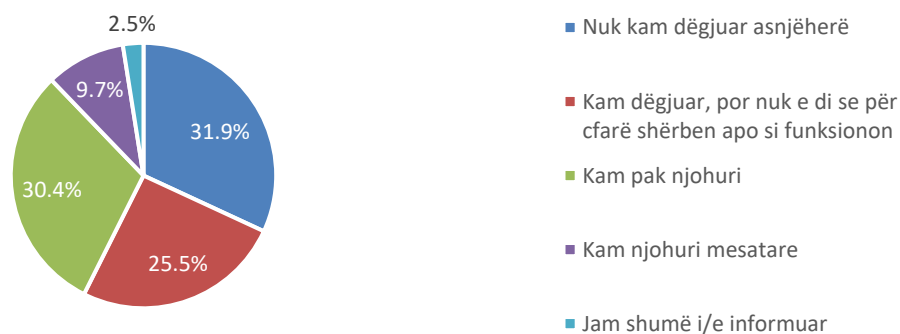


Figura 33: Njohuritë e tatimpaguesve për ZGoJNA

Sipas të anketuarve, ndryshim urgjentisht i nevojshëm është në pjesët vijuese:

Të ketë më shumë përpjekje për të mbledhur taksat në mënyrë të barabartë nga të gjithë tatimpaguesit;

Të ketë shërbim dhe trajtim më të mirë nga zyrtarët e ATK-së që punojnë në zyra;

Të lehtësohen procedurat e dokumentimit;

Vendimet duhen dokumentuar;

Të ketë rritje të kthimit të përgjigjes në paraqitjen e ankesave;

Të ulët çmimi i arkave fiskale.

Orientimi i shërbimit: Shërbimet e ofruara

Tabela IV: Përmbledhje për orientimin e shërbimit: Gjetjet për shërbimin e ofruar

- ❖ 76% e tatimpaguesve pajtohen se ATK-ja i informon në mënyrë efikase për ndryshimet tatimore.
- ❖ Në krahasim me raundet e mëparshme, tatimpaguesit janë edhe më të kënaqur me aspektet e ATK-së, siç janë vendndodhja, pastërtia, mjedisi konfidencial, etj.
- ❖ 8% e tatimpaguesve të intervistuar kanë parashtruar kërkesa për rimbursim të TVSH-së.
- ❖ 7% nga tatimpaguesit që kanë dorëzuar kërkesë për rimbursim nuk janë rimbursuar me arsyetim, ndërsa 16% nuk janë rimbursuar pa asnjë arsyetim.
- ❖ 88% 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.
- ❖ 86% e tatimpaguesve e kanë vlerësuar menaxhimin e dobët të parasë së tyre nga qeveria si një faktor të rëndësishëm drejt evazionit.
- ❖ 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.
- ❖ 67% e bizneseve në Kosovë pajtohen që të gjitha bizneset në Kosovë i paguajnë detyrimet e tyre tatimore saktësisht dhe me kohë

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 atë se cilat janë motivet që të veprohet në përputhje me procedurat ose në shmangien e obligimeve tatimore. Përveç në faqen e internetit të ATK-së, ku ka informata për çdo ndryshim në legjislacion dhe në procedurat tatimore, ATK-ja, gjithashtu, arrin tek tatimpaguesit përmes njoftimeve publike, reklamave televizive, takimeve, seminareve, dëgjimeve publike etj.

Shumica e tatimpaguesve janë në dijeni të këtyre burimeve të informimit, dhe 76 përqind e tyre ndajnë mendimin se ATK-ja, në mënyrë efektive, arrin ti informoj tatimpaguesit për ndryshimet e ndërlidhura me tatimet.

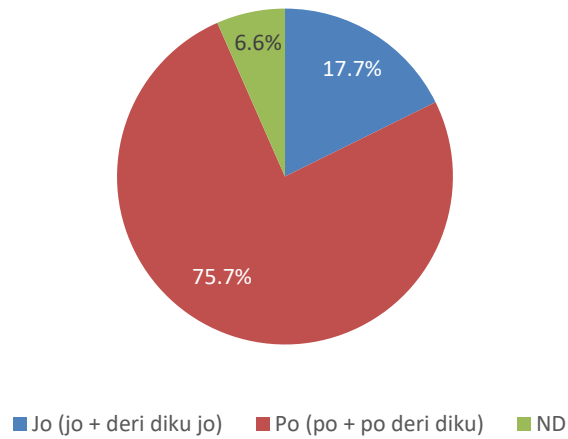


Figura 34: Opinionet e tatimpaguesve për përpjekjet e ATK-së për ti informuara ata

Rreth gjysma e të anketuarve pohuan se ata morën një njoftim nga ATK-ja për ndryshimet tatimore. Në fokus grupin me burra dhe gra në biznes, u kërkua, posaçërisht, që ATK-ja të rrisë nivelin e informimit për çdo ndryshim në lidhje me taksat.

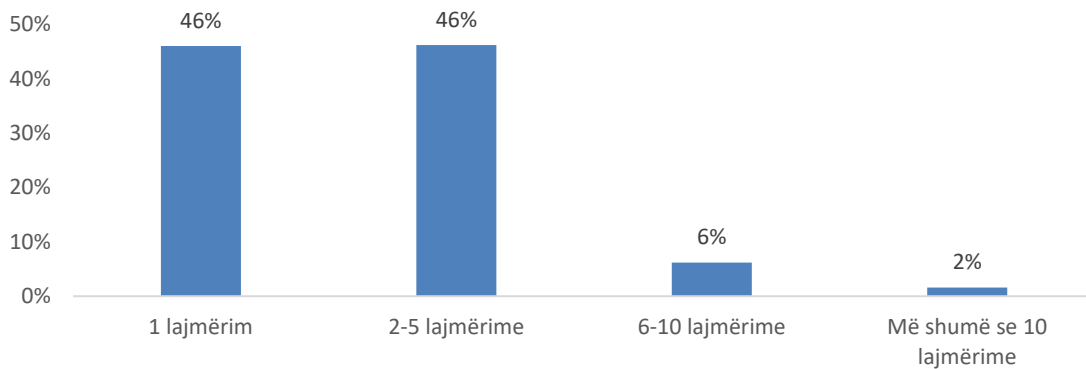


Figura 35: Shpeshtësia e lajmërimeve

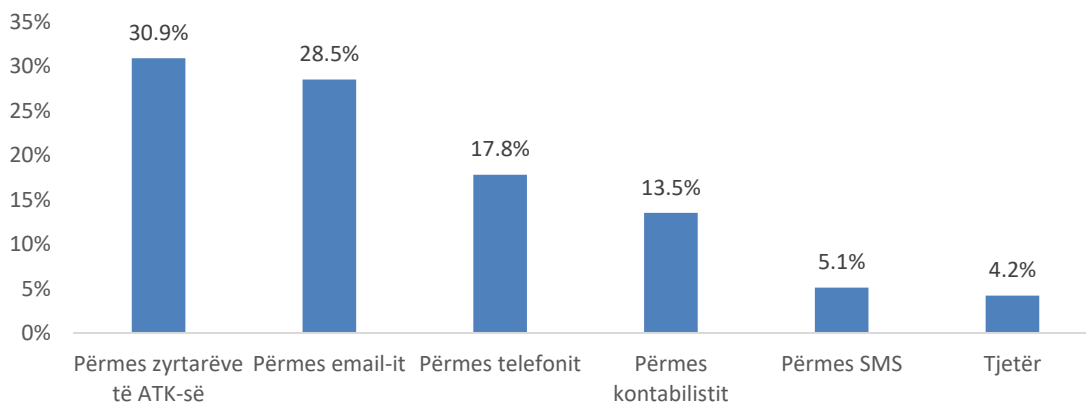


Figura 36: Kanalet nëpër të cilat tatimpaguesit kanë pranuar lajmërimet

Tatimpaguesve iu kërkua të vlerësonin qartësinë e njoftimit të marrë nga 1 deri në 5, ku 1 do të thotë aspak i qartë dhe 5 do të thotë shumë i qartë. Të anketuarit e vlerësuan njoftimin me një mesatare prej 3.5, që do të thotë se ato ishin mesatarisht të qarta.

Rreth 57 përqind e taksapaguesve pohuan se kanë vizituar zyrat e ATK-së në të kaluarën. Shumica e të anketuarve pohuan se kanë vizituar ATK-në ose për të marrë certifikatë tatimore (60%), ose për të paraqitur ose dorëzuar deklaratat tatimore (47%) ose për të marrë informacion mbi deklaratat tatimore (45%). Një përqindje më e ulët e të anketuarve pohuan se kanë vizituar ATK-në lidhur me zbatimin e ligjit ose gjobat.

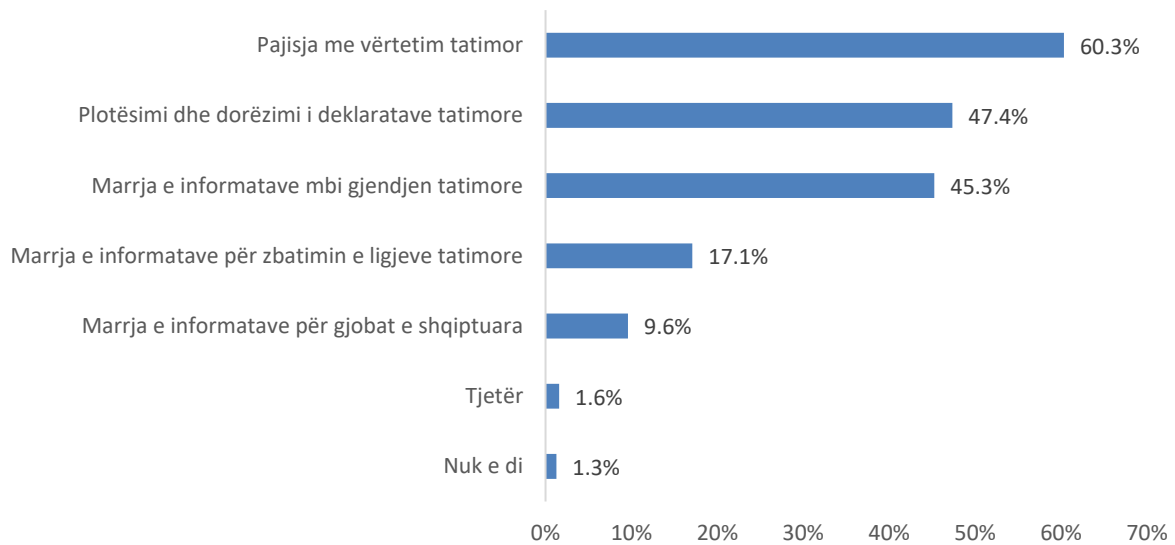


Figura 37: Arsyet për vizitat në zyrat e ATK-së

Pastaj, tatimpaguesve, 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 38, tatimpaguesit ishin të kënaqur me orarin e punës së ATK-së (98%), pastërtinë dhe vendndodhjen (96%), dhe me trajtimin që morën nga zyrtarët e ATK-së (96%). Në përgjithësi, tatimpaguesit kanë mendim pozitiv për secilin nga aspektet e pyetura. Krahasuar me raundet e kaluara, kënaqshmëria me aspektet e punës së ATK-së ka pasur rritje në secilin aspekt të vlerësuar.

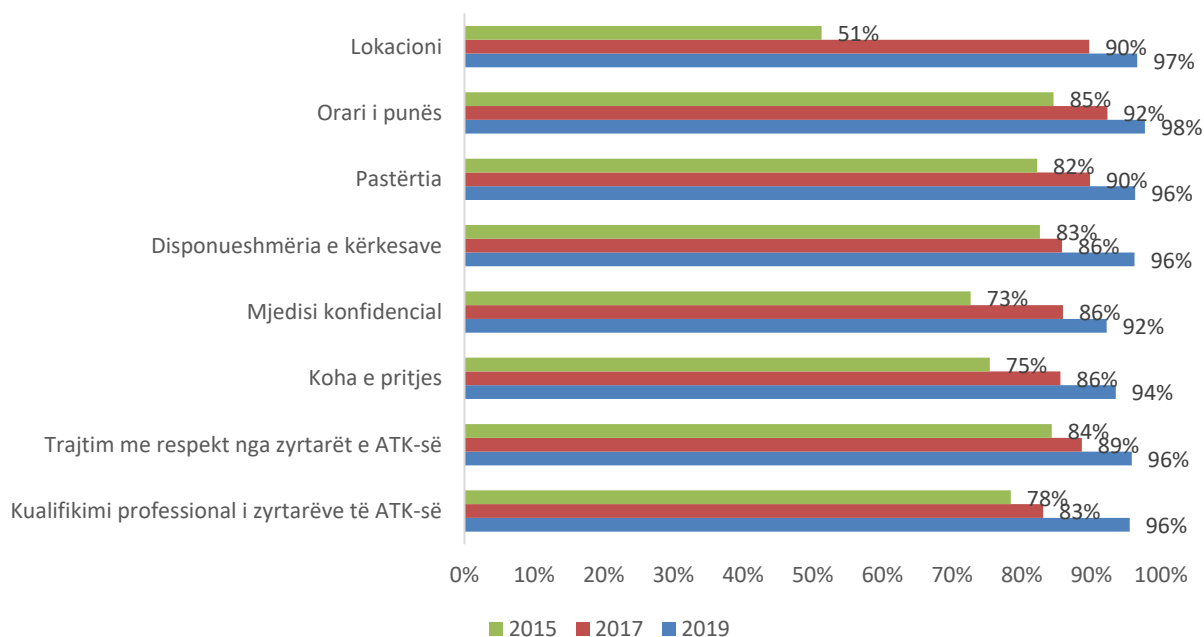


Figura 38: Krahasimet e përqindjeve nga viti 2015 në vitin 2019 për objektet e ATK-së

Shumica e të anketuarve nuk kanë pasur ndonjë rast konkret të parashtrimit të ndonjë kërkesë në të kaluarën për rimbursimin e TVSH-së (80%). Dymbëdhjetë përqind e të anketuarve iu përgjigjën pozitivisht kësaj pyetjeje, ndërsa 12 përqind deklaruan se nuk ju kujtohej.

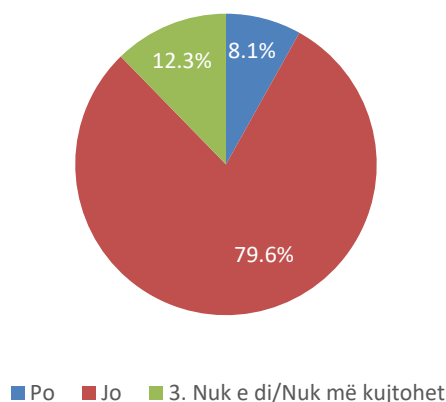


Figura 39: Parashtrimi i kërkesës për rimbursim të TVSh-së

Nga tatimpaguesit të cilët kanë paraqitur një kërkesë për rimbursimin e TVSH-së në të kaluarën, 57 përqind e vlerësuan procedurën si të lehtë, ndërsa 43 përqind e vlerësuan atë si të vështirë. Nga tatimpaguesit që kanë paraqitur kërkesë, 96 përqind e tyre kanë marrë një përgjigje përfundimtare nga ATK-ja dhe shumica prej tyre kanë pritur mesatarisht 23 ditë për këtë përgjigje përfundimtare, ndërsa 4 përqind kanë pohuar se nuk e kanë marrë vendimin përfundimtar të ATK-së për rimbursim.

Rreth 77 përqind e tatimpaguesve të cilët kanë paraqitur kërkesë dhe kanë marrë përgjigje, pohuan se në të vërtetë janë rimbursuar për asetet e TVSh-së. 23 përqind e tyre

deklaruan se nuk janë rimbursuar për fondet e TVSH-së, nga të cilët 7 përqind kanë marrë një arsytim pas vendimit dhe 16 përqind nuk kanë marrë ndonjë arsytim për këtë vendim.

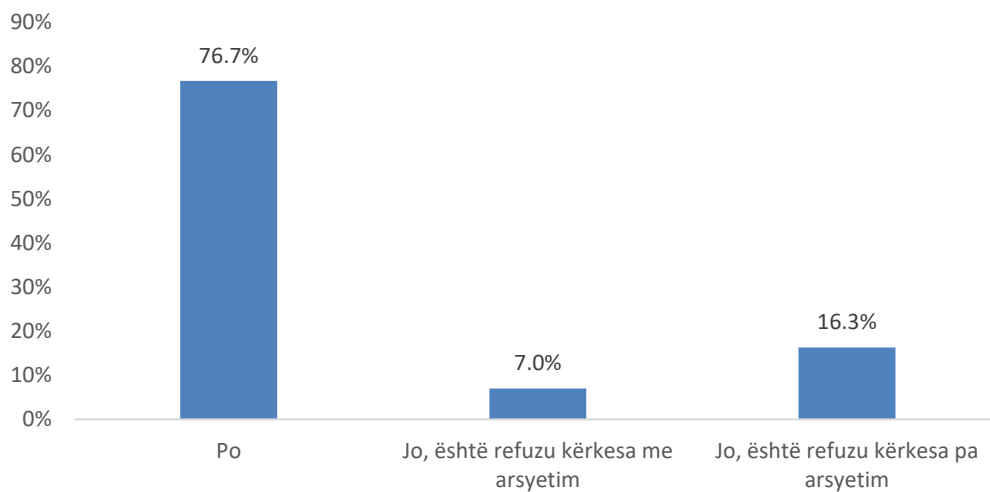


Figura 40: Rimbursimi për asetet e TVSh-së

Mesatarisht, tatimpaguesit që kanë paraqitur një kërkesë vlerësojnë efikasitetin e ATK-së në lidhje me rimbursimet e TVSh-së si disi efikase. Në një shkallë prej një deri në pesë, ku një do të thotë "jo efikas" dhe pesë "plotësisht efikas", norma mesatare ishte 3.04. Gjithsesi, efikasiteti është rritur ndjeshëm nga viti 2017.

Pastaj, tatimpaguesve iu kërkua të përmendin dy përmirësime më të rëndësishme që ata dëshirojnë të shohin në shërbimet e tatimpaguesve. 42 përqind prej tyre dëshirojnë të marrin më shumë informata lidhur me tatimet nga zyrtarët ose punonjësit e ATK-së dhe të zvogëlohet vëllimi i dokumentacionit të kërkuar.

Rreth 22 përqind e tyre dëshirojnë të shohin një staf më të profesionalizuar dhe 17 përqind dëshirojnë që qëndrimi i zyrtarëve të ATK-së të ndryshojë ndaj taksapaguesve.

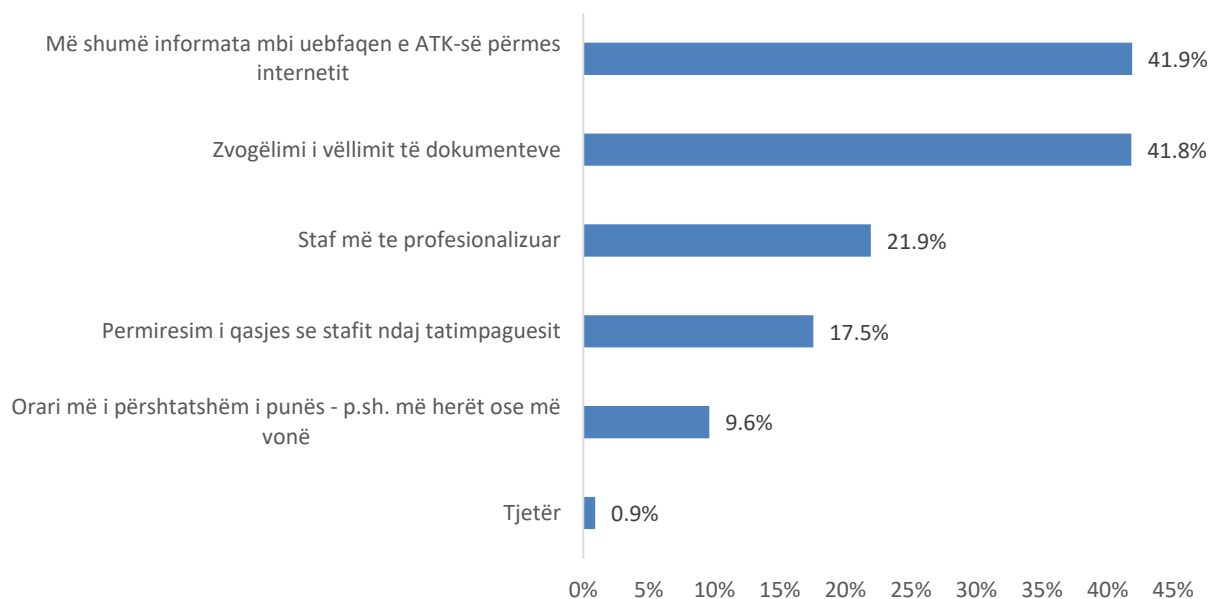


Figura 41: Rekomandimet për përmirësime në ATK në të ardhmen

Krejt në fund, tatimpaguesit u kërkuan të vlerësojnë aspekte të ndryshme që ata kanë hasur, në shkallën nga një deri në pesë, ku një do të thotë "aspak nuk pajtohem" dhe katër do të thotë "plotësisht pajtohem".

Rreth e njëjta përqindje e të anketuarve pajtohen me faktin se nëse ATK-ja zbulon biznesin tuaj duke bërë mashtrime, ka pasoja serioze (86%), dhe se bizneset kanë krijuar një sistem të mirë të dialogut me ATK-në (86%). Rreth 85 përqind e të anketuarve pajtohen që ATK-ja ju beson bizneseve se ata do të kryejnë detyrimet e tyre tatimore dhe nëse jo, reputacioni i biznesit do të dëmtohet (84%). Një përqindje më e ulët e të anketuarve pajtohen që të gjitha bizneset në Kosovë paguajnë detyrimet e tyre tatimore në mënyrë të saktë dhe me kohë (67%).

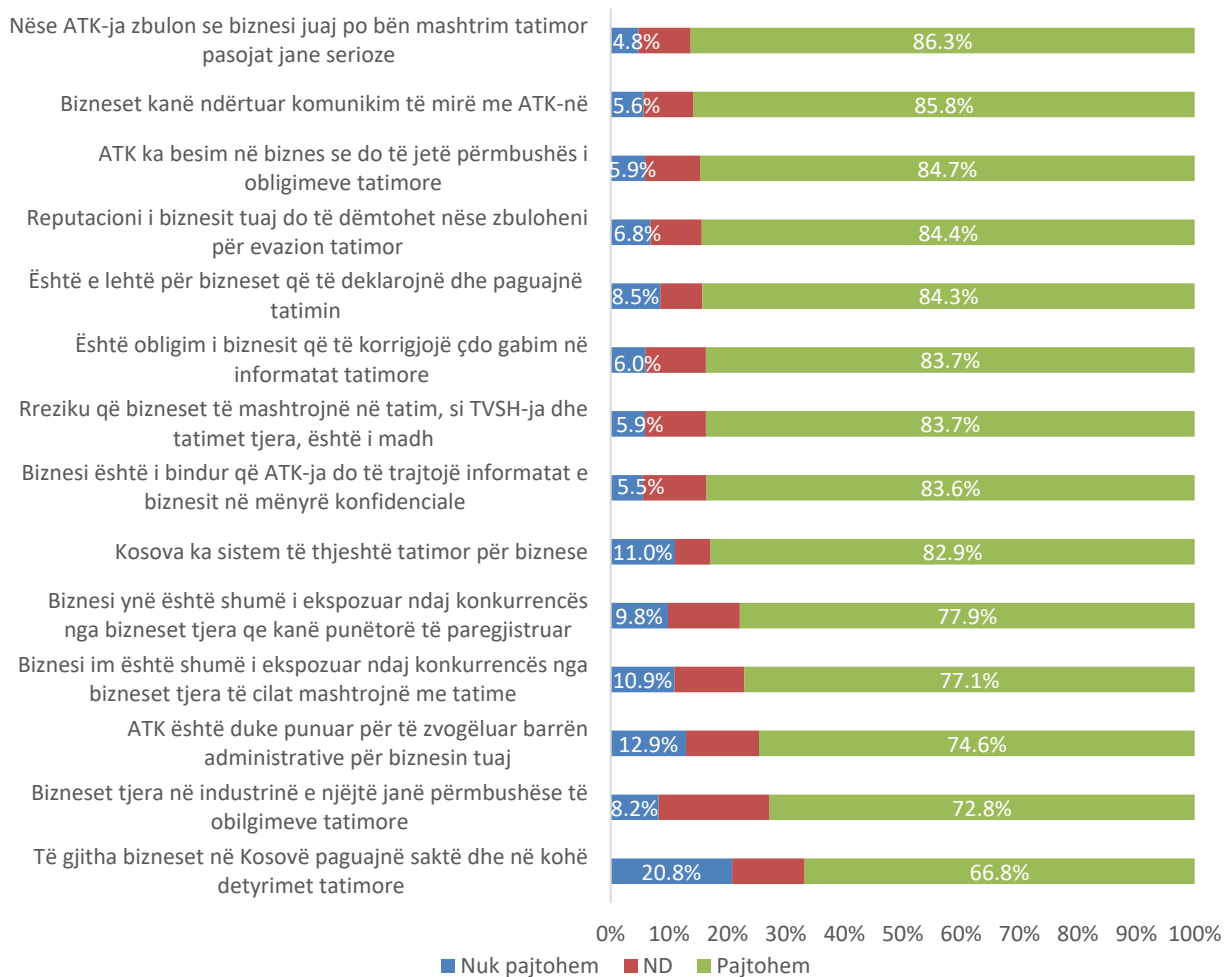


Figura 42: Opinione e tatimpaguesve për aspekte të ndryshme që ndërlidhen me tatimet

Rreth 41 përqind e të anketuarve mendojnë se kur bizneset bëjnë gabime në deklaratat tatimore, kjo ndodh sepse këshillat nga kontabilistët janë të papërshtatshme. Një përqindje e ngjashme e të anketuarve mendojnë se kjo ndodh sepse rregullat tatimore janë të vështira për t'u kuptuar (39%). Disa nga të intervistuarit pohuan se ata bëjnë gabime në deklaratat tatimore sepse u mungojnë punonjës me aftësi të nevojshme administrative të cilët janë të aftë të merren me kërkesat e ATK-së (35%), ose sepse rregulloret tatimore janë të pamjaftueshme (32%).

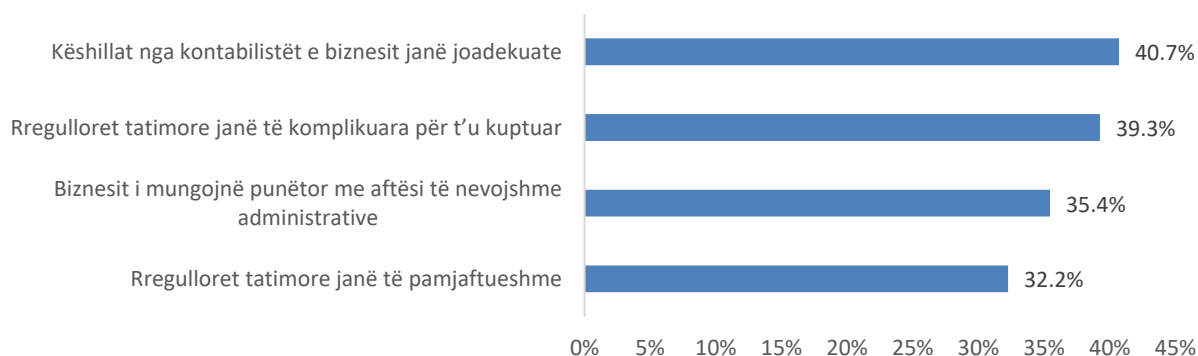


Figura 43: Arsyet pse bizneset bëjnë gabime në deklaratat tatimore

Në fund, tatimpaguesve iu kërkua të vlerësonin aspekte të ndryshme të punës të cilat ju paraqiten atyre në shkallë nga 1 deri në 5, ku 1 do të thotë “aspak i rëndësishëm” dhe 4 do të thotë “shumë i rëndësishëm”. Secila prej këtyre aspekteve paraqesin motive të ndryshme që tatimpaguesit të deklarojnë dhe të paguajnë detyrimet e tyre në mënyrë të plotë, dhe qëllimi është të vlerësohet rëndësia e secilit prej tyre në respektimin e taksave. Figura 44 përmbledh vlerësimet e taksapaguesve "të rëndësishme" dhe "shumë të rëndësishme". Shumica e të anketuarve vlerësuan si të rëndësishëm moralin e të qenit qytetar përgjegjës për buxhetin publik të Kosovës (92%). Një përqindje e ngjashme e të anketuarve vlerësuan taksat e ulëta (90%), programet edukative për tatimpaguesit (85%) dhe nevojën për certifikatat tatimor për tender dhe aplikim të vizave (82%) si aspekte të rëndësishme të përmbushjes së detyrave që ndërlihen me tatimet. Informacioni/njohuritë që tatimpaguesit e tjerë po përmbushin detyrimet e tyre tatimore është vlerësuar si e rëndësishme nga 78 përqind e të anketuarve. Për më tepër, kjo çështje specifike u theksua gjithashtu si shumë e rëndësishme nga pjesëmarrësit në fokus grupe, gjithashtu.

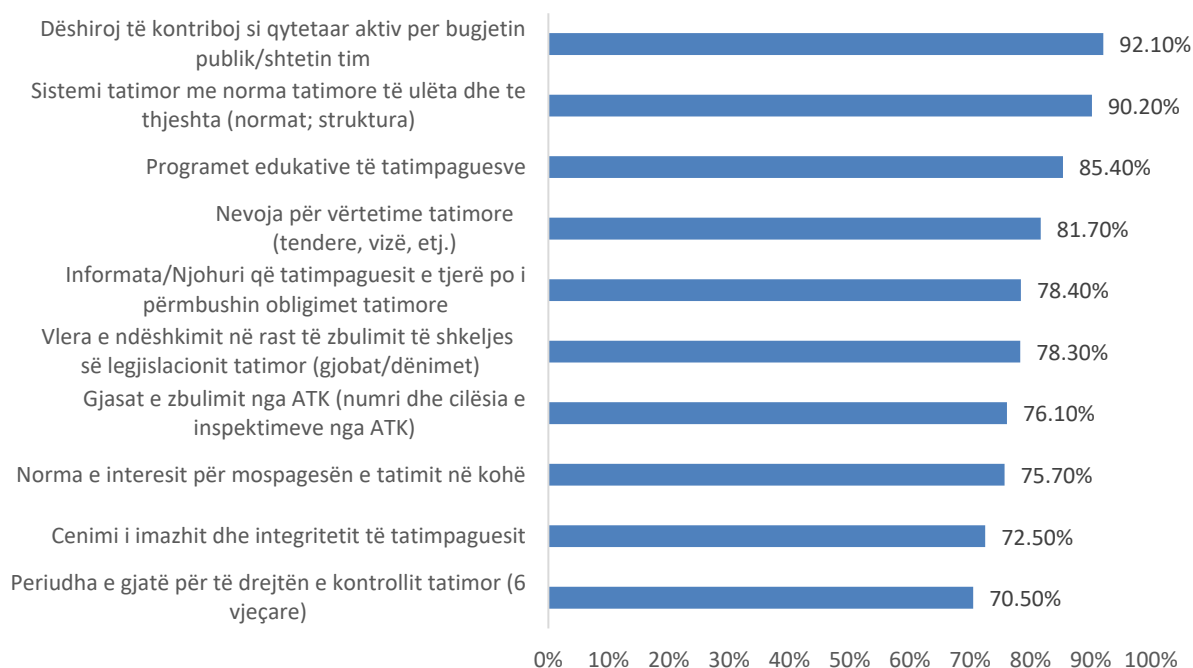


Figura 44: Opinonet e tatimpaguesve për motivet e deklarimit dhe të pagesës së tatimeve

Për më tepër, kur iu kërkua të vlerësonin aspektet që pengojnë tatimpaguesit nga deklarimi dhe pagesa e tatimeve, ku 88 përqind e tyre kanë vlerësuar perceptimin e evazionit të lartë nga ana e të pasurve dhe të fuqishmeve si faktor të rëndësishëm. E njëjta arsye ka dal edhe nga diskutimet me fokus grupet e burrave dhe grave në biznes. Një arsye tjetër e rëndësishme është edhe menaxhimi i dobët i parave të tatimpaguesve dhe mos pagesa e tatimeve nga ana e konkurrencës. Me fjalë të tjera, transparenca dhe menaxhimi më i mirë i parave të tatimpaguesve nga qeveria do të inkurajonin ata që të deklarojnë dhe të veprojnë në përmbushjen e obligimeve tatimore. Sistemi tatimor me norma të larta dhe me dënime të vogla në rast të zbulimit, gjithashtu, janë faktor të rëndësishëm që parandalojnë tatimpaguesit nga deklarimi dhe pagesa e tatimit. Ky faktor është vlerësuar nga 80 dhe 77 përqind e të intervistuarve.

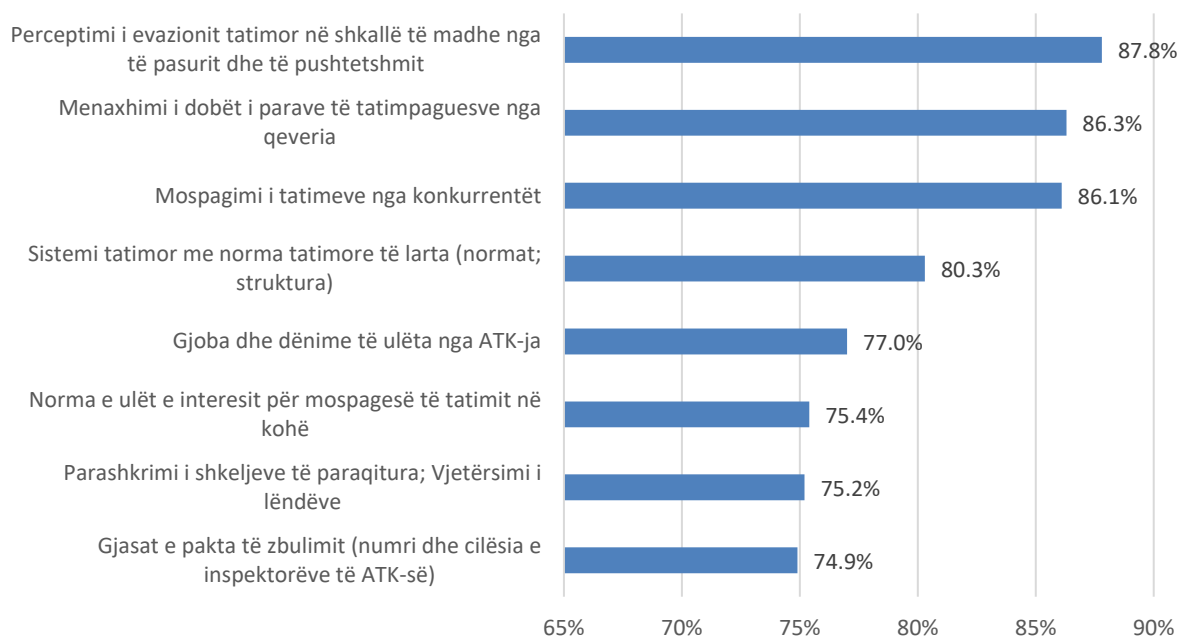


Figura 45: Opinionet e tatimpaguesve për motivet e mos deklarimit dhe të mos pagesës së tatimeve

Shumica e tatimpaguesve pohuan se dëshirojnë të pranojnë informata në lidhje me ATK-në dhe legjislacionin tatimor (83%), dhe do të donin që këto informata ti pranohet direkt nga zyrtarët e ATK-së (55%), përmes telefonit (38%), ose përmes mediave sociale ose ndonjë aplikacioni të posaçëm në telefonat e mençur (30%).

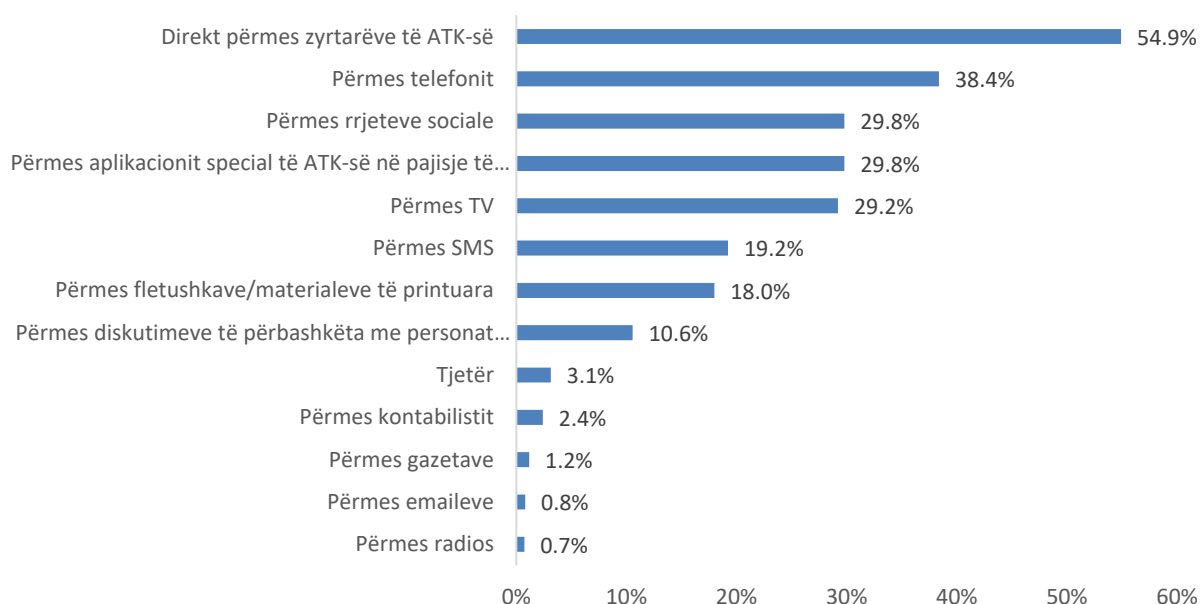


Figura 46: Kanalet e pranimit të informatave për ATK-në dhe legjislacionin e ATK-së

Konkludimet

Qëllimi i këtij studimi ishte 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 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 krye nga UBO Consulting.

Anketa përfshiu biznese të madhësisë dhe sektorit të ndryshëm, dhe tatimpaguesit jo biznesor. Për këtë studim është përdorur një metodologji e përzier, e përbërë kryesisht nga një studim sasior me 1.615 tatimpaguesit, gjashtë diskutime në grupe të fokusit dhe 15 intervista të thella.

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 të krijohen përmbledhje të shkurtra për procedurat dhe legjislacionin tatimore, të cilat do të kursenin kohën e tatimpaguesve dhe do të 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 dokumentimit, kontabiliteti, dhe rimbursimit ndërsa procedurat që marrin më së shumti kohë janë rimbursimi, dorëzimi i ankesave dhe vizitat e auditimit. 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. Pjesëmarrësit në diskutimet e fokus grupeve ishin më të kënaqur me qasjen e inspektorëve të ATK-së, në krahasim me sondazhin e vitin 2017.

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 biznes më të mëdha në krahasim me ato më të vogla, ende ekziston. Edhe pse, ende, ka një përqindje të lartë të tatimpaguesit 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 perceptimi i evazionit të lartë fiskalë nga të pasurit dhe të fuqishmit, menaxhimi i dobët i parave të tatimpaguesve nga qeveria,

mospagimi i tatimeve nga konkurrentët janë faktorët kryesorë për evazionin fiskal. Përkundrazi, shumica e tatimpaguesve pohuan se morali i një qytetari të përgjegjshëm, një sistem tatimor me norma të ulëta dhe të lehta, si dhe programet edukative për tatimpaguesit 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 financuar një studim lidhur me perceptimin e 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 rreptësishtë 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.

Anketa do të mbulojë aspektet e mëposhtme të performancës së Administratës Tatimore: Informatat 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 dëshirojmë t'ju parashtronim disa pyetje lidhur me kontaktet tuaja me Administratën Tatimore të Kosovës (ATK).

Kategoria e anketuesit të intervistuar

1. Biznes person/entitet juridik (bizneset dhe OJQ-të)

1.1. Ju lutem zgjidhni sektori e juaj primar dhe sekondar (nëse i përkisni vetëm njërit sektor atëherë përzgjidhni vetëm njërin opsion)

1. Prodhimtari,
2. Shërbime
3. Ndërtimtari,
4. Tregti

1. Person privat – jo pjesë e biznesit – Tatimpagues

2. 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 detyrimet tatimore (p.sh. kontabilitetin, dorëzimin për kthim taksash, përgjigjet ndaj kërkesave të ATK-së, etj.)?

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

2. Sa shpesh, mesatarisht, takoheni/shkëmbeni informata me zyrtarët e ATK-së?

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

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

1. Po
2. Jo
88. Nuk e di

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

1. Po
2. Jo
88. Nuk e di

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

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

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

1. Po
2. Jo

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

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

6.2 A është përgjigjur ATK-ja në informatat e kërkuara?

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

6.2.1 Si e keni marr këtë informatë?

1. Direkt nga zyrtarët e ATK-së (personalisht)
2. Në formë të shkruar, me email
3. Përmes thirrjes telefonike nga zyrtarët e ATK-së
4. Me SMS
5. Tjetër, ju lutem specifikoni

6.2.2 A keni marr përgjigje në informatat e kërkuara?

1. Aspak fare
2. Aspak
3. Pak deri në një masë
4. Plotësisht

7. 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]

- | | |
|---|--------------------|
| 1. I detyron tatimpaguesit që të paguajnë tatimet, lufton evazionin tatimor | 1. Po 2. Jo 88. ND |
| 2. Informon tatimpaguesit se si t'i paguajnë tatimet | 1. Po 2. Jo 88. ND |
| 3. Grumbullon tatimet | 1. Po 2. Jo 88. ND |
| 4. Grumbullon kontributet pensionale | 1. Po 2. Jo 88. ND |
| 5. Mbledh tatimin në pronë | 1. Po 2. Jo 88. ND |
| 6. Vendos (zvogëlon/rrit) normat tatimore, p.sh. për TAP, TAK, TVSH | 1. Po 2. Jo 88. ND |
| 7. Grumbullon taksat doganore | 1. Po 2. Jo 88. ND |
| 8. Informon tatimpaguesit për deklarimet tatimore | 1. Po 2. Jo 88. ND |

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.

8. A mendoni se ATK-ja publikon 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

88. Nuk e di

9. Më saktësisht, a mendoni se informatat e siguruar nga ATK-ja janë lehtë për tu gjetur dhe për tu marr?

1. Jo
2. Pothuajse jo
3. Pothuajse po
4. Po

88. Nuk e di

10. A janë informatat e ofruara nga ATK-ja gjithëpërfshirëse (të kuptueshme, mirë të strukturuar)?

1. Jo
2. Pothuajse jo
3. Pothuajse po
4. Po

88. Nuk e di

11. A i mbulojnë të gjitha të drejtat dhe obligimet e rëndësishme informatat e ofruara nga ATK-ja (të gjitha informatat)?

1. Jo
2. Pothuajse jo
3. Pothuajse po
4. Po

88. Nuk e di

12. A janë të besueshme informatat e siguruar nga ATK-ja?

E brendshme: Kjo i referohet vërtetësisë së informatës, sipas fakteve, e azhurnuar dhe me konsistencë nëse vijnë nga burime të ndryshme të ATK-së

1. Jo
2. Pothuajse jo
3. Pothuajse po
4. Po

88. Nuk e di

13. Cilat janë burimet tuaja primare të informimit 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
11. Avokati/ombudspersoni i tatimpaguesve
12. Të tjerët (_____)
88. Nuk e di

14. Në rastet kur ka ndryshime në legjislacionin tatimor, si informoheni për këto ndryshime?

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

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

B

BARRA E PAJTUESHMËRISË: NDËRLIKUESHMËRIA DHE KOSTOJA KOHORE E PROCEDURAVE

Në pjesën vijuese 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

16. 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 vështirë
2. Paksia e vështirë
3. Aspak e vështirë
4. Shumë e vështirë
88. Nuk e di

17. Sa është e vështirë të ndiqen procedurat e cekura të ATK-së?

E brendshme: Kjo ndërlidhet me atë nëse tatimpaguesi e di se çka pritet 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

18. Sa kohë ju duhet për ti ndjekur këto procedura të ATK-së?

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 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

19. Mesatarisht sa orë pune kaloni në muaj për ti plotësuar procedurat tatimore (p.sh. dokumentacioni, deklaratat, pagesat etj.)? _____

20. 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
88. Nuk e di

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

1. Po
2. Jo
88. Nuk e di

21. Ju lutem vlerësoni nëse ndryshimet, në vijim, në procedurat e ATK-së ju kanë lehtësuar/ngarkuar punën gjatë përmbushjes së obligimeve tatimore?

	Kategoritë	Shumë vështirë	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	1	2	3	4	88
3	Qendrat 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 (ZGJONA)	1	2	3	4	88
6	Auditimet dhe auditimet elektronike tatimore	1	2	3	4	88

22. Ju lutem deklaroni - për ndonjë fushë - ku përmirësimi nevojitet më urgjentisht (opsionet: regjistrimi, dokumentacioni, deklarimi, pagesat, arkat fiskale, etj.)

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

23. 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 fare	Pothuajse 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

24. 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.

VIZITAT/AUDITIMET/TATIMORE		Nuk pajtohem fare	Pothu nuk pajtoj	Pothu-ajse 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 procedurë	1	2	3	4	88
3	Inspektorët e ATK-së duken të jenë të kualifikuar dhe aftë për të detektuar deklaratat e rrejshme.	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 aranzhimet e nevojshme kur 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 seriozisht pyetjet dhe kundërshtimet 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 ryshfet	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

25. 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 i pranishëm
3. Është i pranishëm
4. Është shumë i pranishëm
88. Nuk ka përgjigje

26. A besoni se me qëllim të shpejtimit të procedurave tatimore duhet të ndërhyhet në mënyrë të padrejtë (p.sh. duke përdorur lidhjet, pagesat jo-formale, dhe format të tjera korruptive)?

1. Jo
2. Nganjëherë
3. Po
88. Nuk e di
99. Refuzoj/nuk ka përgjigje

27. Nga 1 deri në 5, sa mendoni se informaliteti është problem në Kosovë (1 do të thotë 'nuk është fare problem' dhe 5 do të thotë 'është problem i madh')

1 2 3 4 5

28. Ju lutem shqyrtoni deklaratat vijuese lidhur me mekanizmin e paraqitjes së ankesave dhe vlerësojini ato në shkallën prej 1-4.

ANKESAT		Nuk pajtohem fare	Pothuajse 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

29. Ju lutem shqyrtoni deklaratat vijuese lidhur me mbledhjen e tatimeve dhe vlerësojini ato me shkallën prej 1-4.

MBLEDHJA E TATIMEVE		Nuk pajtohem	Pothuajse nuk pajtohem	Pothuajse pajtohem	Plotësisht pajtohem	Nuk e di
1	ATK-ja bën përpjekje për të mbledhur borxh 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

30. 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

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

32. A mendoni se ATK-ja arrin t'i informoj tatimpaguesit rreth ndryshimeve në legjislacion dhe procedurat tatimore përmes seminareve, dëgjimeve publike, shpalljeve?

1. Jo
2. Jo, deri në një masë
3. Po, deri në një masë
4. Po

88. Nuk e di

33. Sa shpesh keni pranuar lajmërimë/informata nga ATK-ja për legjislacionin tatimor në dy vitet e fundit?

1. 1 lajmërim
2. 2-5 lajmërimë
3. 6-10 lajmërimë
4. Më shumë se 10 lajmërimë

34. Si i keni pranuar këto lajmërimë?

1. Nga zyrtarët e ATK-së
2. Nëpërmjet të telefonit
3. Me email
4. Me SMS
5. Tjera, specifiko _____

35. Nga 1 deri në 5 sa të qarta kanë qenë këto lajmërimë. 1 do të thotë aspak të qarta dhe 5 shumë të qarta (nëse ka pasur më shumë se 1 lajmërim, personi i anketuar duhet bëj vlerësim mesatar për të gjitha lajmërimet)

1 2 3 4 5

36. A i keni vizituar zyrat e ATK-së në të kaluarën (për çfarëdo arsye)?

1. Po
2. Jo (kalo në pyetjen 35)

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

1. Nxjerrja e certifikatës tatimore
2. Plotësimi dhe dorëzimi i formularëve tatimor
3. Marrja e informatave mbi gjendjen tatimore
4. Marrja e informatave për dënimet e shqiptuara
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

38. (Kjo pyetje u drejtohet vetëm atyre që kanë vizituar zyrat e ATK-së, nëse jo, kaloni te pyetja 39). Nëse keni vizituar zyrat e ATK-së, në të kaluarën, ju lutem, vlerësoni aspektet e punës sipas përvojës tuaj.

ASPEKTET		Keq	Paksa keq	Paksa 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 zyrtarëve të ATK-së	1	2	3	4	88
9	Disponueshmëria e kompjuterëve	1	2	3	4	88

39. 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 36)
3. Nuk e di/ nuk më kujtohet (kalo në pyetjen 36)

39.1. [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

39.1.1 [për tatimpaguesit që kanë dorëzuar kërkesë] Sa gjatë keni pritur për të marr një përgjigje finale nga ATK-ja për kërkesën për rimbursim? [koha llogaritet me ditë]

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

39.1.2 [për tatimpaguesit që kanë dorëzuar kërkesë] A jeni rimbursuar për TVSh-në?

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

39.1.3. [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 = aspak efikas, dhe 5 = shumë efikas

1 2 3 4 5

40. 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 përafërt 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 në faqen e internetit të ATK-së - online
3. Staf më të profesionalizuar
4. Përmirësim në qasjen e stafit ndaj tatimpaguesve
5. Orari më i përshtatshëm i punës - p.sh. më herët ose më vonë
6. Zvogëlimi i vëllimit të dokumenteve
7. Të tjera, specifiko: _____

41. Sipas mendimit tuaj, çka i motivon tatimpaguesit për të deklaruar dhe paguar detyrimet e tyre me kohë?

ASPEKTET	Jo motivues	Paksa motivuese	Paksa motivi	Shumë motivuese	Nuk e di
1. Dëshiroj të kontribuoj si qytetar aktiv për buxhetin publik/shtetin tim.	1	2	3	4	88
2. Sistem tatimor me norma të ulëta dhe i thjeshtë (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. Vlera e gjobës në rast të gjetjes së ndonjë shkelje në legjislacionin tatimor (gjobat/dënimet)	1	2	3	4	88
6. Gjasa të vogla të kapjes nga ATK-ja (numri dhe cilësia e inspektimeve nga ATK-ja)	1	2	3	4	88
7. Norma e interesit për tatimet të cilat nuk janë paguar me kohë	1	2	3	4	88
8. Shkelje e imazhit dhe integritetit Të tatimpaguesve	1	2	3	4	88
9. Periudha e gjatë për të drejtën e auditimit tatimor (6 vite)	1	2	3	4	88
10. Informata/Njohuri se tatimpaguesit e tjerë janë duke plotësuar obligimet e tyre tatimore	1	2	3	4	88

42. Sipas mendimit tuaj, çka i demotivon tatimpaguesit që të deklarojnë dhe paguajnë obligimet e tyre? Vlerësoni secilin opsion në shkallën nga 1 deri në 4.

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 cilat nuk janë paguar e kohë	1	2	3	4	88
8. Parashkrimi i shkeljeve të paraqitura – vjetërsimi i lëndës	1	2	3	4	88

43. A mund të na tregoni sa pajtoheni me deklaratat vijuese nga 1 deri në 4.

Deklaratat	Fare pajtohem	Nuk pajtohem	Pajtohem në një masë	Pajtohem plotësisht	Nuk e di/Nuk kam mendim
1. Kosova ka sistem të thjeshtë tatimor për biznese	1	2	3	4	88
2. Të gjitha bizneset në Kosovë paguajnë saktë dhe në kohë detyrimet tatimore	1	2	3	4	88
3. Është e lehtë për bizneset që të deklarojnë dhe paguajnë tatimin	1	2	3	4	88
4. Nëse ATK-ja zbulon se biznesi juaj po bën mashtrim tatimor pasojat janë serioze	1	2	3	4	88
5. Reputacioni i biznesit tuaj do të dëmtohet nëse zbuloheni për evazion tatimor	1	2	3	4	88
6. Rreziku që bizneset të mashtrojnë në tatim, si TVSH-ja dhe tatimet tjera, është i madh	1	2	3	4	88
7. Bizneset kanë ndërtuar komunikim të mirë me ATK-në	1	2	3	4	88
8. ATK-ja ka besim në biznese se do të përmbushin obligimet tatimore	1	2	3	4	88
9. ATK është duke punuar për të zvogëluar barrën administrative për biznesin tuaj	1	2	3	4	88
10. Biznesi është i bindur që ATK-ja do të trajtojë informatat e biznesit në mënyrë konfidenciale	1	2	3	4	88

11.	Është obligim i biznesit që të korrigjojë çdo gabim në informatat tatimore	1	2	3	4	88
12.	Biznesi im është shumë i ekspozuar ndaj konkurrencës nga bizneset tjera të cilat mashtrojnë me tatime	1	2	3	4	88
13.	Biznesi ynë është shumë i ekspozuar ndaj konkurrencës nga bizneset tjera që kanë punëtorë të paregjistruar	1	2	3	4	88
14.	Bizneset tjera në industrinë e njëjtë janë përmbushëse të obligimeve tatimore	1	2	3	4	88

44. Kur bizneset bëjnë gabime kjo ndodh për shkak se:

1. Rregulloret tatimore janë të vështira për tu kuptuar
2. Rregulloret tatimore janë të pamjaftueshme
3. Këshillat nga kontabilisti i kompanisë janë jo adekuate
4. Biznesi ka mungesë të punëtorëve që kanë aftësi administrative

45. A preferoni të vazhdoni të pranoni informata nga ATK-ja për legjislacionin tatimor?

1. Po
2. Jo (kalo në pyetje 3)

46. Nëse po, si preferoni ti pranoni këto informata?

1. Direkt nga zyrtarët e ATK-së
2. Përmes TV
3. Përmes një aplikacioni të veçantë në telefonat e mençur
4. Me telefonatë
5. Me SMS
6. Në mediat sociale
7. Në diskutime me persona kompetent
8. Nga broshurat/materiallet e shtypura
9. Përmes Radios
10. Nga gazetetat
11. Të tjera, specifiko _____

F

INFORMATA PËR BIZNESIN

D1. (GJINIA E TË ANKETUARIT)

1. Mashkull
2. Femër

D2. (mosha e të anketuarit) (vjetët) |_|_|

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? _____
10. 99.DK/NA

Madhësia e biznesit:

1. Tatimpagues jo-biznesor
2. Mikro-biznes (0-5 punëtorë)
3. Biznes i vogël (6-9 punëtorë)
4. Biznes mesatar (10-249 punëtorë)
5. Biznes i madh (250+ punëtorë)
6. OJQ (ju lutem specifikoni numrin e punëtorëve _____)

D5. REGJIONI

- 1.Prishtinë**
2. Prizren
3. Pejë
- 4.Gjakovë**
5. Gjilan
6. Ferizaj
- 7.Mitrovicë**

D6. KOMUNA _____

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

EMRI I TË ANKETUARIT _____

DATA E INTERVISTËS _____

Kohëzgjatja e intervistës _ minuta

Shënime shtesë _____