

Plan za poboljšanje integriteta Administracije Kosova

Dokument za indikatore

2021 – 2023

Sadržaj

Uvod.....	3
1. Povećanje efikasnosti.....	4
2. Udeo dobrovoljnog ispunjavanja u ukupnim poreskim prihodima.....	4
3. Prosečan broj dana za refundaciju poreza.....	5
4. Broj kontrola koje završavaju žalbama	6
5. Udeo žalbi koje rezultiraju odlukom u korist poreskog obveznika u ukupnom broju žalbi	6
6. Broj zaključenih predmeta u prinudnoj naplati kao procenat od ukupnog broja aktivnih predmeta u prinudnoj naplati.....	7
7. Obim naplaćenog duga kao procenat povećanja stanja duga	8
8. Povećanje broja poseta na osnovu procene rizika	9
9. Povećanje kontrola na osnovu procene rizika	9
10. Dodeljivanje kontrole poreskim službenicima na osnovu procene rizika.....	10
11. Rešavanje posebnih zahteva poreskih obveznika na osnovu procene rizika.....	11
12. Broj spoljnih sistema povezanih sa sistemom PAK	11
13. Pобољшanje veština nisko rangiranih zvaničnika.....	12
14. Podizanje stepena sposobnosti službenika PAK-a	13
15. Objavljivanje otvorenih podataka	14
16. Podizanje kapaciteta službenika koji komuniciraju sa građanima / poreskim obveznicima	14

Uvod

Indikatori u ovom dokumentu služe za merenje primene Plana za poboljšanje integriteta, ali ovo je otvoreni dokument koji PAK može promeniti dodavanjem indikatora po potrebi tokom perioda primene. U zavisnosti od roka postavljenog za ovaj dokument, PAK ostaje da utvrdi, primeni i nadgleda na sledeći način:

- Prikupljanje podataka kako bi se omogućilo merenje referentnih nivoa i ciljeva
- Dodela referentnih nivoa (osnovne linije) ¹
- Praćenje izveštajnog perioda za svaki pokazatelj (mesečni, kvartalni ili godišnji)
- Praćenje ciljeva koji će se postići za svaki mesec / kvartal / godinu za svaki indikator

Indikatori korišćeni u ovom dokumentu zasnovani su na najboljoj međunarodnoj praksi² koja je relevantna i merljiva za PAK. Ovi izvori uključuju Svetsku banku, Međunarodni monetarni fond, Organizaciju za ekonomsku saradnju i razvoj itd., sa fokusom na istraživanje i metodologije koje koriste za merenje učinka javnih institucija, posebno poreskih uprava.

U osnovi izbora ovih indikatora je izdvajanje podataka o ispunjavanju određenih aktivnosti PAK-a, njihovo redovno praćenje i upoređivanje sa prethodnim periodima radi merenja u kojoj meri su postignuti ciljevi institucije. Izdvajanje numeričkih podataka za merenje učinka olakšava rad institucije u davanju prioriteta resursima i boljem planiranju. Takođe služi kao objektivna osnova oko koje se dijalog sa spoljnim partnerima (privatni sektor, nevladine organizacije, donatori, itd.) može usredsrediti na dostignuća i prostor za poboljšanje.

¹ Referentni nivoi i ciljevi biće ažurirani u skladu sa rokovima utvrđenim u podakcijama 1.1.2, 1.2.3 i 1.3.2 u akcionom planu.

² Tax Administrations and Small and Medium Enterprises (SMEs) in Developing Countries - World Bank Group < <http://documents.worldbank.org/curated/en/711511468779448847/pdf/391100Taxadmin01PUBLIC1.pdf>>
Tax Administration in OECD and Selected Non-OECD Countries: Comparative Information Series < <https://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/comparative/CIS-2010.pdf>>
Revenue Administration: Performance Measurement in Tax Administration – IMF < <https://www.imf.org/external/pubs/ft/tnm/2010/tnm1011.pdf>>

I. Povećanje efikasnosti

$$\text{Rashodi naplate (efikasnost)} = \frac{\text{Budžet PAK}_t}{\text{Prihodi PAK}_t} \times 100$$

Ovaj indikator meri efikasnost ustanove sa stanovišta troškova neophodnih za naplatu određenog iznosa prihoda, odnosno procenjuje koliki su troškovi naplate poreza u zemlji. Na primer, ovaj pokazatelj ima za cilj da meri budžetske izdatke institucije za naplatu 100 evra poreskih prihoda. Što je ovaj pokazatelj niži, to je efikasnije upravljanje naplatom poreza.

	2017	2018	2019
Budžet PAK	8,807,447	9,271,843	11,069,478
Prihodi naplaćeni od PAK	414,355,294	456,798,495	504,281,866
Rashodi naplate	2.13%	2.03%	2.19%

Izvor: Konsolidovani budžet Kosova i godišnji izveštaj PAK

Odeljenje odgovorno za prikupljanje podataka i izveštavanje: Uprava PAK-a

Izveštajni period: Godišnji

Referentni nivo: [2,11%]

Ciljevi: [2021: 2,11%; 2022: 2,05%; 2023: 2,0%]

Doprinosi: Stub I

Rizici implementacije: Nepredviđeni događaji u ekonomiji, sporiji oporavak nakon pandemije, zakonodavne i proceduralne promene u instituciji

2. Udeo dobrovoljnog ispunjavanja u ukupnim poreskim prihodima

$$\text{Dobrovoljno ispunjavanje} = \frac{\text{Naplaćeni porez iz dobrovoljnog ispunjavanja}_t}{\text{Prihodi iz PAK}_t} \times 100$$

Ovaj indikator meri koliki je prihod PAK-a od dobrovoljnog ispunjavanja; dakle, iznos prikupljenog poreza prema poreskim prijavama koje su poreski obveznici podneli PAK-u. Dakle, ovo ne uključuje prihode koji proizlaze iz kontrola, novčanih kazni, penala, kamata, prinudne naplate itd. Potonji su ključni instrumenti PAK-a i treba ih ojačati, ali ovaj pokazatelj pokazuje koliko se prihoda koje PAK prikuplja prikuplja bez potrebe za korišćenjem instrumenata prinude. Povećanje nivoa ovog pokazatelja odražavaće porast nivoa edukacije poreskih obveznika u dobrovoljnom ispunjavanju poreskih obaveza, što će smanjiti potrebu za korišćenjem prinudnih instrumenata za prikupljanje poreskih prihoda.

Odeljenje nadležno za prikupljanje podataka i izveštavanje: Primarna odgovornost: Odeljenje za planiranje i izveštavanje, Sekundarna odgovornost: IT

Izveštajni period: Godišnji

Referentni nivo: [88,5%]

	2018	2019	2020
Porez naplaćen iz dobrovoljnog ispunjavanja	399,698,683	445,280,888	419,401,770
Prihodi PAK	456,798,495	504,281,866	467,039,833
Dobrovoljno ispunjavanje	87.5%	88.3%	89.8%

Ciljevi:³ [2021: 91.5%; 2022: 93.0%; 2023: 95.0%]

Doprinosi: Stub I

Rizici implementacije: Spoljni faktori, zakonodavne i proceduralne promene u instituciji

3. Prosečan broj dana za refundaciju poreza

Prosečno vreme za refundaciju poreza

Ovaj pokazatelj ima veze sa funkcijom refundacije poreza, tačnije meri prosečno vreme refundacije stanja poreskog kredita poreskim obveznicima, po danu. Ovaj pokazatelj već postoji u izveštajima PAK-a. Ista formula se odnosi na sva tri poreza (PPK, PLP i PDV).

Odeljenje nadležno za prikupljanje podataka i izveštavanje: Odeljenje za refundaciju

Izveštajni period: mesečno

Referentni nivo: [22.2]

	2018	2019	2020
PDV (u danima)	21.7	18.7	23.0
PPK (u danima)	21.7	25.9	26.6
PLP (u danima)	32.1	19.1	16.1
Prosek (PDV, PPK, PLP)	27.6	19.1	20.0

Ciljevi: [2021: 20 dana; 2022: 19 dana; 2023: 18 dana]

Doprinosi: Stubu I i Stubu II

Rizici implementacije: Spoljni faktori, nedostatak osoblja, nedostatak međuinstitucionalne saradnje, kašnjenje u potvrđivanju statusa poreskog obveznika sa prinudnom naplatom.

³ Ciljevi za indikatore 2 zasnovani su u Strategiji PAK-a 2021-2025, specifično u TKP 7

4. Broj kontrola koje završavaju žalbama

$$\text{Kontrole sa žalbama} = \frac{\text{Broj žalbi za rezultate kontrole}_t}{\text{Ukupan broj kontrola}_t}$$

Ovaj pokazatelj ima za cilj da izmeri koliko rezultata kontrole završi u žalbenom postupku, koji će se kasnije tretirati. Dakle, kao indikator, nema kao cilj da meri kvalitet kontrola ili žalbenog postupka, već samo pokušava da razjasni koliko slučajeva kontrola izaziva sporove između poreskog obveznika i PAK-a. Ako je potrebno, isto se može primeniti i za posete ispunjavanja.

Odeljenje nadležno za prikupljanje podataka i izveštavanje: Odeljenje za kontrolu

Izveštajni period: Tromesečno

Referentni nivo: [17,9%]

	2018	2019	2020
Ukupan broj kontrola	1,714	1,915	1,014
Broj žalbi za rezultate kontrole	298	346	188
Kontrole u žalbenom postupku	17.3 %	18.1%	18.5%

Ciljevi: [2021: 18,0%, 2022: 17,0%, 2023: 16,0%]

Doprinosi: Stub I

Rizici sprovođenja: zakonodavne promene i interne proceduralne promene institucije.

5. Udeo žalbi koje rezultiraju odlukom u korist poreskog obveznika u ukupnom broju žalbi

$$\text{Efikasnost žalbe} = \frac{\text{Ukupan broj žalbi koje rezultiraju u korist poreskog obveznika}_t}{\text{Ukupan broj žalbi}_t}^4$$

Ovaj indikator meri stopu 'uspešnosti' žalbenog postupka, odnosno koliko ukupnih žalbi na rezultate kontrole završava u korist poreskog obveznika.

Odeljenje nadležno za prikupljanje podataka i izveštavanje: Odeljenje za žalbe

⁴ Žalbe uključuju: kontrole, formalne odluke, kazne i još mnogo toga. Ovaj pokazatelj uključuje sve žalbe u vezi sa nezadovoljstvom poreskih obveznika.

Izveštajni period: Godišnji

Referentni nivo: [25,7%]

	2018	2019	2020
Žalbe u korist poreskog obveznika	166	138	134
Ukupne žalbe	602	612	496
Efektivnost žalbi	27.6%	22.5%	27.0%

Ciljevi: [2021: 28%, 2022: 29%, 2023: 30%]

Doprinosi: Stub I

Rizici primene: Promena trenutnog pristupa u pogledu postupka za žalbe, nedostatak osoblja za procenu žalbi.

6. Broj zaključenih predmeta u prinudnoj naplati kao procenat od ukupnog broja aktivnih predmeta u prinudnoj naplati

$$Efikasnost\ prinudne\ naplate = \frac{Zaklju\ceni\ predmeti_t}{Ukupan\ broj\ predmeta\ za\ naplatu_t}$$

Ovaj indikator ima za cilj da izmeri koliko je slučajeva za prinudnu naplatu obrađeno u odnosu na ukupan iznos, odnosno koja je stopa efikasnosti upravljanja predmetima naplate. U kombinaciji sa podacima o stanju duga, ovaj indikator pruža informacije o tome da li se prinudnom naplatom efikasno upravlja ili je stvaranje poreskog duga u kosovskoj ekonomiji vrlo brzo.

Odeljenje nadležno za prikupljanje podataka i izveštavanje: Odeljenje za prinudnu naplatu

Izveštajni period: Tromesečno

Referentni nivo: [27,3%]

	2018	2019	2020
Zaključeni predmeti u godini ⁵	858	2,009	809
Ukupni predmeti za naplatu	3,603	6,450	3,004
Efikasnost prinudne naplate	23.8%	31.1%	26.9%

Ciljevi: [2021: 27,5%, 2022: 28,0%, 2023: 28,5%]

⁵ Zatvoreni slučajevi uključuju poreske obveznike koji su platili dug kao rezultat obaveznih mehanizama naplate i sklapanja sporazuma PAK-a sa poreskim obveznicima. Ovde se ne uključuju slučajevi kada dug zastareva (više od 6 godina).

Doprinosi: Stub I

Rizici u primeni: Nedostatak osoblja, vanredni faktori, nasleđeni slučajevi u odeljenju za prinudnu naplatu, potencijalne vladine odluke o brisanju/ odlaganju plaćanja.

7. Obim naplaćenog duga kao procenat povećanja stanja duga

$$Efikasnost\ na\ smanjivanje\ duga = \frac{Napлата\ duga_t}{Zalihe\ duga_t}$$

Ovaj pokazatelj ima za cilj upoređivanje naplate duga u poređenju sa (prirodnim) povećanjem stanja duga, upoređujući tako napore PAK-a da smanji stanje duga sa prirodnim stvaranjem poreskog duga u ekonomiji.

Odeljenje nadležno za prikupljanje podataka i izveštavanje: Odeljenje za dugove

Izveštajni period: Tromesečno

Referentni nivo: [24,2%]

	2018	2019	2020
Naplaćeni dug	75,332,172	103,444,066	97,563,764
Zalihe duga	367,008,982	357,294,252	418,880,661
Efikasnost u smanjivanju duga	20.5%	28.9%	23.2%

Ciljevi: [2021: 25,0%, 2022: 27,0%, 2023: 29,0%]

Doprinosi: Stub I

Rizici implementacije: Nedostatak osoblja i vanredni faktori

Slede neki različiti pokazatelji, ali sa operativne tačke gledišta oni imaju za cilj da mere koliko PAK uspeva da transformiše svoje funkcije u funkcije zasnovane na riziku. Dakle, operacije se izvode u zavisnosti od toga šta automatizovani sistemi nalažu, uklanjajući diskreciju zvaničnika PAK-a.

8. Povećanje broja poseta na osnovu procene rizika

$$\text{Posete na osnovu rizika} = \frac{\text{Broj realizovanih poseta zasnovanih na proceni rizika}_t}{\text{Ukupan broj realizovanih poseta}_t}$$

Odeljenje nadležno za prikupljanje podataka i izveštavanje: Odeljenje za upravljanje rizicima i planiranje

Izveštajni period: mesečno

Referentni nivo: [Nema referentni nivo]

Ciljevi: [2021: 80%, 2022: 85%, 2023: 90%]

Doprinosi: Stub II

Rizici u primeni: Promena trenutnog pristupa u vezi sa obavljanjem terenskih poseta, nespremnost regionalnih direkcija u rešavanju slučajeva iz sedišta, primena tehničkih promena koje treba izvršiti u sistemu.

9. Povećanje kontrola na osnovu procene rizika

$$\text{Kontrole zasnovane na riziku} = \frac{\text{Broj realizovanih kontrola na osnovu procene rizika}_t}{\text{Ukupan broj realizovanih kontrola}_t}$$

Odeljenje nadležno za prikupljanje podataka i izveštavanje: Odeljenje za upravljanje rizicima i planiranje

Izveštajni period: mesečno

Referentni nivo: [2020: 80%]

Ciljevi: [2021: 85%, 2022: 90%, 2023: 95%]

Doprinosi: Stub II

Rizici implementacije: Promena trenutnog pristupa u vezi sa sprovođenjem terenskih kontrola, nespremnost regionalnih uprava u rešavanju slučajeva iz sedišta, primena tehničkih promena koje treba izvršiti u sistemu.

10. Dodeljivanje kontrole poreskim službenicima na osnovu procene rizika

Dodeljivanje kontrole poreskim službenicima na osnovu rizika

$$= \frac{\text{Broj službenika kojima su dodeljene kontrole iz modula rizika}_t}{\text{Ukupan broj kontrola}_t}$$

Odeljenje nadležno za prikupljanje podataka i izveštavanje: Odeljenje za upravljanje rizicima i planiranje

Izveštajni period: mesečno

Referentni nivo: [Nema referentni nivo]

Ciljevi: [2021: 30%, 2022: 40%, 2023: 50%]

Doprinosi: Stub II

Rizici sprovođenja: Realizacija aktivnosti usko je povezana sa razvojem tehničkog aspekta od strane IT sistema i funkcionalnošću ovog sistema, oklevanjem regionalnih direkcija u rešavanju slučajeva iz centralne kancelarije.

(10. a.) Smanjivanje procenta građana koji imaju percepciju da su inspektori PAK otvoreni / traže mito ili druge usluge

Ovaj pokazatelj će meriti da li će doći do smanjenja procenta percepcije građana da su inspektori PAK-a otvoreni / traže mito ili druge usluge. Prema izveštaju Ankete sa poreskim obveznicima za 2015., 2017. i 2019. godinu, pokazalo se da se u proseku 39,6% ispitanika slaže da je inspektor bio otvoren za primanje mita.

Ovaj pokazatelj je jedini u ovom dokumentu koji ne koristi administrativne podatke unutar PAK-a, već koristi podatke iz ankete. Cilj je da se pomogne u proceni uticaja ovih promena na percepciju integriteta.

Odeljenje nadležno za prikupljanje podataka i izveštavanje: Primarna odgovornost: Kancelarija za medijske komunikacije; Sekundarna odgovornost: Odeljenje za planiranje i izveštavanje

Izveštajni period: 2 godine

Referentni nivo: [39.6%]

Ciljevi: [2023: 30%]

Doprinosi: Stubovi I, II i III

Rizici sprovođenja: Tehnički aspekt sprovođenja ankete i njeno finansiranje, izvanredni faktori.

11. Rešavanje posebnih zahteva poreskih obveznika na osnovu procene rizika

$$\text{Rešavanje zahteva na osnovu rizika} = \frac{\text{Broj zahteva koji se tretiraju iz modula rizika}_t}{\text{Ukupan broj zahteva}_t}$$

Ovaj indikator ima za cilj da izmeri koliko specifičnih zahteva; registracija, odjava, promena oblika / statusa preduzeća, promena vlasnika itd., tretiraju se na osnovu modula rizika. Dakle, u trenutku kada poreski obveznik promeni (na primer) adresu, ovo više ne bi trebalo da bude neposredni signal za kontrolu, već da modul rizika utvrđuje da li je to slučaj za kontrolu ili ne.

Odeljenje nadležno za prikupljanje podataka i izveštavanje: Odeljenje za upravljanje rizicima i planiranje

Izveštajni period: mesečno

Referentni nivo: [Nema referentni nivo]

Ciljevi: [2021: 80%, 2022: 85%, 2023: 90%]

Doprinosi: Stub II

Rizici sprovođenja: Realizacija aktivnosti usko je povezana sa razvojem tehničkog aspekta od strane IT sistema i funkcionalnošću ovog sistema, oklevanjem regionalnih direkcija u rešavanju slučajeva iz centralne kancelarije.

12. Broj spoljnih sistema povezanih sa sistemom PAK

Ovaj pokazatelj odnosi se na funkciju rizika, kontrolu i postupke. Jedan od načina na koji možemo meriti performanse ove funkcije je broj sistema spoljnih institucija koji su u interakciji sa trenutnim sistemom PAK-a. To se radi kako bi PAK imala na raspolaganju više izvora informacija (kod notara, banaka itd.) U analitičke svrhe kontrolne funkcije. Trenutno PAK ima informativni sistem koji se odnosi na: Carinu Kosova, Penzijski fond, KBRA, KAS, MRSZ, SSK, MF, Trezor, MUP, FIU [ovde navesti sve institucije sa kojima postoji interakcija IT sistema]. Referentni nivo za ovaj indikator je ukupan broj institucija sa kojima je sistem međusobno povezan; [IKS]. Ovaj broj se može povećati zaključivanjem memoranduma o razumevanju (a zatim i funkcionisanjem interakcije) sa različitim relevantnim institucijama, u skladu sa dnevnim redom koji je postavilo rukovodstvo PAK-a.

Odeljenje nadležno za prikupljanje podataka i izveštavanje: Primarna odgovornost: Informaciona tehnologija, Sekundarna odgovornost: Odeljenje za upravljanje rizicima i planiranje

Izveštajni period: Godišnji

Referentni nivo: [12]

1. Veza sa KARB, 2020
2. Veza sa MIA / ARC i MIA / Registracija vozila, 2020
3. Veza sa Opštinom Priština, 2020
4. Veza sa komercijalnim bankama i platnim institucijama, 2020
5. Veza sa porezom na imovinu, 2020
6. Veza sa IRS (FATCA), 2019
7. Veza sa KAA, 2019
8. Veza sa ICK, 2019
9. Veza sa e-nabavkom, 2019
10. Veza sa NVO, 2019
11. Veza sa MER-SIZHEK-om, 2018
12. Veza sa MRSZ, 2018

Ciljevi: [2021: 14, 2022: 17, 2023: 20]

Doprinosi: Stub II

Rizici implementacije: Nedostatak infrastrukture javnog ključa (javni identitet - IKP), otpor stranke da uspostavi međusobne veze

13. Poboljšanje veština nisko rangiranih zvaničnika

$$Poboljšanje\ veština = \frac{Broj\ obučeni\ službenika\ sa\ ocenom\ 1 - 2.5}{Ukupan\ broj\ službenika}$$

Svrha ovog pokazatelja je da se fokus razvoja ljudskih resursa vrati onom delu osoblja koje ima potrebu za obukom; odnosno oni koji tokom ocenjivanja dobijaju niže ocene. Broj službenika kojima je potrebno (na skali od 1 do 1,5 „nezadovoljavajući / nedovoljan“ i 1,5 do 2,5 „zadovoljavajući / dovoljan“) za obuku.

Odeljenje nadležno za prikupljanje podataka i izveštavanje: Primarna odgovornost: Odeljenje za ljudske resurse, Sekundarna odgovornost: Odeljenje za obuku

Izveštajni period: Godišnji

Referentni nivo: [Nema referentni nivo]

Ciljevi: [2021: 80%, 2022: 90%, 2023: 100%]

Doprinosi: Stub V.

Rizici implementacije: Nedostatak budžeta, nedostatak adekvatnih programa obuke, otpor osoblja prema obukama.

14. Podizanje stepena sposobnosti službenika PAK-a

(14. a.)

$$\text{Podizanje stepena sposobnosti službenika} = \frac{\text{Broj obuka sa testiranjem}_t}{\text{Ukupan broj održanih obuka}_t}$$

(14. b.)

$$\text{Podizanje stepena sposobnosti službenika} = \frac{\text{Broj uspešno položenih testova}_t}{\text{Ukupan broj testiranja}_t}$$

Ovaj indikator ima za cilj da izmeri koliko materijala usvajaju službenici PAK koji pohađaju obuke. U planu obuke treba uložiti napore da se prate treninzi koji sadrže komponente testa / evaluacije, ali u slučajevima kada to nije moguće, preporučuje se da supervizor službenika izvrši procenu usvajanja materijala za obuku.

	2018	2019	2020
Ukupan broj obuka	789	696	382
Ukupan broj obuka sa testiranjem ⁶	30	20	0
Broj uspešno položenih testiranja	28	20	0
14.a	3.8%	2.8%	0%
14.b	93.3%	100%	0%

Odeljenje nadležno za prikupljanje podataka i izveštavanje: Primarna odgovornost: Odeljenje za ljudske resurse, Sekundarna odgovornost: Odeljenje za obuku

Izveštajni period: Godišnji

Referentni nivo (14.a): [3,3%]

Referentni nivo (14.b): [96,6%]

Cilj (14.a): [2021: 4,0%, 2022: 6,0%, 2023: 10,0%]

Cilj (14.b): [2021: 100%, 2022: 100%, 2023: 100%]

⁶ Obuke koje uključuju testiranje su samo one iz osnovnog programa obuke za nove inspektore. PAK nema drugu obuku koja uključuje module testiranja.

Doprinosi: Stub V.

Rizici u primeni: Nedostatak budžeta, nedostatak adekvatnih programa obuke, zdravstveni razlozi osoblja zbog nedostatka obuke, opiranje osoblja prema obuci.

15. Objavljivanje otvorenih podataka

Objavljivanje otvorenih podataka

$$= \frac{\text{Ukupan broj otvorenih skupova podataka}_t}{\text{Broj skupova podataka PAK} - a \text{ identifikovanih za otvaranje}_t}$$

Ovaj indikator ima za cilj direktno merenje sprovođenja jedne aktivnosti cilja / stuba III Plana za poboljšanje integriteta PAK-a, odnosno otkrivanja podataka. To, s obzirom da jedna podaktivnost otvaranja podataka omogućava identifikovanje mogućih podataka za otvaranje, a zatim će sledeće podaktivnosti otvaranje određenih podataka realizovati sa prioritetom.

Odeljenje nadležno za prikupljanje podataka i izveštavanje: Primarna odgovornost: Kancelarija za medijske komunikacije; Sekundarna odgovornost: Odeljenje za planiranje i izveštavanje

Izveštajni period: Tromesečno

Referentni nivo: [Nema referentni nivo]

Ciljevi: [2021: izrada vodiča; 2022: 40% 2023: 70%]

Doprinosi: Stub III

Rizici implementacije: Tehnički aspekt implementacije u IT sistemu, vanredni faktori

16. Podizanje kapaciteta službenika koji komuniciraju sa građanima / poreskim obveznicima

Svrha ovog pokazatelja je merenje ulaganja u razvoj ljudskih resursa u smislu poboljšanja komunikacije sa građaninom / poreskim obveznikom, mada se može proceniti da neki službenici koji komuniciraju sa građaninom / poreskim obveznikom već imaju zadovoljavajući kapacitet za komunikaciju sa njima. Kasnije se može meriti izlaz ili rezultat obuke u praksi (tj. Kvalitet i efikasnost komunikacije sa građanima / poreskim obveznicima).

Da bismo merili ovaj indikator, moramo osigurati da se službenik obučen za komunikaciju, ali i za tehničko znanje, ne meri/ ne uzima u obzir dva puta.

(16.a)

Podizanje kapaciteta službenika koji komuniciraju sa građanima/poreskim obveznicima

$$= \frac{\text{Broj uspešno obučenih službenika za način komunikacije}_t}{\text{Ukupan broj službenika koji komuniciraju sa građanima/poreskim obveznicima}_t}$$

(16.b)

Podizanje kapaciteta službenika koji komuniciraju sa građanima/poreskim obveznicima

$$= \frac{\text{Broj uspešno obučenih službenika za tehničko znanje}_t}{\text{Ukupan broj službenika koji komuniciraju sa građanima/obveznicima}_t}$$

	2018	2019	2020
Ukupan broj službenika koji komuniciraju sa poreskim obveznicima	70	74	75
Broj službenika oficira uspešno obučenih za komunikaciju	2	74 ⁷	6
Broj službenika oficira uspešno obučenih za tehničko znanje	3	1	22
Podizanje kapaciteta komunikacije	2.8%	100%	8%
Podizanje kapaciteta tehničkog znanja	4.3%	1.3%	29.3%

Odeljenje nadležno za prikupljanje podataka i izveštavanje: Odeljenje za obuku

Izveštajni period: Godišnji

Referentni nivo (16.a): [36,9%]

Referentni nivo (16.b): [11,6%]

Cilj (16.a): [2021: 37%, 2022: 40%, 2023: 60%]

Cilj (16.b): [2021: 30%, 2022: 40%, 2023: 60%]

Doprinosi: Stubu III i Stubu V.

Rizici implementacije: Nedostatak budžeta, nedostatak adekvatnih programa obuke, zdravstveni razlozi osoblja zbog nedostatka obuke, otpor osoblja prema obuci.

⁷ GIZ je 2019. godine organizovao obuku za komunikaciju zvaničnika koji komuniciraju sa poreskim obveznicima

Podržao:



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE