

THE IMPACT OF THE ELECTRONIC MANAGEMENT SYSTEM ON THE COSTUMERS OF SERVICES WHICH PROVIDE TAX ADMINISTRATION IN THE COUNTY POŽEŠKO-SLAVONSKA

UTJECAJ INFORMACIJSKIH ELEKTRONIČKIH SUSTAVA NA KORISNIKE USLUGA POREZNE UPRAVE U POŽEŠKO-SLAVONSKOJ ŽUPANJI

HAK, Mario

Abstract: Use of electronic management system makes easier exchanges of informations and data for the entire business beneficiary. Web evolution ensures that electronic management system development. The development of the informational technologies has ensured restructuring of business court of Tax administration which is bringing to bigger efficacy. This paper offers a contribution through the primary research of an electronic management system implementation at a Tax Administration in district of Požega.

Key words: Electronic management system, authorization of users, recipient of tax system, the tax and book-keeping card, the electronic signature

Sažetak: Upotreba suvremenih informacijskih sustava uvelike olakšava razmjenu informacija između poslovnih korisnika. Razvoj ovih sustava išao je sukladno razvoju informatičke tehnologije, a osobito s razvojem Interneta. Razvoj informacijske tehnologije doveo je i do restrukturiranja poslovnih procesa u Poreznoj upravi, što je dovelo i do povećanja učinkovitosti poslovanja. Provedeno istraživanje daje uvid u povećanje broja korisnika informacijskog sustava Porezne uprave na području Požeško-slavonske županije, te prednostima koje ovaj sustav omogućuje.

Ključne riječi: menadžmentski informacijski sustav, ovlaštenja korisnika, korisnik poreznog sustava, elektronička porezno knjigovodstvena kartica, elektronički potpis



Authors' data: Mario Hak, mr.sc, Ministarstvo Financija, Porezna Uprava, područni ured Požega, mario.hak@pu.mfin.hr

1. Uvod

Razvoj informacijske tehnologije doveo je i do restrukturiranja poslovnih procesa u Poreznoj upravi, što je dovelo i do povećanja učinkovitosti poslovanja. Informacijski sustavi svakom poduzeću osiguravaju stalni protok podataka i komunikaciju s drugim poslovnim subjektima na temelju kojih se odvija redovno poslovanje.

Preduvjeti koji su se morali ostvariti za razvoj interaktivnih online usluga su bili: razvoj mrežnog sustava, mogućnost integracije s drugim poslovnim sustavima te razvoj novih aplikacija za poslovne korisnike.

Slijedom ovih trendova razvijen je projekt ePorezna zamišljen kao razvojna odrednica Porezne uprave Hrvatske, a namijenjena svim poreznim obveznicima (fizičkim i pravnim osobama). Projekt ePorezna omogućuje povezivanje poslovnih informacijskih sustava sa informacijskim sustavom Porezne uprave, te omogućuje daljnju proširivost servisa.

2. Razvoj poslovnih informacijskih sustava

Poslovni informacijski sustavi se mogu promatrati s više stajališta, te tako možemo govoriti o informacijskim sustavima u poduzeću, organizacijskim sustavima poslovnih jedinica, ali isto tako i o informacijskim sustavima u državnoj upravi. Zahvaljujući razvoju Interneta, poduzeća, državna uprava i građani mogu neprestano nesmetano komunicirati međusobno.

Ponašanje potrošača se definira kao dinamička interakcija spoznaje, čimbenika i ponašanja okružja, koji rezultiraju u ponašanju i razmjeni aspekata života potrošača (Kesić, 1999).

Ovo se može primjeniti i na porezne obveznike. Klasični informacijski sustavi odnosno direktni kontakt između poslovnog subjekta i Porezne uprave često ne osigurava pravovremenu dostavu podataka. Tehnologija koja je ovo omogućila olakšala je učinkovitu razmjenu informacija u kratkom roku.

Ovi procesi drastično izmjenjuju tradicionalne oblike poslovanja, te omogućuju smanjenje troškova kao i skraćivanje vremena u poslovnim procesima. Internetski sustavi omogućuju neprestanu promjenu svih poslovnih procesa kao i načine komuniciranja s klijentima.

Informacijski sustav je koordinirani spoj hardvera, softvera, podataka, stručnjaka i njima podređenih resursa u cilju izvođenja niza povezanih operacija, uključivši obradu, memoriranje, ulaz i izlaz podataka.

Strateški ili menadžmentski informacijski sustav je zapravo sustav za vodstvo poduzeća, odnosno za cijelo poduzeće, jer se odluke menadžmenta odnose na cijelo poduzeće i imaju posljedice na njegovo poslovanje (Buble, 2005). Ova definicija prikazuje i odnose koji se odvijaju u državnoj upravi, odnosno u komunikaciji između poduzeća, građana i državne uprave.

Integracijom postupaka i podataka iz različitih izvora i u jedinstven informacijski input (sustav) te stvaranjem baze podataka, moguće je pravovremeno osigurati potrebne informacije (Previšić & Ozretić Došen, 1999).

3. Nove elektroničke usluge porezne uprave

Do razvoja novih usluga Porezne uprave došlo je iz više razloga:

- predavani godišnji i mjesečni obrasci često su bili izvan roka;
- obrasci su često bili neispravni što je rezultiralo gubitkom vremena kako poreznih obveznika tako i referenata u Poreznoj upravi;
- smanjivanje administrativnih i svih drugih troškova;

Poslovna strategija za razvoj ove koncepcije bilo je u prvom redu unaprjeđivanje odnosa sa korisnicima sustava. Strategija je određivanje osnovnih dugoročnih ciljeva i zadataka poduzeća i usvajanje prostora djelovanja i alokacije resursa neophodnih za ostvarenje tih ciljeva (Thomas & Gardner, 1988). Cjelokupno suvremeno poslovanje se orijentira prema korištenju novih vidova tehnologije i novih vidova komunikacije, pa se prema ovome usmjerava i koncepcija razvoja Porezne uprave.

Elektroničke usluge Porezne uprave su trenutno iskoristive kroz pet usluga, ali uskoro se očekuje proširenje s novim uslugama. Ove usluge obuhvaćaju slanje PDV, PDV-K, ID, PD obrazaca te mogućnost uvida u porezno knjigovodstvenu karticu.

Porezna uprava u okviru e-Porezna omogućuje slijedeće usluge poreznim obveznicima (Ministarstvo financija, 2008):

1. ePKK – uvid u porezno-knjigovodstvenu karticu putem Interneta. Porezni obveznici mogu pregledati svoje porezne obveze po svim poreznim računima, a to mogu učiniti i osobe koje je za to porezni obveznik ovlastio (npr. knjigovodstveni servis). Zahtjev za uvid u knjigovodstvenu karticu moguće je postaviti: za tekuću godinu – s bilo kojim datumom obračuna (manjim ili većim od tekućeg datuma) i za prethodnu godinu – s 31.12.

Na knjigovodstvenoj kartici evidentirano je početno stanje duga ili preplate i zadužene kamate (prijenos stanja iz prethodne godine) i stavke zaduženja, uplata odnosno povrata u godini na koju se odnosi knjigovodstvena kartica. Ova usluga je direktno vezana s informacijskim sustavom porezne usluge te na taj način daje stanje računa poreznog obveznika točno u dan i sat i točno onako kako je to stanje evidentirano u Poreznoj upravi.

2. ePDV – popunjavanje i podnošenje PDV obrazaca putem Interneta. Obveznicima poreza na dodanu vrijednost omogućeno je popunjavanje elektroničkog obrasca PDV-a, provjera valjanosti unesenih podataka, elektronički potpis obrasca, slanje elektroničkog obrasca, primitak potvrde o prijemu i provjera statusa poslanih i zaprimljenih elektroničkih obrazaca. Ovaj servis omogućava i slanje PDV-K obrasca.

3. eID – popunjavanje i podnošenje ID obrazaca putem Interneta. Poslodavci i isplatelji primitaka od nesamostalnog rada (plaća i mirovina) mogu popuniti elektronički obrazac ID, provjeriti valjanost unesenih podataka, elektronički potpisati i poslati obrazac, zaprimiti potvrdu o prijemu i provjeriti status poslanih i zaprimljenih elektroničkih obrazaca.

4. ePD – popunjavanje i podnošenje obrasca godišnje prijave poreza na dobit putem Interneta, Obveznici podnošenja godišnje prijave poreza na dobit mogu popuniti elektronički obrazac PD, provjeriti valjanost unesenih podataka, elektronički potpisati

i poslati obrazac, zaprimiti potvrdu o prijemu i provjeriti status poslanih i zaprimljenih elektroničkih obrazaca.

5. medijska dostava IP obrazaca - Izvješće o plaći i mirovini koje sadrži sve podatke o poslodavcu, primatelju plaće ili mirovine, godišnjoj bruto plaći, uplaćenim doprinosima, uplaćenim premijama osiguranja, dohotku, osobnom odbitku, poreznoj osnovici, uplaćenom porezu i prirezu te o neto isplaćenju plaći, te ID-1 obrazaca – Izvješće o drugom dohotku.

Poslodavci i isplatiitelji primitka od nesamostalnog rada, odnosno plaće ili mirovine ili sam porezni obveznik trebaju dostaviti Poreznoj upravi podatke o isplaćenim plaćama ili mirovinama na obrascima IP (Ministarstvo financija, 2004) Rok za dostavu je 31. siječnja tekuće godine za proteklu godinu.

4. Primarno istraživanje korisnika novih elektroničkih usluga porezne uprave u Požeško-slavonskoj županiji

Usprkos relativno brzom razvoju informacijskih sustava u Poreznoj upravi kod brojnih poreznih obveznika postoji još neprofesionalan pristup suvremenim sredstvima poslovanja.

Mnogi porezni obveznici, bez obzira na kompjuteriziranost poslovnog sustava koriste manualne sustave te tradicionalne vidove poslovanja.

Godina	POREZNI OBVEZNIK		
	Pravne osobe	Fizičke osobe	Ukupno
31.12.2006.	3	84	87
31.12.2007.	88	287	375
UKUPNO	91	371	462

Tablica 1. Rast broja korisnika elektroničkih sustava Porezne uprave u Požeško-slavonskoj županiji za razdoblje 2006.-2007. godine

Istraživanjem su obuhvaćeni podaci za cijelu Požeško-slavonsku županiju i odnose se na dvije ispostave Područnog ureda Požega i to ispostavu Požega i ispostavu Pakrac. Prema provedenom istraživanju u Tablici 1. vidljivo je da je broj poreznih obveznika u rapidnom rastu što govori i o učinkovitosti uvedenog sustava. Sustav je zaživio s 01.01.2006. godine i ostvareni rezultati su više nego pozitivni.

Ovdje se napominje i da je u 2008. godini nastavljen trend rasta korisnika ovih vrsta usluga.

5. Zaključak

Razvojem tehnologije i velikim mogućnostima koje daje Internet omogućuje se sve brojnijim korisnicima pristup velikom broju informacija, ali i drugih usluga koje uvelike olakšavaju procese i u poslovanju poreznih obveznika s Poreznom upravom. Tako se omogućuje slanje brojnih mjesečnih i godišnjih obrazaca elektroničkim putem, a načela korištenja su vrlo jednostavna:

- porezni obveznik ispuni elektronski obrazac i pošalje ga Internet poslužitelju,

- Internet poslužitelj preusmjeri poruku u elektronskom obliku na server Porezne uprave,
- zaduženi referent provjerava poslane obrasce, te ih zaprima,
- sustav automatski obrađuje podatke te šalje obavijest pošiljatelju o uspješnosti obrađenih podataka

Nove informacijske tehnologije značajno utječu na daljnji razvoj i poslovanje svih državnih organizacija, a ne samo Porezne uprave. Nove tehnologije sve se više usvajaju od svih sudionika u poslovnoj komunikaciji.

Zato se ulažu značajna sredstva u razvoj infrastrukture ili se povezuju sa vanjskim tehnološkim sustavima. Stoga je i razvijen novi elektronički sustav pod nazivom e Porezna koji za razliku od ranije postojećih sustava, nudi daleko veću paletu mogućih usluga i informacija.

Po svemu prikazanom proizlazi za zaključiti da će se u idućem razdoblju broj ovih usluga kao i korisnika elektroničkih usluga Porezne uprave još povećavati te postati nezaobilazan trend u poslovanju svih poreznih obveznika.

6. Literatura

Buble, M. (2005): *Strateški menadžment*, Sinergija, Zagreb

Kesić, T. (1999): *Ponašanje potrošača*, Adeco, Zagreb

Ministarstvo financija (2007). *Pravilnik o porezu na dohodak* ("Narodne novine" broj 95/05, 96/06 i 68/07)

Ministarstvo financija (2004). *Zakon o porezu na dohodak* ("Narodne novine" broj 177/04)

Previšić, J. & Ozretić Došen, Đ. (1999). *Međunarodni marketing*, Masmedia, Zagreb,

Thomas H. & Gardner D. (1988): *Strategic Marketing and Management*, John Wiley & Sons, New York,

Ministarstvo financija (2008). *Dostupno na: <http://www.mfin.hr> Pristup: 05-05-2008*