



ЕУ - ТВИНИНГ ПРОЕКТ

ПОДОБРУВАЊЕ НА УСЛУГИТЕ НА УЈП КОН ДАНОЧНИТЕ ОБВРЗНИЦИ

Скопје, 04/02/2015

Проект: Твининг проект „Подобрување на услугите на Управата за јавни приходи кон даночните обврзници“

Финансиран од: Европската унија, ИПА 2010 / ТАИБ I

Вреднос: 800.000 ЕУР

Времетраење: 24 месеци

Цел: Подобрување на административните и институционалните капацитети на УЈП во обезбедувањето на услуги кон даночните обврзници и подобрување на доброволното пријавување и плаќање на даноци.

Улогата на модерната даночна администрација не е само да наплаќа даноци, такси и придонеси, туку и континуирано да вложува во намалувањето на административниот товар на даночните обврзници преку подобрување на своите услуги и поедноставување на процедурите.

Токму преку реализацијата на овој проект, а користејќи ги најдобрите практики и искуства на Твининг партнерот - Шпанската даночна администрација (Agencia Tributaria), ќе се овозможи зајакнување на квалитетот на даночните услуги со воспоставување на ефективни информациски-комуникациски методи и алатки и со зајакнување на соработката помеѓу даночните обврзници и Управата за јавни приходи.

Подобрувањето на постојните и воведувањето на нови услуги, воспоставувањето на поинаков услужно ориентиран пристап при обезбедувањето на услугите и контактот со корисниците на услуги преку Контакт центарот и Даночни шалтери на УЈП, меѓудругото, треба да обезбеди и единствен пристап кон примена на даночните прописи и еднаков квалитет на услугите на подрачјето на целата држава.

Во рамките на проектот ќе биде спроведена проценка на капацитетите и ефикасноста на Контакт центарот и Даночните шалтери на УЈП, ќе бидат дадени предлози за нивно подобрување, ќе се изготви нова стратегија за услуги кон даночните обврзници, нови упатства и процедури за давање услуги, упатства и планови за комуникација со обврзниците, како и семинари за стекнување на нови вештини за комуникација, сè со цел Управата за јавни приходи да биде пример во обезбедувањето квалитетни услуги и ефикасна комуникација со корисниците на услугите.

Взаемната соработка помеѓу даночните експерти од шпанската даночна администрација и Управата за јавни приходи може само да биде гаранција за успехот на овој проект.



- » Контакт центарот на УЈП е лоциран во Скопје и е организиран на национално ниво и вклучува услуги на директен пристап и контакт со клиентите, како и национална телефонска линија - Повикувачки центар.
- » Во изминатите години, УЈП направи голем исчекор во развојот на е-даночните услуги. Сите правни лица ги поднесуваат своите даночни пријави задолжително по електронски пат.
- » УЈП направи големи чекори во однос на употребата на електронски средства и модерна технологија. Меѓутоа, потребни се дополнителни вложувања кои ќе овозможат понатамошно подобрување на квалитетот на услугите и намалување на административниот товар.
- » Даночните обврзници сметаат дека УЈП обезбедува квалитетни услуги.
- » Модерниот и целосно функционален Контакт центар на Шпанската даночна администрација „Agencia Tributaria“ е признаен како еден од најдобрите во Европската унија и со исклучително висок индекс на задоволство кај даночните обврзници.
- » Шпанскиот контакт центар е лоциран во Мадрид (со мала канцеларија во Барселона) и ги задоволува потребите на целата земја.
- » Сите даночни обврзници (граѓани и фирми) на Шпанија ги поднесуваат своите даночни пријави задолжително по електронски пат.
- » Во однос на употребата на електронски средства и современа технологија „Agencia Tributaria“ е најдобрата институција во Шпанија.
- » Индексот на задоволство од услугите на шпанската даночна администрација е навистина висок.

