



ANKETA E VITIT 2015 ME TATIMPAGUESIT

Transparenca, Efikasiteti, Orientimi drejt Shërbimit
dhe Korrektësia e Administratës Tatimore të Kosovës

Publikuar nga:



giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Në bashkëpunim me:



Administrata Tatimore e Kosovës
Poreska Administracija Kosova
Tax Administration of Kosovo

Tabela e përmbajtjes

Përmbledhje ekzekutive	6
1. Hyrje.....	8
2. Konteksti	9
Sistemi Tatimor i Kosovës	9
Pasqyrë e studimeve kryesore në këtë fushë.....	12
3. Metodologjia.....	14
Studimi sasior.....	14
Intervistat gjysmë të strukturuar	16
Fokus grupet	16
4. Kufizimet	17
5. Rezultatet.....	18
Pyetjet e përgjithshme	18
Transparenca e të drejtave dhe obligimeve të tatimpaguesve	19
Barra e pajtueshmërisë: Ndërlikueshmëria dhe kostoja kohore e procedurave.....	26
Zbërthimi i procedurave të rimbursimeve dhe paraqitjes së ankesave	27
Profesionalizmi dhe trajtimi korrekt i tatimpaguesve	30
Orientimi drejtë shërbimit: Shërbimet e ofruara	37
Motivimi për pajtueshmëri.....	38
6. Konkludime	40
Referencat	42
Shtojca 1: Pjesë nga strategjia e ATK-së.....	43
Shtojca 2: Pyetësi i Intervistave Sasior.....	46
Pyetësi i Intervistës Gjysmë të Strukturuar	62
Shtojca 3: Zbërthimi sipas Moshës, Madhësisë dhe Rajonit	65

Të nderuar tatimpagues,

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



Besojmë se mënyra më efektive për të përfituar dhe mbajtur përmbushjen vullnetare është përmes ndërtimit të raporteve të besimit dhe respektit të ndërsjellë në mes të Administratës Tatimore dhe tatimpaguesve të Kosovës. Kjo është arsyeja pse strategjia jonë përmban një theks në përmirësimin e shërbimeve tona për publikun ashtu që të mund të plotësojmë pritjet dhe të ofrojmë shërbimet që tatimpaguesit i meritojnë.

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

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

Ndonëse strategjia jonë ka orientim ofrimin e shërbimeve për tatimpaguesit, gjithashtu burimet tona do t'i aplikojmë për të respektuar ligjet në mënyrë të drejtë dhe të pa anshme, për të siguruar se sistemi është i drejtë për të gjithë.

Sakip Imeri
Drejtor i Përgjithshëm i ATK-së,

Përmbledhje ekzekutive

Ky studim fokusohet në perceptimet e tatimpaguesve, individëve dhe bizneseve në Kosovë lidhur me stafin, procedurat dhe shërbimet e ATK-së, si dhe politikat e ndërlidhura tatimore, të tilla si qasja e ATK-së ndaj subjekteve tatimore, të cilët veprojnë në kundërshtim me rregullat, përzgjedhja e rasteve për auditim bazuar në rrezik, etj. Objektivi kryesor është që të sigurohet një pasqyrë e besueshme, e cila paraqet gjendjen në Kosovë lidhur me mendimet e tatimpaguesve, që mund të shërbejë si bazë për vlerësimin e mundshëm të strategjive të reja të ATK-së në të ardhmen, si dhe të nxjerrë në pah fushat që kërkojnë caktim të prioritetëve sipas perceptimit të tatimpaguesve. Dizajni i studimit kombinon fokus grupet dhe intervistat (1252) për të kuptuar mendimet aktuale të tatimpaguesve të Kosovës. Pyetjet janë organizuar në pesë fusha kryesore, të cilat janë: (i) Transparenca e të drejtave dhe obligimeve të tatimpaguesve; (ii) Barra e pajtueshmërisë: Ndërlikueshmëria dhe kostoja kohore e procedurave; (iii) Profesionalizmi dhe trajtimi korrekt i tatimpaguesve; (iv) Orientimi drejt shërbimit dhe (v) motivimi për pajtueshmërinë. Rezultatet sasiore janë diskutuar në hollësi përmes intervistave gjysmë të strukturuar të mbajtura me përfaqësues të institucioneve kyçe, si dhe fokus grupeve të mbajtura me bizneset. Diskutimet kishin për qëllim mbledhjen e shpjegimeve të mëtejme për gjetjet interesante, si dhe mbështetje për gjetjet befasuese.

Transparenca e të drejtave dhe obligimeve të tatimpaguesve

Pjesa më e madhe e tatimpaguesve janë të kënaqur me qasjen, thjeshtësinë dhe qartësinë e sigurimit të informatave nga ana e ATK-së. Megjithatë, ka ende hapësirë të konsiderueshme për përmirësim në nivelin e vetëdijesimit dhe informimit rreth mandatit të ATK-së dhe të drejtave dhe obligimeve të tatimpaguesve. Për shembull, "vendosja e normave tatimore" dhe "vjelja e detyrimeve doganore" shiheshin si pjesë të rëndësishme të mandatit të ATK-së nga një shumicë dërrmuese e të anketuarve. Burimet më të frekuentuara për tatimpaguesit ishin uebfaqja, zyrat e ATK-së apo personeli dhe kontabilistët e saj. Ka pasur një lloj heterogjeniteti në rezultate sa i përket grupmoshave, gjinisë dhe përkatësisë etnike. Gjeneratat e reja preferojnë burime online kundrejt mjeteve të tjera të informimit. Tatimpagueset femra frekuentojnë zyrat më shumë se tatimpaguesit meshkuj. Pjesëtarët e komunitetit serb shfrytëzojnë zyrat apo kontabilistët si burime të informatave dhe asnjëherë nuk i referohen faqes së internetit, në bazë të rezultateve të studimit. Ka pasur përmirësime lidhur me shpejtësinë dhe transmetimin efektiv të informatave nga ATK-ja, në bazë të konkluzioneve të nxjerra nga diskutimi. Megjithatë, ka hapësirë për të ecur përpara më tej në këtë drejtim, veçanërisht lidhur me sqarimin e ndryshimeve të fundit ligjore.

Barra e pajtueshmërisë: Ndërlikueshmëria dhe kostoja kohore e procedurave

Rezultatet e studimit tregojnë se barra e pajtueshmërisë është lehtësuar në vitet e fundit, ku një pjesë e lehtësimit erdhi nga futja në funksion e mekanizmave të rinj elektronikë dhe thjeshtimi i

procedurave. Dy procedurat më problematike janë rimbursimet dhe paraqitja e ankesave. Diskutimet më tej zbuluan se nuk janë vetëm vështirësia dhe kostoja e kohës së këtyre procedurave që janë problematike, por edhe qasja e disa inspektorëve të ATK-së.

Profesionalizmi dhe trajtimi korrekt i tatimpaguesve

Hulumtimi sasior zbuloi nivelet e larta të kënaqëshmërisë nga ana e të anketuarve lidhur me profesionalizmin dhe trajtimin e drejtë nga zyrtarët dhe stafi i ATK-së. Megjithatë, kur kjo është diskutuar në më shumë detaje, është theksuar mungesa e kualifikimit teknik të stafit të ATK-së, sidomos të atyre që punojnë në kontakt të drejtpërdrejtë me bizneset. Përveç kësaj, ka pasur një pajtim në mesin e një pjese të konsiderueshme të tatimpaguesve, si në fokus grupe, po ashtu edhe në intervista sasiore, që inspektorët e ATK-së mund të jenë përgjegjës për marrje ryshfeti dhe/ose keqpërdorim të autorizimit.

Orientimi drejt shërbimit

Tatimpaguesit ishin mjaft të kënaqur sa i përket elementeve të tilla si lokacioni, orari i punës, pastërtia e objekteve të ATK-së, dhe disponueshmëria e formularëve. Niveli i kënaqëshmërisë ishte në një masë më të ulët sa i përket mjedisit konfidencial dhe kohës së pritjes. Nivelet e larta të pakënaqësisë në diskutim janë kanalizuar drejt administrimit të TVSH-së në aspekte të ndryshme, të tilla si qartësia dhe ndërlikueshmëria e ligjeve, deklarimi i TVSH-së dhe qasja e inspektorëve gjatë regjistrimit për TVSH-në.

Motivimi

Shumica e tatimpaguesve në Kosovë besojnë se veprimi në përputhje me detyrimet tatimore është diçka thelbësore për shkak të përmbushjes së detyrës së tyre si qytetarë të Kosovës. Nga ana tjetër, sipas tyre mungesa e pajtueshmërisë me rregullat shpesh mund të vijë si pasojë e perceptimit të keqmenaxhimit të fondeve publike nga ana e qeverisë. Faktorë të tjerë për mosrespektimin e rregullave që u theksuan në rezultatet e studimit ishin perceptimi i evazionit tatimor në mesin e të pasurve dhe mospagimi i tatimeve nga konkurrentët.

1. Hyrje

Ekonomia e Kosovës vuan nga një hendek i madh tatimor, i cili është kryesisht pasojë e ekonomisë joformale, si dhe shmangies tatimore nga disa biznese dhe individë që veprojnë në mospërputhje me rregullat¹. Mosrespektimi i detyrimeve tatimore nga ana e tatimpaguesve shkakton probleme të mëdha në të hyrat tatimore. Zyrat e ATK-së në Kosovë kanë vënë theksin gjithnjë e më shumë në zhvillimin e një strategjie të qëndrueshme dhe efektive për të zgjidhur disa nga këto çështje të pezullta të politikës tatimore në Kosovë². Megjithatë, një nga faktorët që e pengojnë këtë proces është mungesa e të dhënave të besueshme dhe pasqyruese për këtë çështje. Kosovës i mungon një studim i tatimpaguesve që me saktësi do të maste perceptimet dhe mendimet e individëve dhe bizneseve të Kosovës për çështjet e ndërlidhura tatimore. Rezultatet që dalin nga ky studim kanë për qëllim të ndihmojnë në hartimin e një strategjie efikase dhe konstruktive që i jep prioritet fushave që mbajnë rëndësinë më të lartë në bazë të tatimpaguesve të Kosovës. Ky raport, i cili po përgatitet nga UBO Consulting, është ndër rezultatet kryesore të kontributit të projektit "Reformimi i Sistemeve të Financave Publike në Kosovë", të implementuar nga Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, në emër të Ministrisë Federale për Bashkëpunim Ekonomik dhe Zhvillim (BMZ) të Republikës Federale të Gjermanisë, i drejtuar drejt forcimit të ATK-së. Mbështetja projektit për ATK-në është kryesisht e orientuar drejt përmirësimit të kapaciteteve të inspektorëve tatimorë, rritjes së efikasitetit dhe paanëshmërisë ligjore të auditimeve, si dhe fuqizimi i kanaleve të komunikimit ndërmjet tatimpaguesve të Kosovës dhe zyrave dhe zyrtarëve të ATK-së.

Ky raport analizon dhe sintetizon gjetjet nga një numër aktivitetesh të mbledhjes së të dhënave, përkatësisht anketës sasiore, intervistave gjysmë të strukturuar dhe fokus grupeve. Është e rëndësishme të theksohet që në fillim se studimi sasior është kryer para zbatimit të pakos së re fiskale, e cila përfshin ndryshime në ligjet për TVSH, TAK dhe TAP. Vlerësimi i çështjeve që kanë të bëjnë me këto ndryshime është përtej qëllimit të këtij studimi. Në radhë të parë, ky raport ka për qëllim ta informojë kontraktuesin duke gjetur trendet në gjetjet sasiore të studimit në pesë fusha kryesore: Transparenca e të drejtave dhe obligimeve të tatimpaguesve; Barra e pajtueshmërisë; Profesionalizmi dhe trajtimi korrekt nga ATK-ja; Orientim drejt shërbimit; dhe së fundi, Motivimi për pajtueshmëri. Për të fuqizuar dhe mbështetur gjetjet tona, kemi hulumtuar më tej duke zhvilluar intervista kualitative me akterët kryesorë të identifikuar dhe me grupe të fokusit me përfaqësues të biznesit.

Ky raport fillon duke siguruar kontekstin e sistemit të politikave dhe tatimit të ATK-së në Kosovë, përmes përcjelljes së të dhënave, strategjive, drejtimit dhe qëllimeve e nismave të reja. Konteksti tatimor i Kosovës përplotësohet me një përmbledhje të shkurtër të disa nga studimet kryesore të fushës. Pjesa e tretë përshkruan metodologjinë e zbatuar. Pjesa e katërt shqyrton kufizimet e studimit. Rezultatet analizohen në pjesën e pestë dhe të gjashtë, duke përfunduar me gjetjet kryesore.

¹ Zeka E. dhe të tjerët (2013). Të paguaj apo të mos paguaj: Këndvështrimi afarist i informalitetit në Kosovë. Instituti i Hulumtimeve Zhvillimore (RIINVEST). Marrë nga:

http://www.fes-prishtina.org/wb/media/Publications/2013/BUSINESS_INFORMALITY_ENG_FINAL.pdf

² Administrata Tatimore e Kosovës (2010). Plani Strategjik 2010 – 2015. Marrë nga:

http://www.atk-ks.org/wp-content/uploads/2010/10/Plani_Strategjik_materiali_Fundit_ENG.pdf

2. Konteksti

Sistemi Tatimor i Kosovës

Politika fiskale, veçanërisht politika tatimore është një pjesë jashtëzakonisht e rëndësishme e qeverisjes së Kosovës dhe rritjes ekonomike, pasi që mjetet e politikës monetare nuk mund të përdoren për shkak të pranimit të euros si monedhë e vendit. Për të ndërmarrë investime të mëdha dhe për të ofruar shërbime vitale publike, Kosova ka nevojë për një sasi të konsiderueshme të burimeve, të cilat mund të arrihen pjesërisht përmes një politike të përshtatshme fiskale. Kështu, sistemi tatimor i Kosovës është pjesë e pandashme e ekonomisë, pasi që mund të rrisë të hyrat për shpenzimet qeveritare.

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 madhe tatimore dhe parandalon evazionin tatimor. Ekzistojnë tre regjime kryesore tatimore: Tatimi mbi Vlerën e Shtuar (TVSH), Tatimi në të Ardhurat e Korporatave (TAK) dhe Tatimi në të Ardhurat Personale (TAP). Zbatimi i pakos së re fiskale përbënte ndryshime të rëndësishme në legjislacionin tatimor, sidomos në Ligjin për Tatimin mbi Vlerën e Shtuar, ku norma e re e TVSH-së është e ndarë në dy kategori, ajo standarde në 18% dhe ajo e zbritur në 8% për produkte të caktuara bazë. Megjithatë, raporti merret ekskluzivisht me periudhën kohore para këtyre ndryshimeve.

Rregullat deri më 1 shtator 2015 e konsideronin TVSH-në si tatim kryesor në Kosovë, ku ka qenë në një normë fikse prej 16% për të gjitha mallrat dhe shërbimet, dhe 0% për eksportet. TVSH-ja ishte e zbatueshme vetëm për bizneset me qarkullim vjetor mbi 50.000 €. TAK është paguar çdo tre muaj dhe norma ishte vendosur në 10% për bizneset me qarkullim mbi 50,000 €; nën këtë prag ajo është e ndarë sipas sektorëve (3% për tregti, transport, bujqësi dhe veprimtaritë e ngjashme; 5% e primeve bruto për kompanitë e sigurimit; 9% për shërbimet, veprimtaritë profesionale, artizanale, të argëtimit dhe të ngjashme, 10% për veprimtaritë e qiradhënies). 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 e sistemit është varësia e tij e madhe nga "taksat kufitare", që do të thotë se të hyrat tatimore përbëhen kryesisht nga taksat e grumbulluara nga importi. Kjo vjen si rezultat i bilancit negativ të Kosovës në Llogarinë Aktuale (që do të thotë se importi është më i madh se prodhimi). Pavarësisht sistemit të saj të thjeshtë tatimor dhe normave të ulëta tatimore, Kosova vazhdon të ketë një përqindje të ulët të të hyrave tatimore nga ekonomitë familjare, pavarësisht se ka përjetuar rritjen tatimore mbi normat e BPV-së nga viti 2009.

Burim: Banka Botërore (2014), Të hyrat e sektorit publik të Republikës së Kosovës:

Politikat tatimore, evazoni tatimor dhe hendeku tatimor nr: 89195 XK

Sistemi vuan nga një hendek i madh tatimor, i cili përkufizohet si dallimi në mes të hyrave që ATK-ja do të duhej t'i grumbullonte dhe të hyrave faktike. Pavarësisht kufizimeve të të dhënave, ky hendek tatimor është vlerësuar në raportin më të fundit të Bankës Botërore. Rezultatet ishin: hendeku i TVSH-së - 34% për shkak të vjeljes së ulët të TVSH-së nga furnizuesit vendorë; hendeku i TAP-së prej 75% dhe hendeku i TAK-se prej 17% të grumbullimit aktual.³ Kjo është kryesisht rezultat i sektorit të madh joformal dhe ekonomisë së konsiderueshme gri që vlerësohet të jetë ndërmjet 7.5% dhe 18.8%.

ATK-ja ka punuar në përmirësimin e rezultateve të tilla në aspekte të ndryshme - në respektimin e rregullativës, efikasitetit, etj. Është rekomanduar nga një numër i institucioneve ndërkombëtare dhe vendore se rritja e kapaciteteve të ATK-së për të adresuar shkallën e pajtueshmërisë me rregullat dhe evazionin tatimor, janë ndër elementet kryesore të mbajtjes së një sistemi tatimor që do të funksiononte për Kosovën. Përkundër të hyrave më të mira tatimore në këto vitet e fundit, Kosova mbetet në grupin e vendeve të rajonit me bilancin më të ulët tatimor Tatim-BPV.⁴

Tabela 1 - Të hyrat tatimore në Mijëra Euro (2012 -2014)

Të hyrat	2011	2012	2013	2014
Tatimet e Brendshme - Administrata Tatimore	261,120	283,860	305,381	303,537
Tatimi i Supozuar	869	405	71	158
Tatimi në Fitim	1,792	116	163	16
Tatimi mbi Vlerën e Shtuar	121,437	129,960	149,185	136,939
Tatimet në Pagë - Me ndalesë në burim	55,668	60,089	61,962	67,857
Tatimi në Bizneset Individuale	23,517	25,916	28,310	32,923
Norma e interesit, qiraja, të drejtat pronësore etj.	1,375	1,631	1,650	10,499
Tatimi në të Ardhurat e Korporatave	54,564	62,681	64,111	55,303
Të tjera	1,898	3,100	--	--

Burim: Ministria e Financave (Programi Kombëtar i Reformës Ekonomike i vitit 2015)

Strategjia e ATK-së 2010-2015 thekson katër shtyllat kryesore ku ajo dëshiron t'i përqendrojë përpjekjet e saja. E para është zgjerimi i bazës tatimore, kryesisht duke fituar besimin e publikut. E dyta ka të bëjë me stafin dhe synimet e ATK-së për të zbatuar kodin e mirësjelljes të punëtorëve të vet. Shtylla e tretë ka të bëjë me strukturën e ATK-së, posaçërisht riorganizimin dhe përmirësimin e kapaciteteve të saj për të siguruar që administrata është e drejtë dhe objektive. Së fundi, ATK-ja synon të punojë në shërbimet e saja duke punësuar stafin që merret në mënyrë të veçantë me çështjet dhe ankesat mund të kenë që tatimpaguesit ndaj ATK-së. Lista e plotë e objektivave dhe instrumenteve ashtu siç janë nxjerrë nga Strategjia 2010-2015 e ATK-së mund të gjendet në Shtojcë.

^{3, 4} Banka Botërore (2014), Të hyrat e sektorit publik të Republikës së Kosovës: Politikat tatimore, evazoni tatimor dhe mangësitë tatimore, Raporti nr.: 89195 XK

Në përputhje me objektivin e saj strategjik për zgjerimin e mëtejshëm të bazës tatimore dhe për të siguruar mbajtjen në minimum të mospajtueshmërisë, ATK-ja ka hartuar një strategji të veçantë të pajtueshmërisë. Fokusi, synimet dhe objektivat e strategjisë janë të vendosura në bazë të katër kategorive të supozuara të tatimpaguesve, të cilat janë *"ata që janë të gatshëm për të bërë gjënë e duhur duke paraqitur me kohë deklaratat e tyre dhe duke paguar detyrimin e tyre të saktë tatimor; ata që përpiqen të bëjnë gjënë e duhur, por jo gjithmonë kanë sukses; ata që nuk duan t'i binden rregullave; dhe ata që kanë vendosur të mos u binden rregullave"*.⁵

Objektivi kryesor i ATK-së është që ta bëjë më të lehtë për tatimpaguesit pajtueshmërinë me rregullat, duke ofruar lehtësira të tilla si paraqitja elektronike, duke krijuar një qendër të thirrjeve, duke ofruar pamflete informative, si dhe duke përdorur një kombinim të seminareve dhe fushatave njohtuese. Përveç kësaj, një përpjekje e mëtejme nga pikëpamja institucionale është bërë me funksionalizimin e ZGJONA. Ky projekt ka vë në pilotim krijimin e një *Zyreje të veçantë për Gjopa dhe Dënime Administrative (ZGJONA)*, duke shqiptuar gjokat dhe ndëshkimet administrative, pas shqyrtimit në mënyrë të pavarur të provave të marra gjatë vizitave dhe kontrollave. Qëllimi kryesor i kësaj iniciative është rritja e llogaridhënies dhe drejtësisë së sistemit. Qëllimi i saj është që të përmirësojë transparencën dhe objektivitetin e zbatimit të ligjit tatimor dhe të gjenerojë fitimet e efikasitetit për shkak të specializimit (profilizimit).

⁵ Administrata Tatimore e Kosovës (2011). Strategjia e Pajtueshmërisë 2012-2015. Marrë nga: http://www.atk-ks.org/wp-content/uploads/2011/11/COMPLIANCE_STRATEGY_2012-2015.pdf

Pasqyrë e studimeve kryesore në këtë fushë

Kjo pjesë i është përkushtuar një pasqyre të shkurtër të gjetjeve në literaturën e politikës tatimore, evazionit tatimor dhe pajtueshmërisë me rregullat. Gjetjet e përmbledhura më poshtë kanë për qëllim të sigurojnë një kontekst për analizën e mëposhtme. Me fjalë të tjera, fokusi në çdo pjesë të analizës është i mbështetur me konstatimet teorike të fushës.

Sa i përket pajtueshmërisë, studimet më poshtë kanë treguar se inspektimet e shpeshta dhe dënimet e rrepta mund të mos jenë të mjaftueshme për të penguar evazionin tatimor. Literatura e analizës teorike sugjeron se një shkallë e pasigurisë lidhur me zbatimin dhe politikat tatimore mund të jetë një qasje alternative (ose plotësuese) për rritjen e pajtueshmërisë tatimore⁶. Në një situatë hipotetike, tatimpaguesit ballafaqohen me dy zgjedhje në lidhje me detyrimet e tyre tatimore. E para është zgjedhja e rrezikshme e raportimit të të ardhurave më pak sesa janë realisht dhe duke fituar nga evazoni tatimor, por edhe duke u përballur me kostot e mundshme të kapjes. E dyta është zgjedhja pa rrezik ku të ardhurat shpalosen plotësisht. Nëse pasiguria rritet, rreziku i mëvonshëm më i lartë në evazion rrit kostot e saj, ndërsa kthimi mbi të ardhurat e raportuara nuk ndryshon. Pasiguria këtu mund t'i referohet legjislacionit të paqartë tatimor, dhe zyrtarëve tatimorë të trajnuar në mënyrë jo të duhur që kanë mungesa të informatave mbi procedurat. Tatimpaguesi mund të zgjedhë pakësimin e rrezikut më të lartë duke rritur pajtueshmërinë me detyrimet tatimore. Megjithatë, sipas Alm J dhe të tjerët (1992), kjo ka më shumë gjasa të ndodhë vetëm nëse vendimi për pajtueshmëri merret në mënyrë të pavarur nga vendimet e të tjerëve dhe nga ajo çfarë qeveria ka ndërmend të bëjë me të hyrat nga tatimi. Prezantimi i të mirave publike të përfuara nga të hyrat tatimore do të thotë se individit duhet të llogarisë një pasiguri të shtuar për të tjerët përveç tij/saj. Një shembull ilustrues në Alm J dhe të tjerët (1992) është se pasiguria e rritur mund të çojë në gjendje ku kontributet e grupeve janë më pak të sigurta dhe shpijnë në më pak pajtueshmëri në të dyja rastet kur të tjerët pritet të paguajnë më shumë dhe kur ata pritet të paguajnë më pak⁷. Në rastet kur ata paguajnë më pak, tatimpaguesi mund të mos veprojë në përputhje me rregullat pasi që nuk ia vlen, dhe në rastet kur të tjerët paguajnë më shumë, tatimpaguesi individual mund të joshet të përfitojë nga situata. Në Richardson (2006), mund të shohim prova të mëtejme se pajtueshmëria tatimore është e lidhur ngushtë me mënyrën si përdoren të hyrat e vjela - me fjalë të tjera, si po alokohen dhe rishpërndahen shpenzimet e qeverisë⁸. Për më tepër, nuk mund të llogaritet mbi vendimet e një tatimpaguesi të vetëm në mënyrë të izoluar nga ajo që të tjerët janë duke bërë, siç thuhet nga

⁶ Alm J. dhe të tjerët (1992). "Paqartësia institucionale dhe pajtueshmëria e tatimpaguesve." Shqyrtimi Ekonomik Amerikan. Vëllimi 82, Edicioni 4, faqe 1018-1026

⁷ Alm J. dhe të tjerët (1992). "Paqartësia institucionale dhe pajtueshmëria e tatimpaguesve." Shqyrtimi Ekonomik Amerikan. Vëllimi 82, Edicioni 4, faqe 1018-1026

⁸ Richardson, G. (2006). "Determinantët e evazionit tatimor: Hetimi në mbarë vendin". Zhurnali i Kontabilitetit Ndërkombëtar, Auditimit dhe Tatimit, Vëllimi 15, Edicioni 2, fq. 150-169.

studimet e sjelljes (bihevoriste) në këtë fushë. Kjo na çon të besojmë se vendimet e tatimpaguesve nuk merren në izolim të plotë dhe në mënyrë të pavarur nga njëri-tjetri.

Kështu po e shohim se, në përgjithësi, pajtueshmëria dhe pasiguria tatimore janë të lidhura përmes strukturës institucionale - nëse vendimet janë të pavarura nga njëra-tjetra dhe/ose nëse merren në mënyrë të izoluar nga mënyra se si shpenzohen të hyrat tatimore, atëherë pasiguria më e madhe mund të çojë në pajtueshmëri më të lartë në një kuadër teorik. Nga ana tjetër, në qoftë se personat presin të përfitojnë nga këto pagesa të tatimeve, pasiguria çon në më pak pajtueshmëri. Riahi-Belkaoui (2004) ofron dëshmi të kësaj lidhjeje institucionale duke analizuar të dhënat nga 30 vende dhe duke gjetur një korrelacion pozitiv të pajtueshmërisë tatimore me nivelin e lirisë ekonomike, nivelin e rëndësisë së tregut të kapitalit dhe efektivitetin e ligjeve të konkurrencës dhe normave të larta morale⁹.

Këto teori të përmendura shkurtimisht të evazionit tatimor ndjekin tri drejtimet e mendimit: përmbajtja e përgjithshme, përmbajtja ekonomike dhe psikologjia fiskale, siç përmbledhet në Hichem dhe Achek (2015)¹⁰. E para lidh evazionin/mospajtueshmërinë tatimore me kapacitetin dhe përshtatshmërinë e sistemit ligjor në kuadër të vendit. E dyta paraqet stimujt, dhe në këtë mënyrë shpjegon vendimin e mospajtueshmërisë si diçka që vjen nga një llogaritje e shpagimit nga evazoni dhe kapja e cila mund të jetë e ndikuar nga tiparet mbizotëruese të institucioneve, legjislacionit dhe atyre ekonomike të një vendi¹¹. Kjo e fundit përpiket të shpjegojë mospajtueshmërinë tatimore përmes shqyrtimit të anës individuale, besimeve dhe qëndrimeve të tyre, gjithashtu duke u përpjekur për të zbuluar modelet e sjelljes në bazë të këtyre të dhënave¹².

⁹ Riahi-Belkaoui, A. (2004), "Raporti ndërmjet pajtueshmërisë tatimore në aspektin ndërkombëtar dhe përcaktuesve të përzgjedhur të moralit tatimor", Zhurnali i Kontabilitetit Ndërkombëtar, Auditimit dhe Tatimit, Vëllimi 13, nr. 3, faqe 135-143.

¹⁰ Hichem K., Imen Achek, (2015). "Përcaktuesit e evazionit tatimor: shqyrtimi i literaturës", Zhurnali Ndërkombëtar i Ligjit dhe Menaxhimit, Vëllimi 57, Edicioni 5, faqe 486 - 497

¹¹ Devos, K. (2014), Faktorët që ndikojnë tek sjellja e pajtueshmërisë së tatimpaguesve individual, Botuesi Springer, ISBN: 978-94-007-7475-9

¹² Saad N. (2014), Njohuritë tatimore, ndërlikueshmëria tatimore dhe pajtueshmëria tatimore: Pikëpamja e tatimpaguesve. Procedia: Shkencat shoqërore dhe të sjelljes (bihevoriste). Vëllimi 109, faqe. 1069–1075

3. Metodologjia

Metodologjia e përdorur në këtë studim kombinon instrumente cilësore dhe sasiore, të cilat do të shpjegohen secila një nga një. Burimi kryesor i të dhënave është i bazuar në grumbullimin e të dhënave të një natyre sasiore, me një mostër prej 1252 individësh dhe biznesesh. Të dhënat sasiore përplotësohen me të dhënat e tjera shtesë të një natyre cilësore, të marra nëpërmjet intervistave gjysmë të strukturuar me informuesit kyçë, dhe diskutimeve të katër fokus grupeve me palët e interesit.

Studimi sasior

Popullsia e synuar e përcaktuar në kornizën e marrjes së mostrave përbëhet nga të gjitha kategoritë e tatimpaguesve të regjistruar në Kosovë, bazuar në regjistrin e tatimpaguesve të janarit 2015, të siguruar nga ATK-ja. Korniza e mostrës e përdorur për të zhvilluar mostrën e hulumtimit është bërë përmes një teknike sistematike shumëshkallëshe të marrjes së rastësishme të mostrave. Mostra është projektuar përmes caktimit të një numri proporcional të intervistave në përputhje me nivelin e stratifikimit (shtresave të shoqërisë), në veçanti përmes caktimit të një numri proporcional të intervistave në lidhje me madhësinë e çdo kategorie: sipas rajonit, komunës, dhe llojit të aktivitetit. Më pas, secila ndarje është plotësuar me shënime përkatëse të një nën-ndarjeje, bazuar në funksionin sistematik të përzgjedhjes së rastësishme të aplikuar duke përdorur softuerin e SPSS-it. Një mostër e tillë e krijuar dhe e plotësuar me 1252 kontakte të intervistave dhe 30% të listës rezervë për secilën kategori, është përdorur për organizimin e punës në terren dhe shpërndarjen e regjistruarve në bazë të numrit të intervistave për rajonin dhe komunën, si dhe për të respektuar përkatësinë etnike të të intervistuarve. Metoda e marrjes së mostrave rezultoi me shpërndarjen rajonale, sipas madhësinë dhe sektoriale të siguruar në tabelat 2, 3 dhe 4 më poshtë.

Pjesa sasiore e hulumtimit të studimit u zbatua së pari përmes një teknike të intervistave ballë për ballë me mostrën e caktuar të bizneseve dhe tatimpaguesve individualë. Instrumenti i grumbullimit të të dhënave është projektuar si një pyetësor me pyetje të mbyllura duke u fokusuar kryesisht në atë se si tatimpaguesit rezidentë dhe jorezidentë e vlerësojnë performancën e ATK-së në lidhje me transparencën, efikasitetin, barazinë në trajtim dhe orientimin drejt shërbimit. Pyetësi i përdorur në studim është dhënë në pjesën e Shtojcës së këtij raporti.

Një test paraprak standard i pyetësorit është kryer në mënyrë që të kuptohen problemet e mundshme që mund të lindin gjatë administrimit të pyetësorit në terren, si dhe për të vërtetuar pyetësorin në aspektin e përmbajtjes dhe logjikës.

Struktura e mostrës së marrë nga anketa është dhënë në tabelat e mëposhtme, duke siguruar një pasqyrë të ndarjes së mostrës sipas rajonit, madhësisë dhe sektorit.

Tabela 2 - Intervistat sasiore, madhësia e mostrës sipas rajonit

	Rajoni							
	Gjithsej	Prishtinë	Prizren	Pejë	Gjakovë	Gjilan	Ferizaj	Mitrovicë
Numri i intervistave	1252	486	173	96	115	136	128	118
% e intervistave gjithsej	100	38.8	13.8	7.7	9.2	10.9	10.2	9.4

Tabela 3 - Intervistat sasiore, madhësia e mostrës sipas madhësisë së biznesit

Lloji	Mikro	Të vogla	Të mesme	Të mëdha	Gjithsej	Mungojnë
Qarkullimi vjetor (në euro)	<10000	10000-100000	100001-500000	>500000	N/Z	N/Z
Numri i intervistave	965	204	29	23	1221	31
% e intervistave gjithsej	77.1	16.3	2.3	1.8	97.5	2.5

Tabela 4. Intervistat sasiore, madhësia e mostrës sipas sektorëve

Sektori	Shpeshtësia	%
Tregtimi me shumicë dhe pakicë; riparimi i mjeteve motorike dhe motoçikletave	338	27.00%
Industria e përpunimit	104	8.31%
Bujtinat dhe restorantet	75	5.99%
Veprimtaritë e shërbimeve të tjera	70	5.59%
Ndërtimtaria	60	4.79%
Transporti dhe deponimi	59	4.71%
Veprimtaritë profesionale, shkencore dhe teknike	44	3.51%
Bujqësia, Pylltaria dhe Peshkataria	27	2.16%
Informimi dhe Komunikimi	25	2.00%
Informata të munguara për aktivitete	19	1.52%
Shëndetësia dhe punët sociale	12	0.96%
Veprimtaritë e artit, argëtimit dhe rekreacionit	12	0.96%
Prona e paluajtshme	10	0.80%
Arsimi	10	0.80%
Shërbimet administrative dhe mbështetëse	9	0.72%
Administrata publike dhe sigurimi i detyrueshëm	6	0.48%
Aktivitetet financiare dhe të sigurimit	4	0.32%
Furnizimi me ujë; Kanalizimi; Menaxhimi dhe trajtimi i mbeturinave	4	0.32%
Industria e minierave	4	0.32%
Furnizimi me rrymë, ngrohje dhe ajër të kondicionuar	2	0.16%
Personat fizikë	358	28.59%
Gjithsej	1,252	100.00%

Intervistat gjysmë të strukturuar

Përveç studimit sasior, metodologjia cilësore e hulumtimit e realizuar përmes intervistave gjysmë të strukturuar me shoqatat e biznesit, odat ekonomike që veprojnë në Kosovë dhe akterët e tjerë përkatës janë përfshirë në procesin e këtij studimi. Mostra e përbërë nga akterët kyçë është finalizuar në bashkëpunim me stafin e GIZ-së. Pyetësi për këtë pjesë është dizajnuar me pyetje të hapura që lidhen me njohuritë dhe mendimet e informuesve kyçë për çështjet që synon t'i mbulojë ky studim, të tilla si performanca e ATK-së lidhur me transparencën, efikasitetin, barazinë në trajtim dhe orientimin drejt shërbimit. Pyetjet kishin për qëllim të siguronin më shumë njohuri nga akterët përkatës lidhur me perceptimin e tyre ndaj ATK-së dhe sugjerimet e tyre për të. Përveç kësaj, këto intervista kishin gjithashtu për qëllim që të shqyrtonin më për së afërmi bashkëpunimin dhe raportin e palëve të interesit me ATK-në në Kosovë.

Fokus grupet

Së fundi, katër fokus grupe me grupe të ndryshme të tatimpaguesve janë organizuar për të testuar dhe konfirmuar rezultatet nga intervistat sasiore dhe për të marrë shpjegime të mëtejme rreth gjetjeve të caktuara që na janë dukur intriguese. Fokus grupet e organizuara na kanë mundësuar që të diskutojmë me kategoritë e ndjeshme të tatimpaguesve dhe të japim rekomandime të bazuara në çështje të theksuara gjatë këtyre sesioneve. Janë zgjedhur katër kategoritë e tatimpaguesve, që përfshinin gratë në biznes, burrat në biznes, biznese nga komuniteti serb dhe akterët kyçë. Udhëzimet në të gjitha rastet pasuan pyetjet e përgjithshme të hulumtimit që u përmendën më lartë (Transparenca e ATK-së, efikasiteti, korrektësia dhe orientimi drejt shërbimit). Pas përfundimit të sesioneve të fokus grupeve, përpunuesit e të dhënave kanë transkriptuar të gjitha audio materialet e regjistruara dhe shënimet e marra me dorë nga terreni ku i kanë përgatitur ato për analizë.

Të dhënat sasiore do të paraqiten më poshtë në pjesën e të gjeturave të përmbledhura përmes statistikës përshkruese, si dhe përmes tabelave krahasuese të përgatitura në SPSS.

4. Kufizimet

Një nga kufizimet kryesore të këtij studimi është se analiza, si ajo sasiore, ashtu edhe ajo cilësore, është e kufizuar në çështjet para ndryshimeve në tre ligjet kyçe tatimore (TAP, TAK, TVSH) si dhe masat e tjera tatimore që kanë ndodhur që nga 1 shtatori 2015. Ndërkaq, puna në terren u zhvillua në gusht dhe në këtë mënyrë legjislacioni i lartpërmendur nuk ndikon në pjesën sasiore. Kemi parë se diskutimet në intervistat cilësore dhe fokus grupet shpesh kanë çuar në opinionet dhe shqetësimet në lidhje me ndërrimin e legjislacionit në politikat tatimore të kohëve të fundit. Një shembull i transmetimit të efektit në rezultate është mospërputhja ndërmjet shkallës së lartë të kënaqshmërisë lidhur me sigurimin e informatave dhe qartësisë në intervistat sasiore, në krahasim me pakënaqësinë të shprehur qartazi në fokus grupe. Kjo pakënaqësi kishte për qëllim kryesisht shqyrtimin e ligjeve të reja, por megjithatë ka shtuar një zë negativ në diskutim. Përveç kësaj, diskutimi i fokus grupit ka paraqitur edhe më shumë ankesa në lidhje me barrën e pajtueshmërisë për shkak se ndryshimet ligjore shtojnë kompleksitetin dhe kostot e kohës së procedurave. Janë disa pjesë të kësaj analize ku ky ndryshim mund të mos jetë aspak relevant, si për shembull shërbimet (lokacioni, orari, etj.) dhe profesionalizmi i stafit.

Një kufizim tjetër është numri i kompanive të mëdha, i cili në fakt është i ulët në mostrën e intervistave sasiore. Kjo ka rezultuar nga metodologjia e marrjes së mostrave dhe në të vërtetë reflekton strukturën e bizneseve në Kosovë, ku kompanitë e mëdha përbëjnë një pjesë jashtëzakonisht të vogël të bizneseve të regjistruara. Megjithatë, madhësia e vogël e mostrës e bën të vështirë nxjerrjen e përfundimeve nga ajo kategori. Së fundi, rezultatet në nivel rajonal i nënshtrohen kufijve të gjerë të gabimeve për shkak të madhësisë së vogël të mostrës.

5. Rezultatet

Kjo pjesë analizon gjetjet nga i gjithë studimi. Rezultatet e intervistave sasiore përplotësohen me konkludimet e dala nga diskutimet e fokus grupit dhe intervistat gjysmë të strukturuar.

Pyetjet e përgjithshme

Studimi përbëhet nga dy lloj tatimpaguesish, individëve privatë dhe bizneseve, ku këta të fundit përbëjnë 79.6% të mostrës. Studimi anon dukshëm drejt pjesëmarrësve meshkuj, me vetëm 18.8% femra. Pjesa më e madhe ishin të moshës ndërmjet 25 dhe 44 vjeç, dhe kishin të mbaruar së paku shkollën e mesme, ndërsa rreth 32.7% e të anketuarve kishin të përfunduar studimet universitare. Vendndodhja e bizneseve apo individëve ishte në qytetet kryesore të Kosovës: 38.8% në Prishtinë, pasuar nga Prizreni (13.8%), Gjilani (10.9%) dhe Ferizaji (10.2%). Individët dhe përfaqësuesit e bizneseve të intervistuar ishin zakonisht pronarët dhe drejtuesit e bizneseve (59.3%), ndërsa rreth 17% ishin në pozita menaxheriale, dhe 12% kishin poste të tjera të rëndësishme në kompani. Tatimpaguesit e anketuar kryesisht i adresojnë detyrimet e tyre tatimore ose direkt (personalisht ose nëpërmjet një punonjësi të autorizuar), ose në mënyrë të tërthortë përmes një kontabilisti të jashtëm të punësuar. Pjesa më e madhe (53.5%) kontakton me zyrtarët e ATK-së të paktën çdo tremujor, ndërsa rreth 12.7% nuk kanë kontaktuar fare. Bizneset dhe individët përpiqen të bien në kontakt me ATK-në direkt dhe indirekt në lidhje me informatat që u duhen. Nga 48.4% e të anketuarve të cilët kanë kontaktuar direkt me ATK-në për informata, 86% vërtet kanë marrë informata lidhur me tatimet.

Figura 1 - Vizitat e pajtueshmërisë

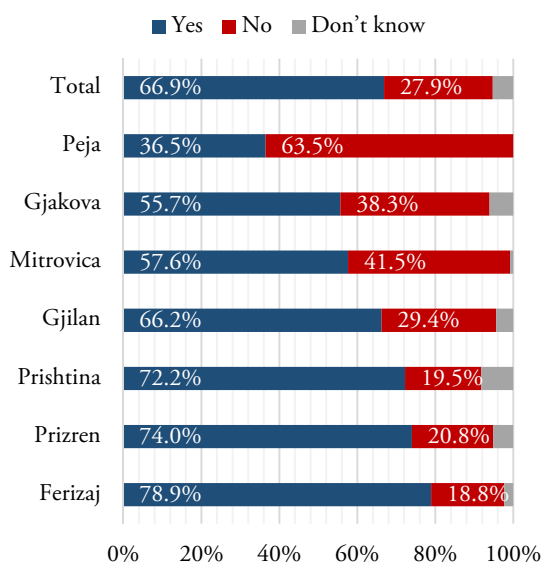
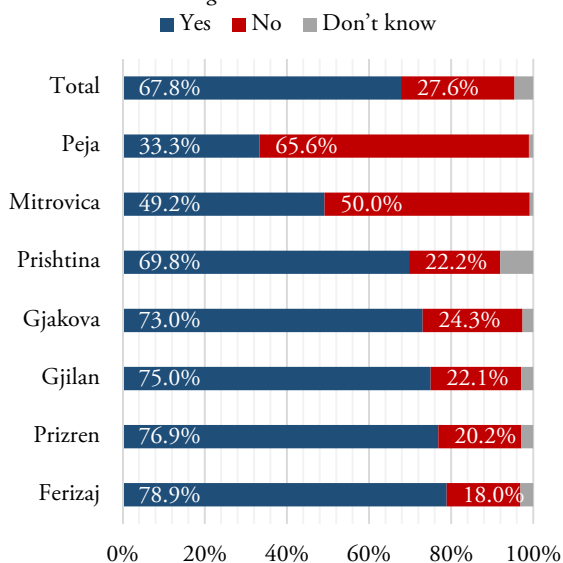


Figura 2 - Vizitat e kontrollave



Duhet të theksohet se intervistat sasiore kanë zbuluar një shkallë jashtëzakonisht të lartë të kontrollave dhe vizitave të pajtueshmërisë në mesin e të anketuarve. Figurat 1 dhe 2 më poshtë tregojnë se rreth 68% i janë nënshtruar vizitave të pajtueshmërisë, ndërsa 67% i janë nënshtruar kontrollave të paktën një herë në dy vitet e fundit. Pavarësisht faktit se të anketuarit janë pyetur për vizita në dy vitet e fundit, numri po mbetet shumë i lartë për të qenë real. Shpjegimi kryesor për këtë të gjetur është se tatimpaguesit mund të kenë qenë të hutuar sa i përket natyrës së vizitave që kishin nga zyrtarët e ATK-së. Një arsytim i tillë është konfirmuar nga diskutimet e fokus grupeve, ku pjesëmarrësit thanë se kontrollat kanë ndodhur shumë rrallë dhe ato ndodhin vetëm nëse ka ndonjë parregullsi që është vërejtur gjatë vizitave të rregullta. Përveç kësaj, disa pjesëmarrës nuk ishin në gjendje të bënin dallim ndërmjet llojeve të ndryshme të vizitave të ATK-së; më konkretisht, ata nuk ishin në gjendje të bënin dallim ndërmjet kontrollave, pajtueshmërisë dhe vizitave të tjera të rregullta. Kjo mund të shërbejë si një porosi për sqarim më të mirë të qëllimit të vizitave nga zyrtarët e ATK-së.

Transparenca e të drejtave dhe obligimeve të tatimpaguesve

Kutia 2 –Gjetjet kyçe rreth transparencës së të drejtave dhe obligimeve të tatimpaguesve

- ❖ Ekziston një keqkuptim i gjerë lidhur me mandatin e ATK-së dhe përgjegjësi të saja. “Vendosja e normave tatimore” dhe “Vjelja e tatimeve doganore” shpesh janë keqinterpretuar si pjesë të rëndësishme të mandatit të ATK-së nga tatimpaguesit në Kosovë.
- ❖ Qasja, thjeshtësia dhe qartësia e informatave të siguruar nga ATK-ja kanë parë përmirësime nga vitet e kaluara dhe janë në një nivel të pranueshëm.
- ❖ Burimet më të frekuentuara të tatimpaguesve kanë qenë uebfaqja, zyrat e ATK-së apo stafi dhe kontabilistët e tyre, ndërsa Qendrat e Thirrjeve janë ndër më pak të shfrytëzuara. Popullariteti i burimeve të informatave dallojnë sipas grupmoshës, gjinisë dhe përkatësisë etnike.

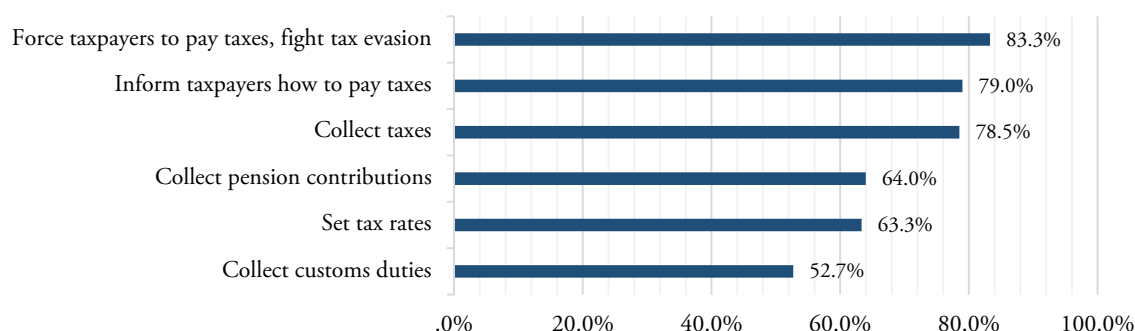
Njëri nga shtytësit kryesorë prapa këtij studimi ishte ideja që të kemi një pasqyrë të plotë të perceptimit, vetëdijes dhe njohurive të tatimpaguesve për ATK-në dhe shërbimet e saja. Të qenit i informuar dhe i edukuar në këtë çështje përmirëson shanset e të vepruarit në përputhje me ligjet tatimore. Kur është fjala për detyrimet tatimore, kjo mënyrë e të menduarit e ngrit edhe më lart edukimin mbi penalizimin. Me fjalë të tjera, është thelbësore që tatimpaguesit të informohen dhe edukohen para se të penalizohen për mospajtueshmëri. Gjatë parashtrimit të pyetjeve të anketuarve për njohuritë e tyre rreth ATK-së, opzione të caktuara të gabuara ishin vënë qëllimisht në pyetësor për të testuar njohuritë e tyre lidhur me mandatin e ATK-së. Njohuritë e tatimpaguesve lidhur me mandatin e ATK-së nganjëherë ngatërrohet për fusha të caktuara, të cilat nuk kanë të bëjnë fare me këtë institucion. Për shembull, figura 3 më poshtë tregon se "vendosja e normave tatimore" është përmendur nga 63% e të anketuarve si një nga pjesët e

rëndësishme të mandatit të ATK-së. Duket se ka konfuzion në mesin e popullatës mbi detyrat dhe përgjegjësitë e secilit institucion lidhur me tatimet. Qartësia lidhur me institucionet përkatëse, të kush mund të drejtohen si dhe kë mund ta mbajnë përgjegjës, janë çelësi i një sistemi tatimor funksional.

“Shërbimet online të ATK-së ende nuk janë funksionale në kapacitetin e tyre të plotë. Bizneset ende kanë problem kur përpiqen të kërkojnë çfarëdo shërbimi online.”

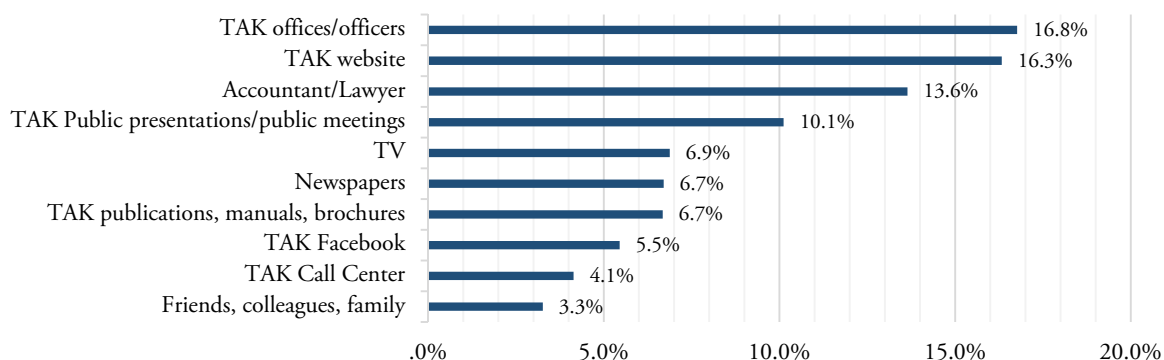
Pjesëmarrës në Fokus Grupin me Akterët

Figura 1 - Perceptimet lidhur me pjesët e rëndësishme të mandatit të ATK-së



Identifikimi i kanaleve kryesore të informimit që përdoren nga tatimpaguesit individualë dhe bizneset do t'i mundësonte ATK-së që të arrijë tek një audiencë më e madhe dhe më e shumëllojshme. Rezultatet nga studimi sasiore tregojnë se ato që janë përdorur më së shpeshti janë ose zyrat dhe zyrtarët e ATK-se ose faqja e saj e internetit. Mënyrat alternative për të rënë në kontakt, sikurse fletëpalosja, rrjetet sociale dhe qendrat e thirrjeve janë përdorur më rrallë si pika të informimit mbi çështjet e ndërlidhura tatimore. Figura 4 më poshtë përmbledh nivelin e pikave të ndryshme të informimit.

Figura 2 - Burimet e informatave

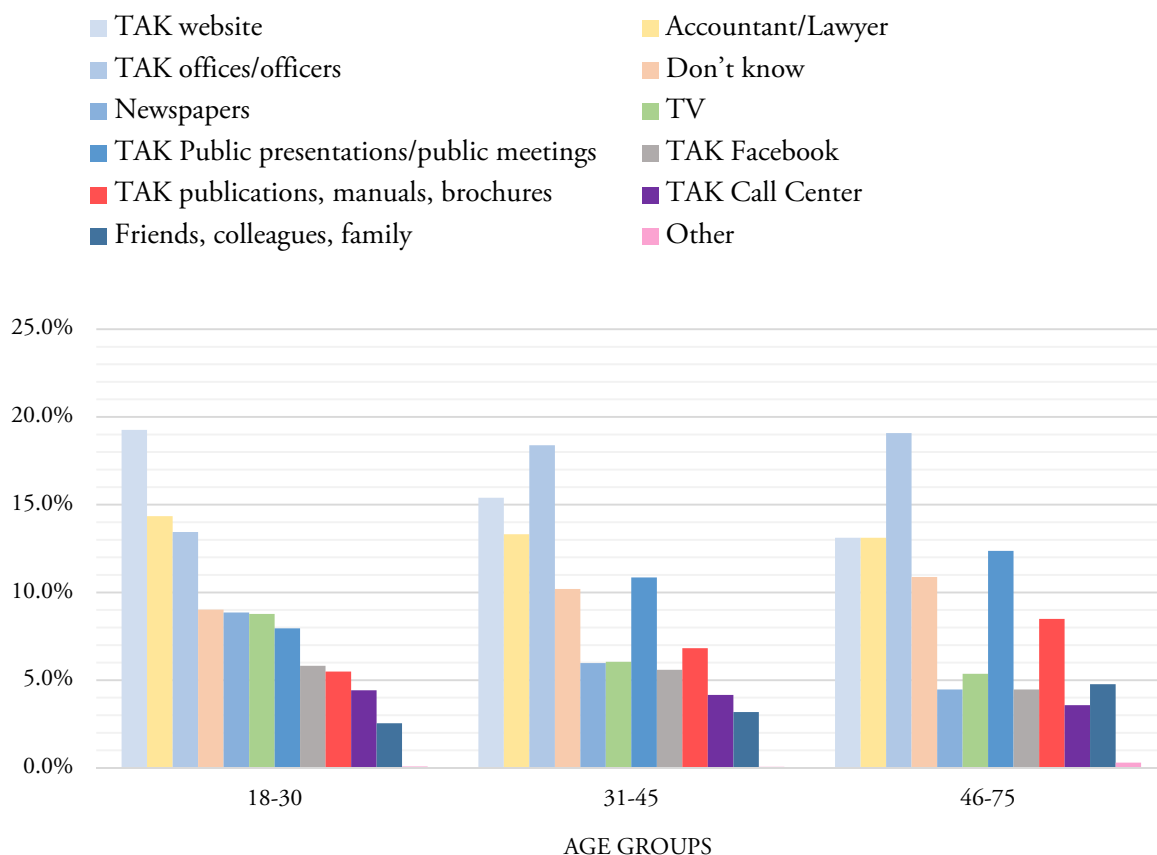


Rezultatet e studimit janë mbështetur më tej në diskutimet e fokus grupit. Shumica e të anketuarve përdorin faqen e internetit për të marrë informata ose shkojnë direkt në zyrat e ATK-së.

Strategjia e ATK-së 2010-2015 thekson se qendrat e thirrjeve dhe burime të tjera online janë mjete të reja për të siguruar informata të besueshme, të shpejta dhe kredibile. Megjithatë, qendrat e thirrjeve mbesin platformat më së paku të përdorura për qëllime të tilla. Mosbesueshmëria në qendrat e thirrjeve u ngritë si arsye ku të anketuarit shpesh kanë identifikuar çështje të tjera problematike të qendrave të thirrjeve, të tilla si personeli i cili nuk ju përgjigjet thirrjeve në telefon apo i cili nuk është mjaftueshëm i aftë për të dhënë përgjigje të sakta në pyetjet e paraqitura nga telefonuesit.

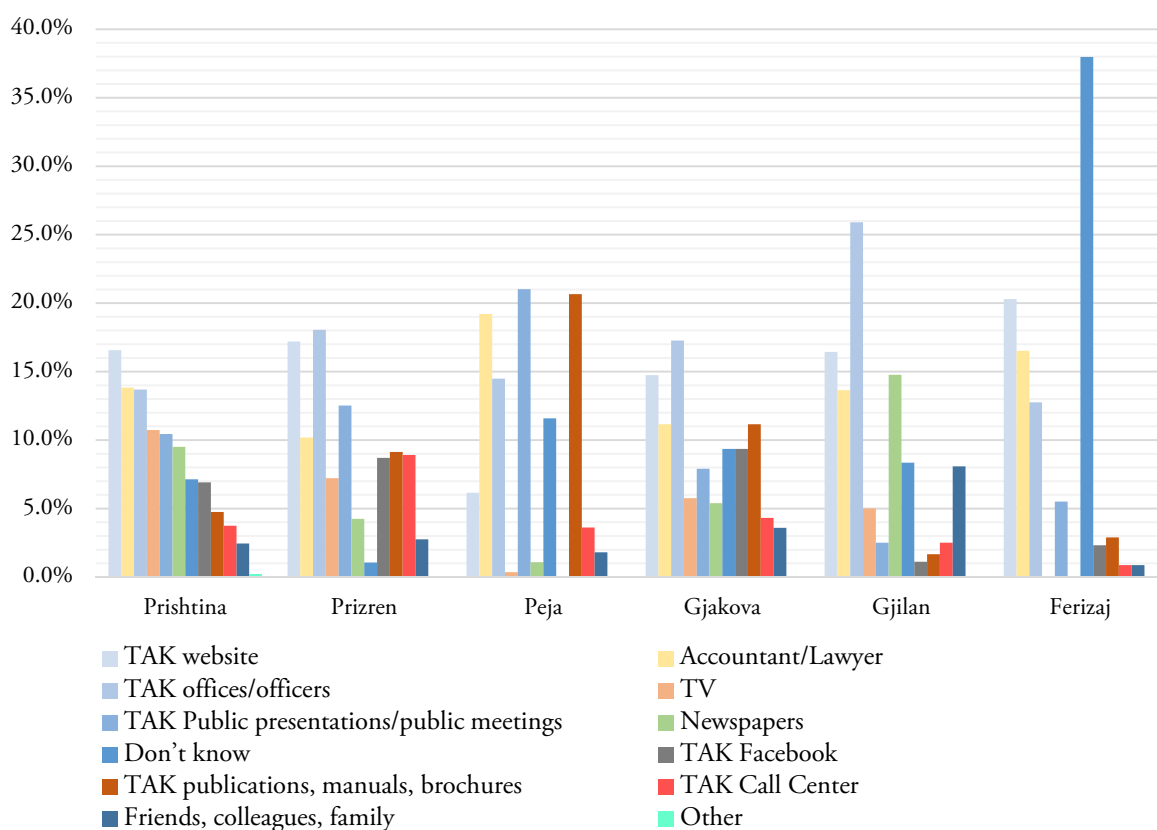
Pavarësisht se jemi në kohën e digjitalizimit, mbetet një hendek në mes të brezit në moshë të vjetër dhe atij në moshë të re kur është fjala për përdorimin e teknologjive të reja në jetën e përditshme. Figura 5 më poshtë paraqet pikërisht këtë hendek digjital lidhur me burimet e informatave. Mund të shihet se në grupmoshat më të vjetra, burimet ekzistuese online të tilla si uebfaqja e ATK-së gëzojnë më pak popullaritet, ndërsa zyrat e ATK-së renditen në shkallë më të lartë si burime të informatave.

Figura 3 - Burimet e informatave - Ndarja digjitale



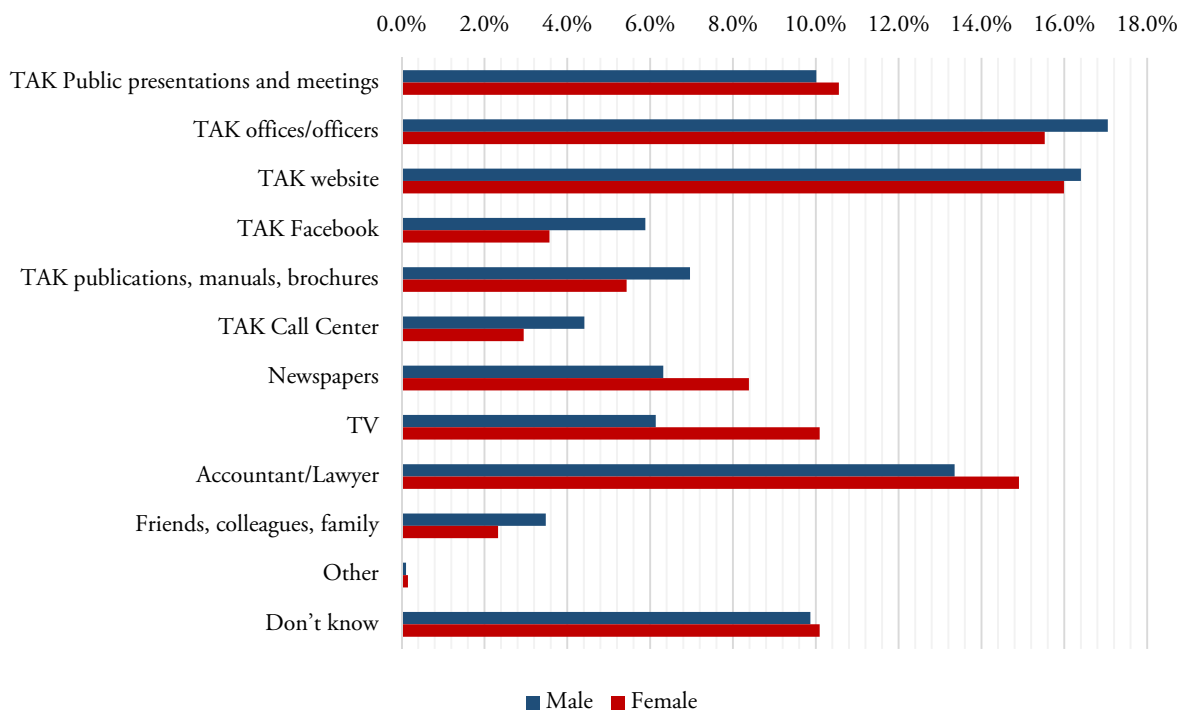
Zgjedhja e platformave informative dallon ndërmjet rajoneve të ndryshme. Për shembull në figurën 6 më poshtë mund të shohim se tatimpaguesit dhe bizneset në Prishtinë dhe Ferizaj ndjekin trendet e ngjashme: zgjedhja e parë e tatimpaguesve është uebfaqja e ATK-së, e pasuar nga kontabilisti apo juristi i tyre personal. Në rajone të tilla si në Prizren, Gjakovë dhe Gjiilan, tatimpaguesit individualë dhe bizneset mbështeten kryesisht në zyrat e ATK-së e më pak në faqen e internetit si burim informatash. Peja duket të jetë e veçuar, pasi që uebfaqja është relativisht e papëlqyer, ndërsa prezantimet dhe publikimet publike, manualët dhe broshurat janë burimet më të zakonshme të informatave.

Figura 4 - Burimet e informatave sipas rajonit



Zgjedhja e platformës gjithashtu mund të varet nga karakteristikat e tatimpaguesit që kërkon informata. Për shembull, në fokus grupin e mbajtur me gratë në biznese, pjesëmarrëset kanë identifikuar veten më shumë si persona që i ikin rrezikut krahasuar me meshkujt. Kështu, ato deklaruan se preferojnë të punësojnë kontabilistë të aftë ose t'i vizitojnë zyrat e ATK-së për të marrë informata të sakta dhe të hollësishme, dhe t'u shmangen gabimeve që lidhen me detyrimet e tyre tatimore. Rezultatet nga studimi ynë sasiore tregojnë se gazetatat, televizionet si dhe kontabilistët apo juristët janë burim relativisht më i popullarizuar i informatave për gratë sesa për burrat (shih figurën 7 më poshtë). Sidoqoftë, uebfaqja dhe zyrat/zyrtarët e ATK-së mbeten mjetet më të frekuentuara për të dyja gjinitë.

Figura 5 - Burimet e informatave sipas gjinisë



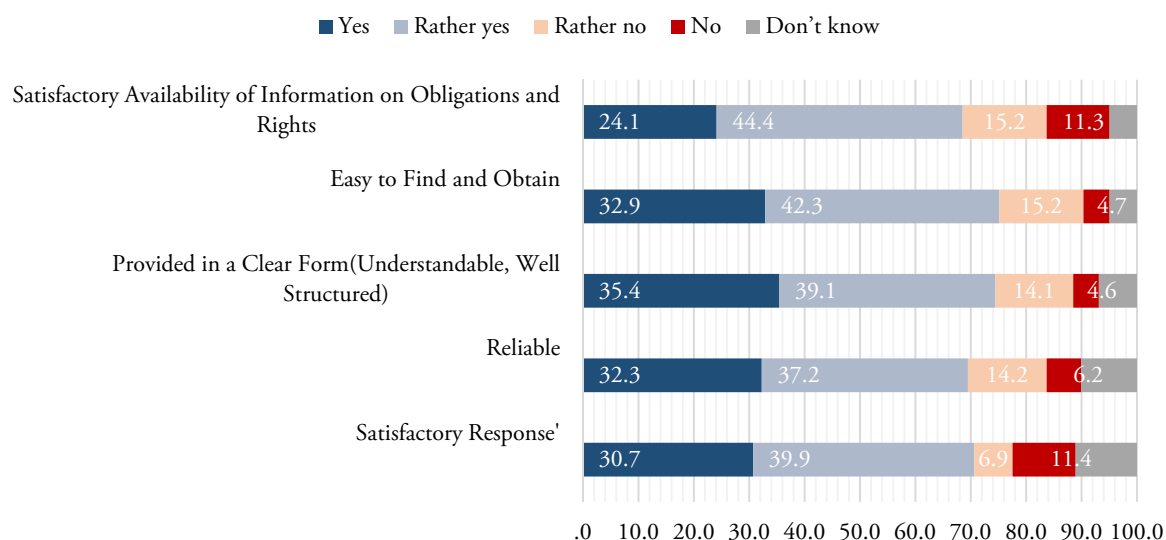
Pas shqyrtimit të burimeve të informatave për tatimpaguesit, është e rëndësishme të merren mendimet e tyre mbi informatat e siguruar nga ATK-ja. Figura 8 më poshtë paraqet pikëpamjet e tatimpaguesve të anketuar rreth cilësisë dhe qasjes në informata nga ATK-ja. Tatimpaguesit janë më së paku të kënaqur në lidhje me disponueshmërinë e informatave mbi detyrimet dhe të drejtat, ku

“Përveç kontabilistëve, burimi më i mirë i informatave lidhur me ATK-në janë zyrat dhe/apo zyrtarët e ATK-së, ku personalisht takohesh me ta dhe ke mundësi të marrësh sa më shumë informata që është e mundur. Ekziston edhe opcioni tjetër i kontaktimit të tyre me postë elektronike (e-mail), por ky është një proces më i ngadalshëm dhe nganjëherë merr kohë dhe nuk është po aq efikas sa vizitat personale.”

Pjesëmarrëse në Fokus Grupin me Gratë në Biznese

26% e tatimpaguesve nuk pajtohen me gatishmërinë në nivel të kënaqshëm të një informate të tillë. Shumica prej tyre janë të kënaqur me qartësinë dhe besueshmërinë e informatave të përgjithshme. Nga ata që kërkuar drejtpërdrejt informata nga ATK-ja, shumica kanë marrë përgjigje të kënaqshme, ku rreth 70% janë të prirë kah ana pozitive.

Figura 6 - Mendimet rreth informatave të siguruara nga ATK-ja



Përgjigja e kënaqshme: vetëm për ata që në fakt kanë kërkuar informata nga ATK-ja (n=606)

Shkalla e lartë e kënaqshmërisë është konfirmuar në disa nga diskutimet në fokus grup. Përderisa ka ende vend për përmirësim, shumë besojnë se cilësia, qasja dhe disponueshmëria është në një gjendje më të mirë se më parë. Në fokus grupin e akterëve, njëri nga pjesëmarrësit tha se zyrat e ATK-së tani mund të ofrojnë interpretimin e ligjeve dhe rregulloreve në kohën e duhur. Megjithatë, ka elemente që kanë nevojë për më shumë vëmendje. Për shembull, zyrtarët dhe përfaqësuesit e institucioneve të ndryshme dhe shoqatat e biznesit kanë shfaqur shqetësim gjatë intervistës në lidhje me mungesën e përditësimeve të shpeshta të materialit informativ të ofruar në internet. Për më tepër, akterët e tjerë kyçë ishin të preokupuar me mungesën e qasjes miqësore ndaj gjinisë tjetër nga ana e zyrtarëve të ATK-së. Një grup tjetër i akterëve shprehën shqetësimin në lidhje me përmbajtjen dhe hollësitat e informatave të siguruara tashmë. Çështjet që përmendeshin shpesh ishin të lidhura me mungesën e informatave të qarta dhe gjithëpërfshirëse mbi ndryshimet e fundit në ligjin për tatimet. Megjithatë, kjo çështje është përtej fushëveprimit të këtij raporti. Përveç kësaj, nivelet e kënaqshmërisë më lartë nuk përkojnë me opinionet e bizneseve që veprojnë në komunitetin serb. Së pari, burimet kryesore të informatave për ta janë kontabilisti dhe juristi, ku të gjeturat nga intervistat sasiore janë konfirmuar në fokus grupin e mbajtur me ta.

“[...] Është e vështirë t'u qasesh dokumenteve përmes internetit. Shumica e bashkëvendësve të mi punojnë në bujqësi dhe nuk kanë njohuri teknike të përdorimit të internetit.”

Pjesëmarrës në Fokus Grupin me Bizneset nga Komuniteti Serb

Tabela 4- Burimet e informatave për pjesëtarët e komunitetit serb

Prezantimet publike/takimet publike të ATK-së	Zyrat/zyrtarët e ATK-së	Kontabilisti/Juristi	Miqtë, kolegët, familja	Nuk e di
8.6%	27.3%	28.9%	11.7%	23.4%

Në përgjithësi, bizneset nga komuniteti serb janë të pakënaqura me përpjekjet e ATK-së për të rritur vetëdijesimin dhe qasjen në informata dhe për të rritur përkrahjen për detyrimet tatimore. Mënyra më e lehtë për ta për momentin për t'u qasur në informata është përmes zyrave ekzistuese të ATK-së. Ata shprehën shqetësimin lidhur me qendrat e thirrjeve ku stafi nuk flet gjuhën serbe. Në përgjithësi, të anketuarit besojnë se ATK-ja do të duhet të gjente mjete të ndryshme për të arritur tek komuniteti serb.

Së fundi, qasja dhe niveli i informatave mund të shpjegohen nga dy këndvështrime. Në njërin anë është disponueshmëria e informatave, gjë që mund të shihet si detyrë dhe përgjegjësi e ATK-së. Nga gjetjet e këtij studimi të sintetizuara më lart, ne mund të konkludojmë se ka përmirësime në këtë aspekt. Megjithatë, më shumë mund duhet të bëhet për grupe të ndryshme të synuara, si për shembull një qasje më miqësore gjinore dhe më shumë përpjekje në vënien e kontaktit me pjesëtarët e komunitetit serb. Gjithashtu, vëmendje e veçantë duhet t'i kushtohet ndryshimeve të reja të ligjit për ndërmarrjet mikro dhe të vogla, pasi që ato shpesh nuk punësojnë kontabilistë dhe e kanë të vështirë t'i pranojnë ndryshimet e reja.

Rajoni								
	Gjithsej	Prishtinë	Prizren	Pejë	Gjakovë	Gjilan	Ferizaj	Mitrovicë
Janë konsultuar me publikimet dhe burimet e ATK-së	56.9%	61.3%	61.8%	60.4%	57.4%	42.6%	54.7%	47.5%
Kanë kërkuar informata të ndërlidhura tatimore drejtpërdrejt nga ATK-ja	48.9%	49.2%	65.9%	65.6%	70.4%	29.4%	11.7%	45.8%
Madhësia								
	Gjithsej	Mikro	Të vogla	Të mesme	Të mëdha			
Janë konsultuar me publikimet dhe burimet e ATK-së	56.9%	56.3%	60.8%	34.5%	65.2%			
Kanë kërkuar informata të ndërlidhura tatimore drejtpërdrejt nga ATK-ja	48.9%	49.0%	46.1%	41.4%	52.2%			

Nga ana tjetër, është një nivel i interesimit të shprehur nga ana e tatimpaguesve për të marrë këto informata. Në fokus grupin me burrat në biznes, pjesëmarrësit pohuan se interesi në anën e tatimpaguesve është i ulët dhe se shumica marrin ndonjë iniciativë vetëm kur janë në telashe. Diskutimi në fokus grup me akterët kryesorë të fushës ka zbuluar dallimet rajonale, sektoriale dhe të madhësisë në nivelin e arsimit dhe të njohurive të tatimpaguesve. Sipas pjesëmarrësve, bizneset që operojnë në Prishtinë janë më proaktive në kontaktimin e ATK-së ose për të qëndruar të azhurnuar me ndryshimet e ndërlidhura tatimore. Rezultatet nga intervistat sasiore të paraqitura në tabelën 5 më poshtë japin përqindjen e tatimpaguesve apo bizneseve individuale që janë përpjekur të bien në kontakt me ATK-në dhe i zbërthen ato në rajon dhe madhësi (për bizneset). Rreth 57% e të anketuarve kanë kërkuar në mënyrë aktive informata në botimet dhe burimet e ATK-së, ku 49% e të anketuarve kanë kërkuar informata të ndërlidhura tatimore direkt nga ATK-ja.

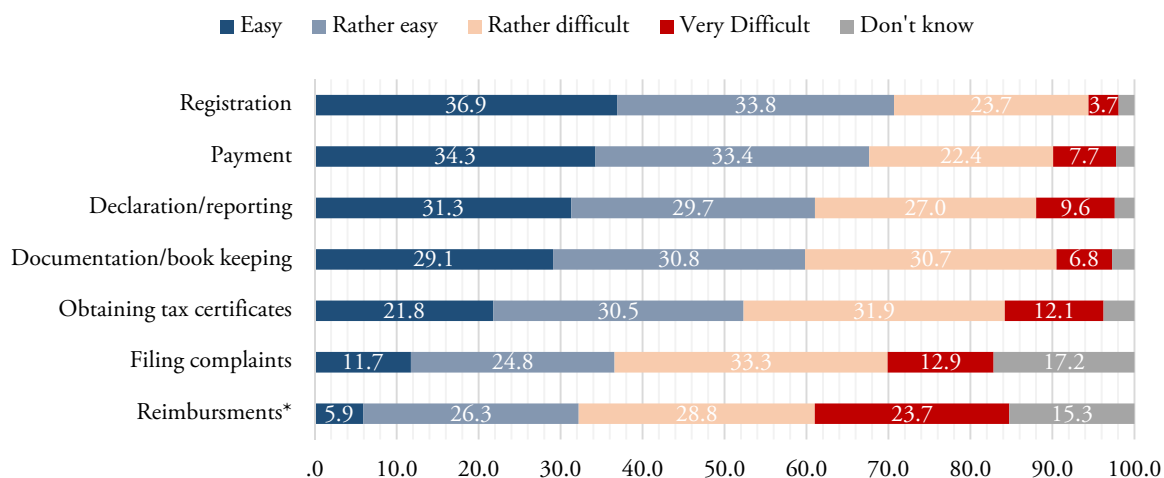
Barra e pajtueshmërisë: Ndërlikueshmëria dhe kostoja kohore e procedurave

Kutia 3 – Të gjeturat kyçe mbi Barrën e Pajtueshmërisë: Ndërlikueshmëria dhe kostoja kohore e procedurave

- ❖ Shumica e procedurave janë relativisht të thjeshta dhe të lehta për t'u ndjekur sa i përket ndërlikueshmërisë dhe koston kohore.
- ❖ Përjashtimet janë rimbursimet dhe procedurat e paraqitjes së ankesave. Përveç nivelit të lartë të ndërlikueshmërisë dhe koston kohore, si një barrë tjetër shtesë tatimpaguesit kanë përmendur gjithashtu qasjen jo të drejtë që nganjëherë e kanë inspektorët e ATK-së.
- ❖ Ndryshimet e bëra rishtas që kishin për qëllim lehtësimin e procedurave (deklarimi elektronik), qendrat e thirrjeve, fiskalizimi dhe regjistrimi i biznesit one-stop) kanë zvogëluar barrën e pajtueshmërisë.

Nivelet e pajtueshmërisë gjithashtu janë prekur nga barra me të cilën ballafaqohen tatimpaguesit gjatë përpjekjes për t'i përmbushur detyrimet e tyre ndaj ATK-së. Një sistem tatimor i thjeshtë që nuk ka kosto të lartë preferohet zakonisht për të rritur pajtueshmërinë si dhe për të zgjeruar bazën tatimore. Pra, barra e pajtueshmërisë është diskutuar shumë në fokus grupe, intervista dhe është trajtuar në studimin sasior. Kur u pyetën në lidhje me vështirësitë që kanë të bëjnë me të gjitha procedurat e ATK-së në përgjithësi, shumica e të anketuarve nuk i panë ato as shumë të vështira e as shumë të lehta. Ata qëndrojnë më shumë në mes ku afërsisht 40% mendojnë se procedurat janë të lodhshme deri në një masë të caktuar, ndërsa 41% tjetër nuk pajtohet me ta. Figura 9 më poshtë paraqet nivelet e vështirësisë për çdo procedurë të caktuar. Ato që dallohen si më të lehta janë procedurat e Regjistrimit dhe të Pagesave, ndërsa Rimbursime dhe Paraqitja e Ankesës konsiderohen si më të vështira (d.m.th 26% e të anketuarve kanë deklaruar se procedurat e rimbursimit janë "shumë të vështira").

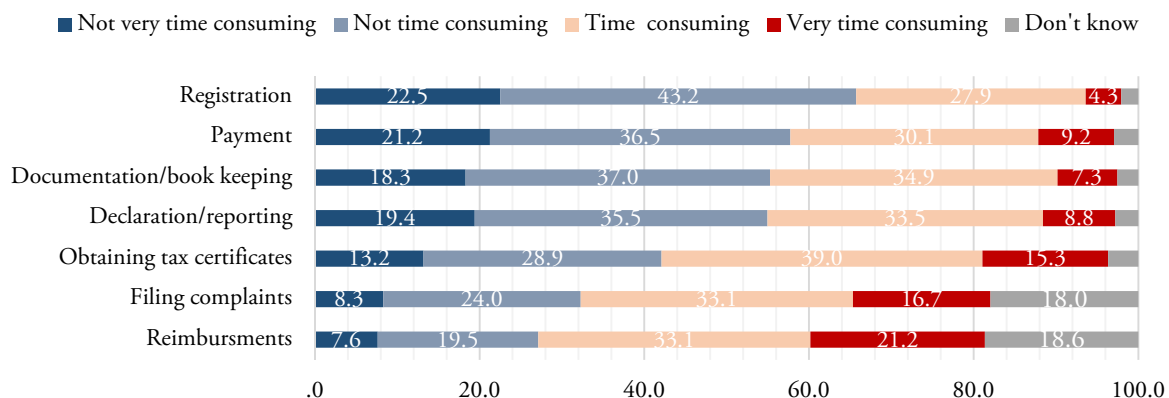
Figura 7 - Vështirësia e procedurave (shprehur në %)



Rimbursimet: Të dhënat e paraqitura janë vetëm për bizneset e aplikueshme me qarkullim vjetor më të madh se 50000€ (n=118)*

Këto gjetje janë mbështetur gjatë diskutimit në fokus grupe, ku pjesëmarrësit shprehën shqetësimin më të madh me rimbursimet. Kur të marrim parasysh shpenzimet e kohës për të përfunduar këto procedura, rreth 51% e të anketuarve nuk kalojnë më shumë se dy orë në muaj për të gjitha detyrimet e ndërlidhura tatimore. Procedurat që kërkojnë më së shumti kohë janë po ato që janë konsideruar si më të vështirat, rimbursimet dhe paraqitja e ankesave (shih fig. 10 më poshtë). Vetëm rreth 6% dhe 8% i kanë parë ato si procedura që nuk kërkojnë aspak kohë. Megjithatë, pavarësisht se paraqitja e ankesës është etiketuar si procedurë e dytë që kërkon më së shumti kohë, vetëm 20% e të anketuarve në fakt kishin paraqitur ankesë për ndonjë çështje në ATK gjatë dy viteve të fundit. Procedurat e regjistrimit dalin të jenë aspak të vështira, duke marrë shumë pak kohë në bazë të tatimpaguesve të intervistuar.

Figura 8 - Shpenzimet kohore të procedurës (shprehur në %)

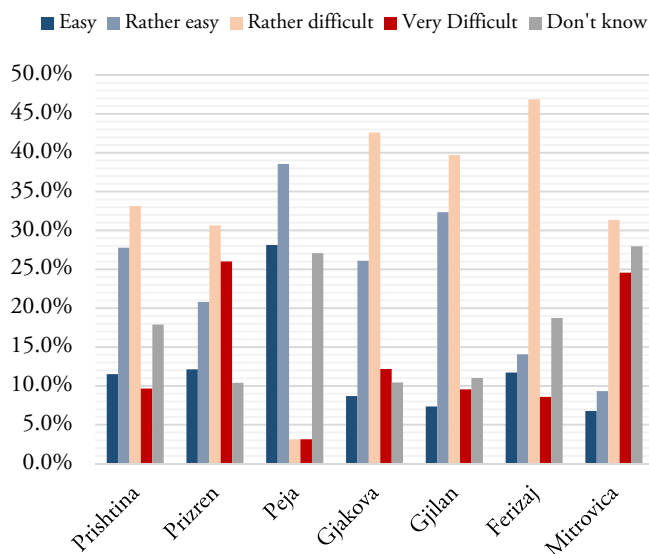


Rimbursime: Të dhënat e paraqitura janë vetëm për bizneset e aplikueshme me qarkullim vjetor më të madh se 500000€ (n=118)*

Zbërthimi i procedurave të rimbursimeve dhe paraqitjes së ankesave

Ky nënseksion fokusohet në dy procedura të veçanta: rimbursime dhe paraqitja e ankesave, pasi që janë konsideruar si më problematike për sa i përket kompleksitetit dhe shpenzimeve kohore si në intervistat sasiore ashtu edhe në diskutimet. Vështirësia dhe shpenzimet kohore vetëm për procedurën e paraqitjes së ankesës janë zbërthyer sipas moshës, rajonit dhe madhësisë së kompanive. Këto të fundit nuk janë përfshirë në procedurën e rimbursimit, për shkak se numri i bizneseve që kanë të drejtë në një gjë të tillë është shumë i vogël për të nxjerrë konkluzione të rëndësishme. Zbërthimi sipas moshës dhe madhësisë nuk zbulon ndonjë dallim të madh në perceptimin e kostos së kohës në bazë të tri grupmoshave (18-30; 31-45; 46-75) dhe në katër kategori të madhësisë (mikro, të vogla, të mesme dhe të mëdha). Shifrat për secilën kategori mund të gjenden në Shtojcë. Dallimet rajonale ekzistojnë në të dyja procedurat sa i përket kostos së kohës. Figura 11 më poshtë tregon se Ferizaji dhe Mitrovica janë rajonet më problematike. Peja qëndron relativisht mirë ku të anketuarit i konsiderojnë ato ose si "mjaft të lehta" ose "shumë të lehta".

Figura 9 - Vështirësia e paraqitjes së ankesave



humbur. Për më tepër, procedurat e rimbursimit shihen gjithashtu si barrë, duke pasur parasysh se ato shpesh nënkuptojnë gjasa më të mëdha të auditimeve dhe përfshirjen e inspektorëve të ATK-së në biznese, siç është sugjeruar gjatë intervistave gjysmë të strukturuar. Kjo është nxjerr në pah edhe në fokus grupe, ku bizneset dhe shoqatat e biznesit i kanë ndarë përvojat e tyre: Sipas tyre, stafi i ATK-së i dekurajon direkt ata që duan të aplikojnë për TVSH-në dhe/ose rimbursime, pasi që kjo do të pasohet automatikisht nga inspektimet dhe vizitat që kanë për qëllim gjetjen e parregullsive.

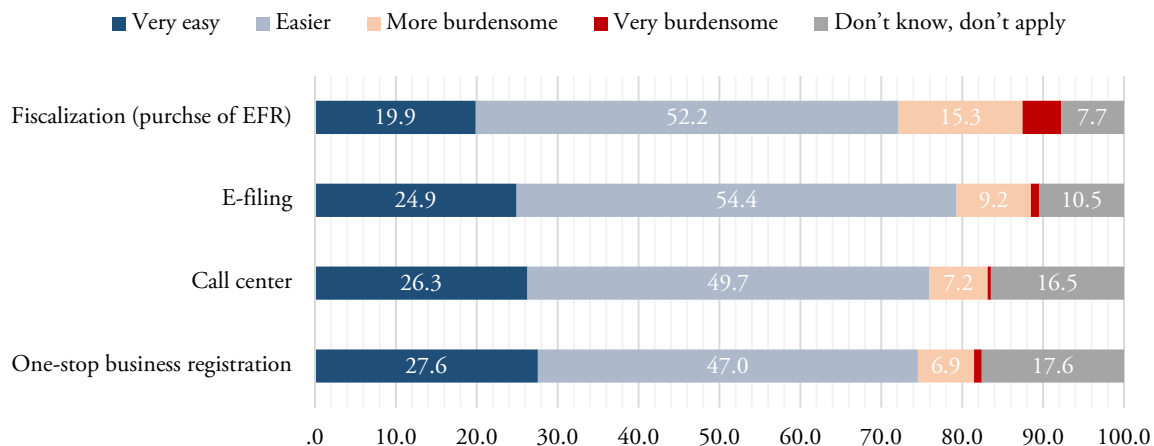
Pavarësisht procedurave të identifikuar problematike, ATK-ja ka bërë disa përpjekje në vitet e fundit për të lehtësuar barrën e pajtueshmërisë lidhur me një numër të procedurave. Figura 12 më poshtë tregon përshtypjet e tatimpaguesve të anketuar në lidhje me shërbimet e reja të ofruara nga ATK-ja për këtë qëllim. Regjistrimi i biznesit one-stop duket të jetë ndryshimi më i mirëpritur në mesin e tatimpaguesve, ku 75% mendojnë se ajo e bëri pajtueshmërinë ose "shumë të lehtë" apo "më të lehtë". Fiskalizimi, që do të thotë blerja dhe instalimi i Arkave Fiskale Elektronike, është një risi ku përqindja më e lartë e personave e kanë parë atë si diçka që e ka bërë procesin e pajtueshmërisë më të rëndë.

"Në ATK kurrë nuk mund të fitosh me ankesë apo të marrësh rimbursim"

Pjesëmarrës në Fokus Grupin Burrat në Biznes

Përqindja e madhe e njerëzve që janë përgjigjur "Nuk e di/nuk e përdori" për opsionin 'qendra e thirrjeve' mund të shpjegohet përmes popullaritetit të ulët si burim të informatave, si dhe besueshmëria e perceptuar si e ulët, e cila ishte përmendur më lartë në nënseksionin e parë. Vetëdijesimi rreth qendrave të regjistrimit të biznesit - one-stop ka qenë gjithashtu mjaft i ulët kur është diskutuar në fokus grupe, sidomos me grupin e pjesëtarëve të komunitetit serb.

Figura 10 - Lehtësimi i ndryshimeve procedurale të ATK-së rreth pajtueshmërisë me detyrimet tatimore (shprehur në %)



Janë ngritur një numër çështjesh në fokus grupe lidhur me këto ndryshime. Për shembull, procedura më së paku e lehtësuar, ajo e fiskalizimit, është parë si problematike kryesisht për shkak të shpenzimeve si në blerjen ashtu edhe në mirëmbajtjen e saj. Ndërsa pjesëmarrësit e fokus grupeve të mbajtura me bizneset e kuptojnë domosdoshmërinë e arkave elektronike fiskale për një sistem funksional tatimor dhe luftën kundër informalitetit, ata e konsiderojnë të gjithë procesin e funksionalizimit dhe zbatimin e tij të mëvonshëm si të mbushur me probleme: shpenzimet ishin më të larta se në rajon, ato nuk zbatohen në mënyrë të barabartë nga të gjitha bizneset.

Ndryshimi më i mirëpritur në mesin e diskutimeve ishte sistemin i deklarimit elektronik pasi në masë të madhe zvogëlon shpenzimet e kohës. Megjithatë, probleme të tjera janë identifikuar në këtë drejtim ku sistemi nuk funksionon gjatë gjithë kohës për shkak të mungesës së koordinimit dhe përditësimeve. Kështu, në mënyrë që tatimpaguesit të jenë plotësisht të kënaqur dhe të fitojnë besimin në digjitalizimin e sistemit, kërkohen përmirësime në mirëmbajtjen e saj. Sugjerime të mëtejme mbi ndryshimet që do të sillnin dobi për pajtueshmërinë tatimore të përmendura në intervistat sasiore, ishin përmirësimi i procedurave të dokumentacionit (27.3%), përmirësimet në sistemin elektronik të regjistrimit fiskal (38.2%), si dhe lehtësira gjatë regjistrimit në përgjithësi (27.3%).

Profesionalizmi dhe trajtimi korrekt i tatimpaguesve

Ky nënseksion shqyrton mendimet dhe përshtypjet mbi qasjen e ATK-së ndaj tatimpaguesve, profesionalizmin dhe aftësinë e stafit të saj. Rezultatet në pikat kryesore të qasjes së ATK-së janë përmbledhur në Figurën 13 më poshtë. Paanshmëria e kriterëve të përdorura dhe saktësia e zbatueshmërisë së ligjit nga ana e ATK-së, janë dy deklaratat me nivelin më të lartë të pajtimit. Të anketuarit janë më pak të bindur në trajtimin e drejtë në mes të të gjitha kategorive, sektorëve dhe madhësive të kompanive.

Kutia 4 – Të gjeturat kyçe mbi profesionalizmin dhe trajtimin korrekt të tatimpaguesve

- ❖ Tatimpaguesit në Kosovë janë të kënaqur me profesionalizmin dhe trajtimin e drejtë nga ana e zyrtarëve dhe stafit të ATK-së në nivel të përgjithshëm, mirëpo janë përmendur disa shqetësime të caktuara me rëndësi, të tilla si:

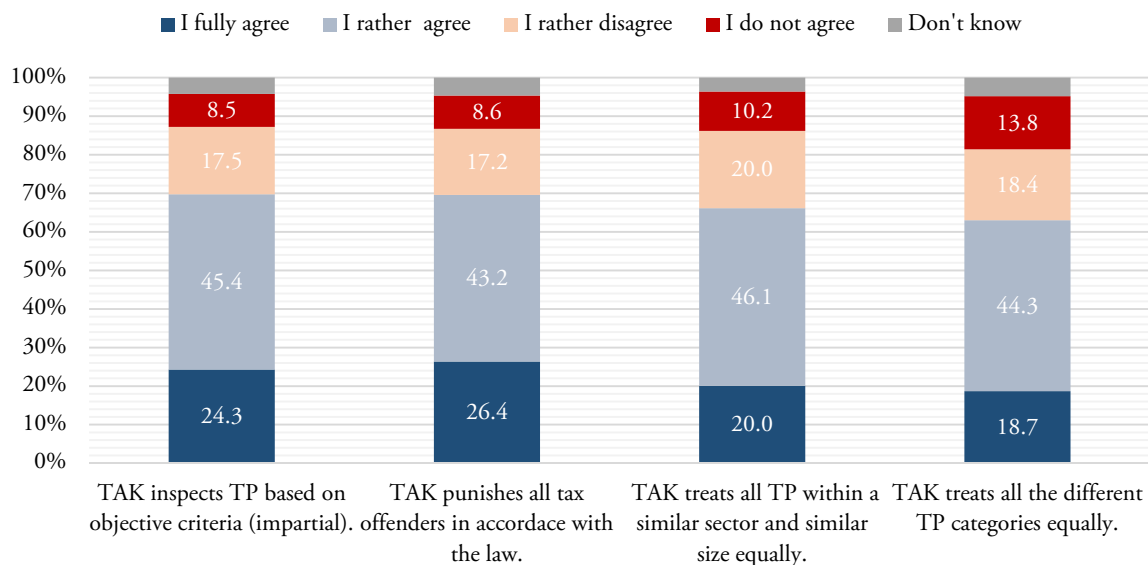
Mungesa e kualifikimit teknik të stafit të ATK-së, veçanërisht ata të cilët punojnë në kontakt të drejtpërdrejtë me bizneset

Ryshfeti dhe abuzimet nuk janë të pazakonshme për inspektorët e ATK-së

Trajtimi i pabarabartë sipas madhësisë dhe lidhjes së biznesit

Trajtimi jo i duhur i ankesave

Figura 11 - Mendimet rreth qasjes së ATK-së ndaj tatimpaguesve



Kur i ndajmë më tej këto të gjetura sipas madhësisë së kompanive, përqindja e bizneseve të mëdha që pajtohen ose mezi pajtohen me deklaratat se "ATK-ja inspekton palët e treta bazuar në kriteret objektive" dhe "ATK-ja ndëshkon të gjithë shkelësit tatimor në pajtim me ligjin", janë mjaft të ulëta në 52% dhe respektivisht 43%. Megjithatë, këto rezultate duhet të marrë me kujdes duke pasur parasysh madhësinë e vogël të mostrës për kompanitë e mëdha (n = 23).

"Nëse flasim për qasjen e inspektorëve të ATK-së, unë do të thua se ata nuk kanë qasje korrekte. Qasja e tyre është e ngjashme me atë të zyrtarëve policorë. Ata thjeshtë vijnë në zyrën tonë pa ndonjë njoftim a kartelë identifikimi dhe kërkojnë dokumente të panumërta. Sipas mendimit tim kjo nuk është qasje e duhur."

Pjesëmarrës në Fokus Grupin Burrat në Biznes.

Të gjeturat e fokus grupit zbuluan më pak kënaqëshmëri në mesin e pjesëmarrësve me qasjen e ATK-së. Ndërsa pjesëmarrësit në fokus grupet e biznesit (si meshkujt ashtu edhe femrat) nuk kishin ndonjë kundërshtim për paanshmërinë e inspektorëve të ATK-së në punën e tyre, ata ishin më shumë të pakënaqur me qasjen që shfaqet nga ana e tyre. Në mënyrë të veçantë ata ngritën shqetësimin për mënyrën se si zyrtarët e ATK-së shpesh marrin një qëndrim sulmues me dënime si qëllim kryesor të punës së tyre.

Shifrat pasuese kapin mendimet për deklaratat në lidhje me profesionalizmin dhe trajtimin e barabartë nga ana e ATK-së gjatë vizitave ose auditimit të bizneseve dhe individëve. Në përgjithësi duket se nuk ka mosmarrëveshje të mëdha në lidhje me profesionalizmin e ATK-së. Shumica e qytetarëve ose pajtohen plotësisht ose mezi pajtohen me profesionalizmin, aftësinë dhe përpjekjet e zyrtarëve të ATK-së kur kanë të bëjnë me vizitat dhe auditimet.

Figura 12 - Mendimet rreth profesionalizmit dhe trajtimit të barabartë nga zyrtarët e ATK-së gjatë vizitave

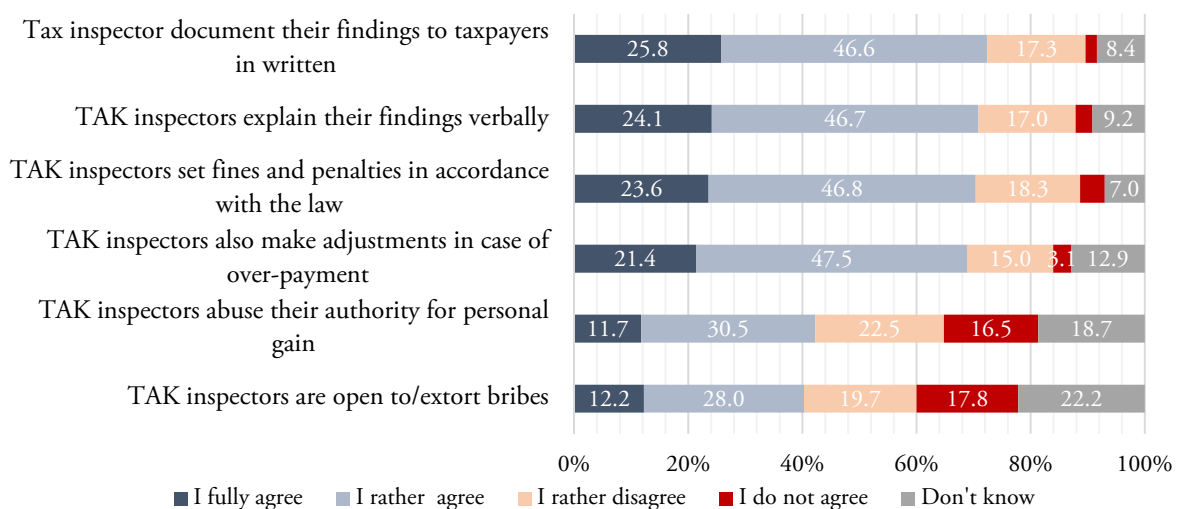


Nga Figura 14 më sipër mund të shohim se shkalla më e lartë e pajtimit mund të gjenden në deklaratën "inspektorët e ATK-së shpjegojnë arsyen e vizitave/auditimit", ku më shumë se 80% e të anketuarve ose u pajtuan plotësisht ose mezi u pajtuan me të. Figura 16 tregon se një nga deklaratat me shkallë të ulët të pajtimit ishte "inspektorët e ATK-së përgjigjen pozitivisht ndaj sjelljes bashkëpunuese të tatimpaguesve". Kjo çështje është përmendur gjithashtu edhe në fokus grupin e mbajtur me burrat në biznes, ku disa nga pjesëmarrësit i kanë ndarë frustrimet e tyre në lidhje me rastet e mbipagesave dhe mosmarrjes së rimbursimeve nga ATK-ja.

Ndërsa shkalla e kënaqëshmërisë është e lartë lidhur me aftësinë e inspektorëve të ATK-së, në diskutimet në fokus grupe dhe intervista, shqetësimet kryesore janë shprehur në lidhje me aftësitë e tyre teknike dhe të komunikimit, si dhe njohuritë e fushës. Përfaqësuesit e institucioneve ndërkombëtare që veprojnë në Kosovë, si dhe shoqatat e bizneseve vendore theksuan nevojën e menjëhershme të trajnimit të stafit të ATK-së. Një çështje e veçantë që u ngrit ishte raporti i punëtorëve të terrenit kundrejt atyre të zyrës, gjë që është vlerësuar si shumë e ulët në Kosovë në krahasim me rajonin.

Figura 15 më poshtë paraqet mendime të tjera të tatimpaguesve rreth aspekteve të ndryshme të profesionalizmit dhe trajtimit të barabartë nga ana e zyrtarëve të ATK-së gjatë auditimit si dhe vizitave të tjera. Ajo që dallohet në këtë figurë është se shkallë relativisht e lartë e pajtimit mund të gjendet në dy deklaratat më kundërrhënëse: "inspektorët e ATK abuzojnë me autoritetin e tyre për përfitime personale" dhe "inspektorët e ATK-së janë të hapur për/marrin ryshfet". Rreth 42% pajtohen me deklaratën e parë dhe rreth 40% pajtohen me të dytën. Përveç shkallës së lartë të pajtimit, gati një e katërta e të anketuarve nuk ishin të gatshëm të jepnin mendimet e tyre mbi këto dy deklarata, respektivisht rreth 19% dhe 22% prej tyre.

Figura 13 - Profesionalizmi dhe trajtimi i barabartë nga ana e zyrtarëve të ATK-së gjatë vizitave - vazhdimi



Duke pasur parasysh ndjeshmërinë dhe polemikën rreth këtyre dy deklaratave, rezultatet e mendimeve mbi deklaratat për keqpërdorimin e autoritetit dhe marrjen e ryshfetit u zbërthyen më tej në përfaqësimet rajonale (shih figurat 16 dhe 17 në faqen tjetër). Gjilani ka përqindjen më të lartë të tatimpaguesve që nuk pajtohen me këto dy deklarata. Shumica e tatimpaguesve në Gjakovë dhe Pejë nga ana tjetër kryesisht pajtohen me deklaratat e mëparshme. Ferizaji dallohet ku më shumë se një e katërta e të anketuarve janë përgjigjur "nuk e di" për të dyja deklaratat.

Figura 14 – "Inspektorët e ATK-së abuzojnë me autoritetin e tyre për përfitime personale"

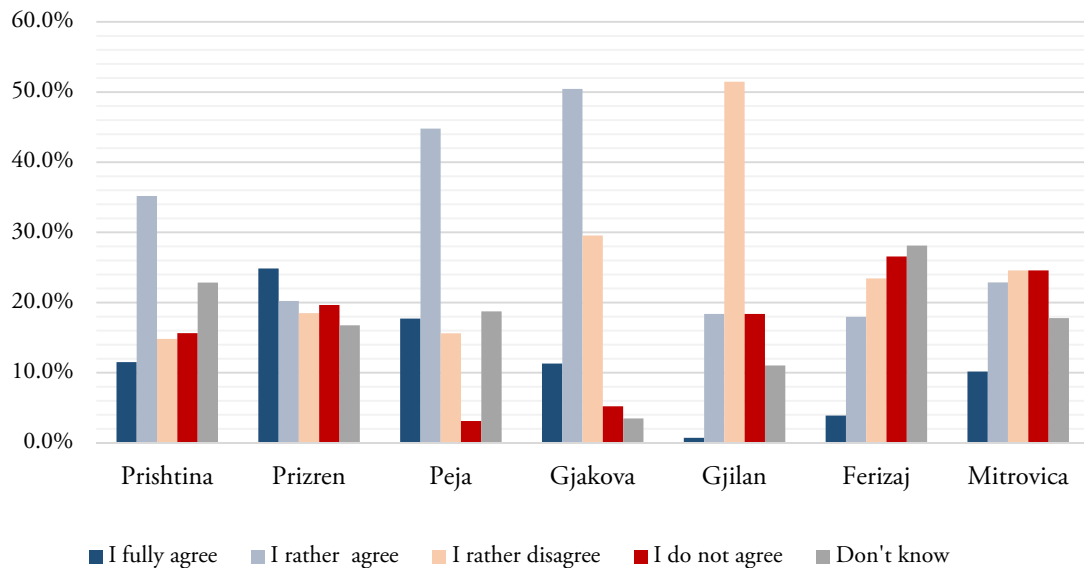
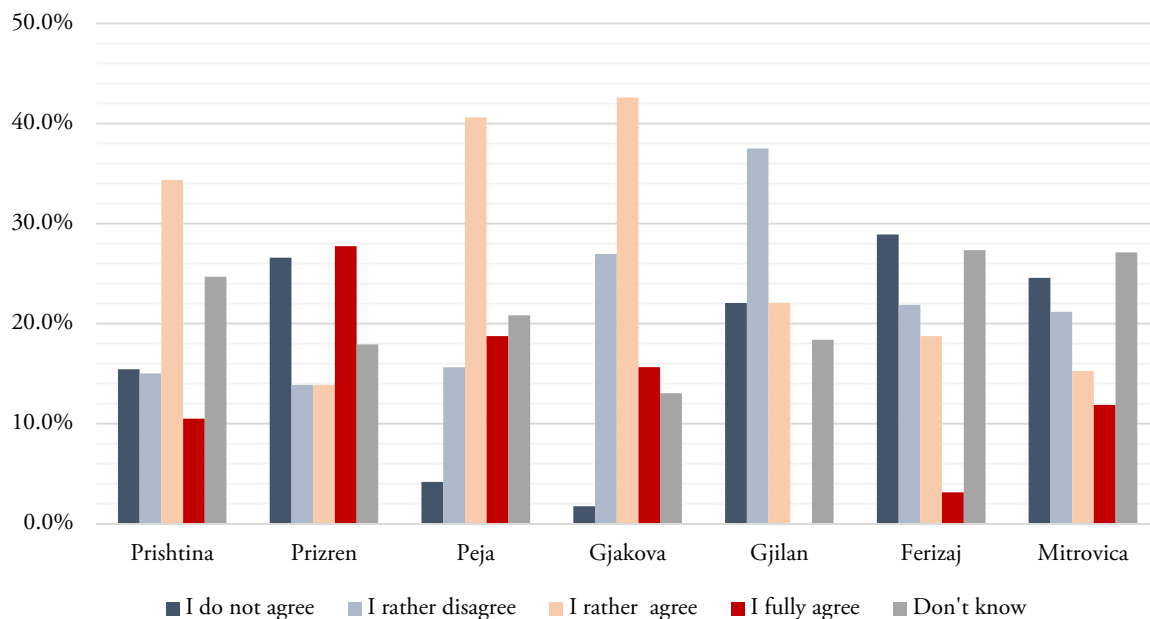


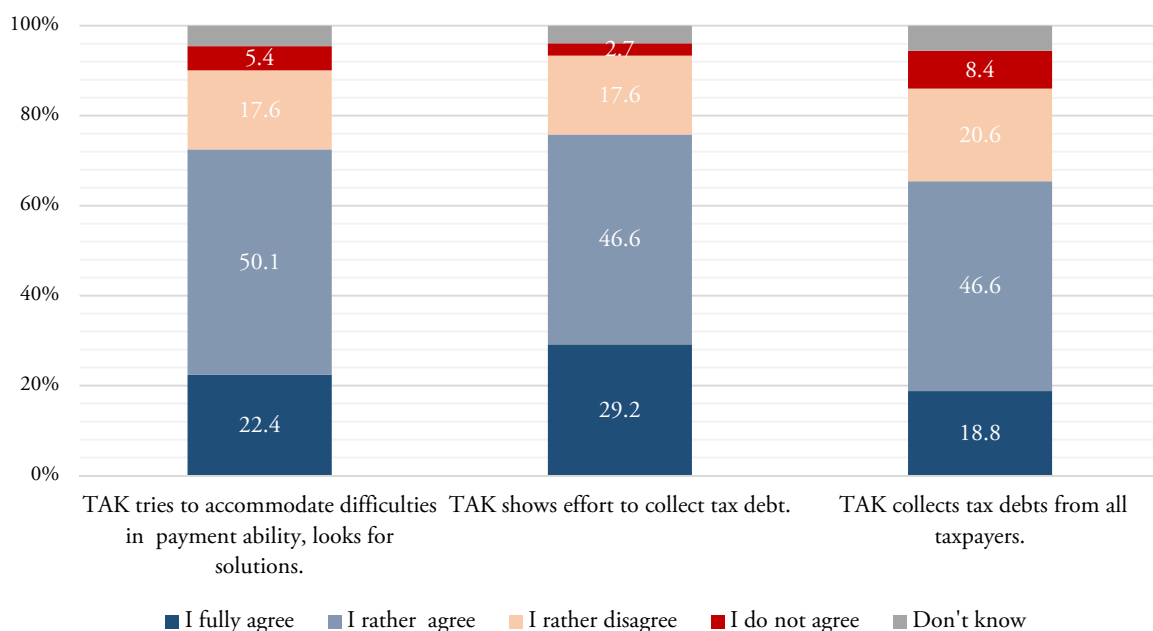
Figura 15 - "Inspektorët e ATK-së janë të hapur për/marrin ryshfet."



Çështja e keqpërdorimit të autoritetit të tyre dhe marrjes së ryshfetit u diskutua gjerësisht në fokus grupe. Në një fokus grup të mbajtur me gratë në biznes, është një perceptim mjaft i

përhapur në mesin e tyre se vërtetë pushteti dhe lidhjet përdoren për të ulur deklaratimet e fitimeve në biznes. Megjithatë, marrje e drejtpërdrejtë e ryshfetit nuk ishte një përvojë e zakonshme në mesin e të pranishmëve dhe arsyeja kryesore pse ata jepnin ryshfet ishte për shkak të natyrës së bizneseve të tyre që ishin kryesisht mikro, ata nuk kanë hasur në inspektorë që do të përpiqeshin të merrnin ryshfet prej tyre. Ngjashëm, në fokus grupe të mbajtura me biznese nga komuniteti serb, kishte një mendim të kënaqëshmërisë me profesionalizmin e shfaqur nga inspektorët e ATK-së ku përpjekjet për abuzim të autoritetit apo marrje të ryshfetit nuk ishin të zakonshme. Megjithatë, ata shprehin disa shqetësime për trajtimin jo të barabartë si të bizneseve të tjera të mëdha të rajonit, që ata pretendojnë se nuk janë inspektuar kurrë nga ATK-ja. Mendimet ndryshonin në mënyrë të konsiderueshme në fokus grupin e mbajtur me burrat në biznese. Shumica e pjesëmarrësve shpalosën përvojat e shumta ku inspektorët e ATK-së u përpoqën për të fituar personalisht në ndonjë mënyrë nga pozita që e kishin, por edhe bizneset ngjashëm u përpoqën t'i jepnin ryshfet inspektorëve. Intervistat dhe fokus grupet me akterë gjithashtu kanë shprehur shqetësime të mëdha lidhur me transparencën e inspektorëve, ku e kanë ngritur çështjen që inspektorët e ATK-së shpesh punojnë si kontabilistë për biznese të tjera në kohën e tyre private. Ndërsa ne nuk kemi të dhëna konkrete për deklaratën e fundit, kjo është një çështje që meriton vëmendje të madhe nga institucionet përkatëse, duke pasur parasysh konfliktin e interesit që ajo paraqet.

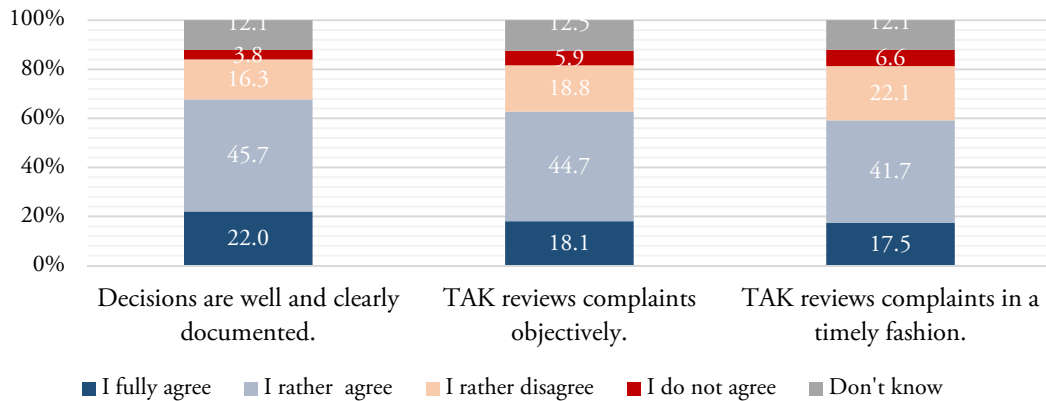
Figura 18



Tatimpaguesit u pyetën si plotësim për mendimin e tyre rreth profesionalizmit të ATK-së në procedura specifike, të tilla si trajtimi i ankesave dhe vjelja e tatimeve. Figura 18 më poshtë tregon se shumica e të anketuarve pajtohen se ankesat trajtohen në mënyrë të drejtë, objektive dhe me kohë, ku vetëm 4% deri 7% të tatimpaguesve nuk pajtohen me deklaratatë të tilla. Vjelja e tatimeve konsiderohet si një proces mjaft efikas, ku shumica pajtohen me përpjekjet e ATK-së

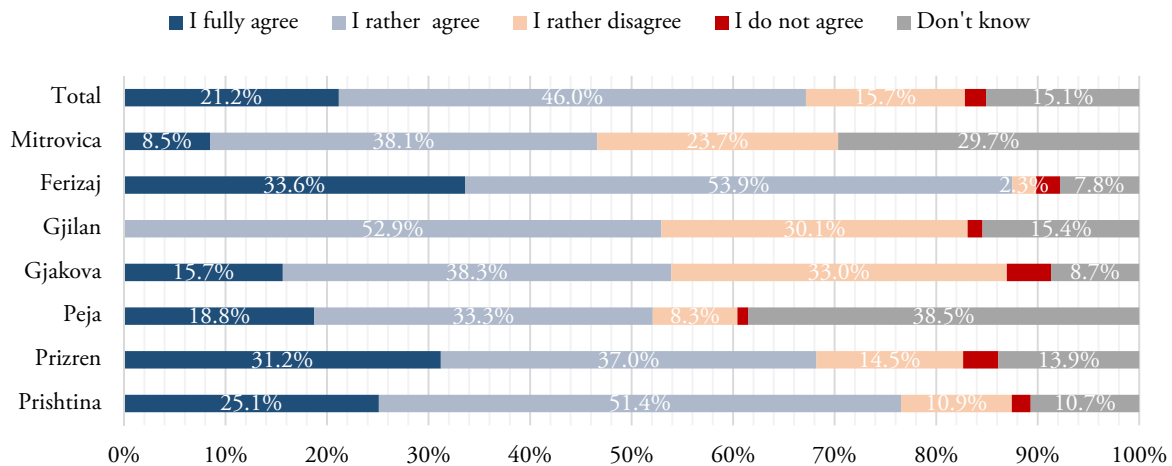
për mbledhjen e borxhit tatimor nga të gjithë tatimpaguesit dhe për të akomoduar vështirësitë e pagesës me të cilat përballen ata siç mund të shihet nga Figura 18. Ndërsa paraqitja e ankesave, siç u shpjegua në nënkapitullin Barra e Pajtueshmërisë, është parë si problematike si në aspektin e vështirësisë ashtu edhe në shpenzimet e kohës, trajtimi i tyre është vlerësuar si mjaft i kënaqshëm në intervistat sasiore (shih fig. 19 në faqen tjetër).

Figura 16 - Mendime rreth trajtimit të ankesave



Efektiviteti i ATK-së është diskutuar gjithashtu edhe në fokus grupet dhe intervistat e detajuara. Shkalla e ekonomisë gri pengon seriozisht efektivitetin e ATK-së në lidhje me vjeljen e tatimeve. Megjithatë, kur bëhet fjalë për aftësinë e ATK-së për trajtimin e ankesave, diskutimet e fokus grupit kishin një qëndrim të kundërt, ku pjesëmarrësit madje edhe aludonin se kurrë nuk mund të fitosh në ndonjë rast të ankesës kundër ATK-së.

Figura 17 - "Përzgjedhja e rasteve për auditim të bazuar në rrezik ka bërë trajtimin e tatimpaguesve më të drejtë/barabartë" sipas rajonit



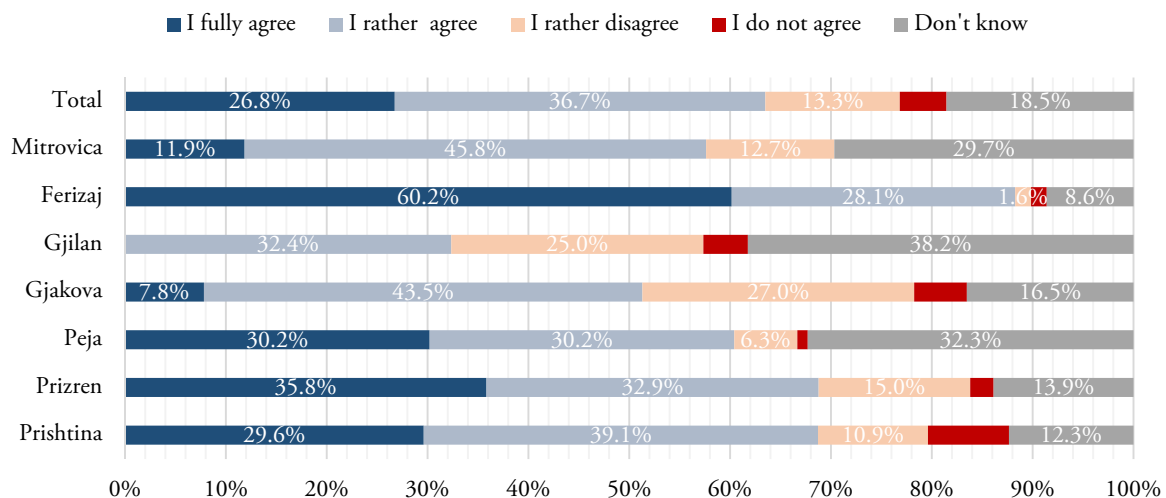
Studimi gjithashtu i ka pyetur tatimpaguesit rreth vetëdijesimit dhe mendimeve të tyre lidhur me përpjekjet e ATK-së në dy fronte: auditimet tatimore bazuar në përzgjedhjen e analizës së rrezikut dhe ndarjes së njësisë së gjobave dhe dënimeve, të tillë si krijimi i ZGJONA. Rezultatet nga intervistat sasiore në tërësi dhe të ndara sipas rajoneve janë paraqitur në figurën 20 më poshtë dhe

21 në faqen tjetër. Figura 20 tregon se më shumë se 65% e tatimpaguesve besojnë se përzgjedhja e rastit të bazuar në rrezik për auditim e ka bërë trajtimin e tatimpaguesve më të drejtë dhe/ose të barabartë.

Rreth 63% gjithashtu pajtohen me deklaratën se themelimi i Njesisë së veçantë për Gjrobat dhe Dënimet e ka bërë trajtimin e tatimpaguesve më të drejtë/barabartë. Shkalla më e lartë e pajtimit mund të gjendet në rajonin e Ferizajt. Në përgjithësi, përqindja e të anketuarve që janë përgjigjur "Nuk e di" në këto dy pyetje është mjaft e lartë, afër 40% në disa rajone siç mund të shihet në figurat 20 dhe 21.

Kjo na çon të besojmë se niveli i vetëdijesimit është i ulët ku kjo bindje është mbështetur më tej në diskutimet e fokus grupit. Disa nga pjesëmarrësit në fokus grupe të mbajtura me burrat në biznes ishin në dijeni të analizave të bazuara në rrezikun e evazionit tatimor, që është bërë për të përzgjedhur biznese për auditim. Vetëm një nga pjesëmarrësit kishte dëgjuar për nismën për të veçuar Njësinë e Gjrobave dhe Dënimeve. Asnjë nga pjesëmarrëset nga fokus grupi gratë në biznes nuk kishin njohuri në lidhje me këtë. Megjithatë, në intervista dhe fokus grupe të mbajtura me akterët kyç, pjesëmarrësit kishin dëgjuar dhe kishin informata të fundit dhe mirëpritën nisma të tilla.

Figura 18 - "Themelimi i Njesisë së veçantë të Gjrobave dhe Dënimeve e ka bërë trajtimin e tatimpaguesve më të drejtë/barabartë", sipas rajonit.



Tatimpaguesit e anketuar dhe pjesëmarrësit në diskutimet e fokus grupeve dhe intervistave gjysmë të strukturuar kishin sugjerimet e tyre lidhur me përmirësimet në profesionalizmin e inspektorëve të ATK-së dhe trajtimin e drejtë dhe të barabartë. Sugjerimet më të përmendura ishin përmirësime në informata lidhur me gjrobat dhe dënimet, vjelja më e mirë e tatimeve, si dhe përmirësimi i kapaciteteve të stafit të ATK-së.

Orientimi drejtë shërbimit: Shërbimet e ofruara

Kutia 5 – Të gjeturat kyçe rreth Orientimit drejt Shërbimit: Shërbimet e ofruara

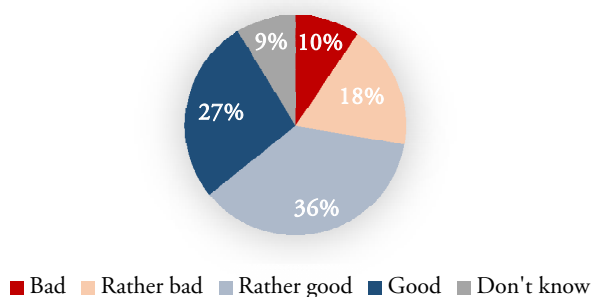
- ❖ Tatimpaguesit ishin zakonisht të kënaqur me shërbimet e ATK-së sa i përket lokacionit, orarit të punës, pastërtisë, disponueshmërisë së formularëve. Shkalla e kënaqëshmërisë ka qenë paksa më e ulët lidhur me mjedisin konfidencial dhe kohën e pritjes.
- ❖ Tatimpaguesit ishin më pak të kënaqur me administrimin e TVSH-së sa i përket aspekteve të ndryshme, si për shembull qartësia dhe ndërlikueshmëria e ligjit, deklarimi i TVSH-së dhe qasja e inspektorëve gjatë regjistrimit për TVSH-në.

Ky nënseksion i është dedikuar mendimeve të tatimpaguesve lidhur me shërbimet e ofruara nga ATK-ja. Rezultatet e studimit tregojnë se arsyeja më e shpeshtë për vizitë në zyrat e ATK-së ishte për të marrë certifikatën tatimore (për tenderë, visa, etj), gjë që është përmendur në 53% të rasteve. Arsyet tjera të përmendura shpesh ishin plotësimi dhe dorëzimi i formularëve tatimor. Tatimpaguesit më rrallë i vizitojnë zyrat me arsyen për t'u konsultuar me zyrtarët rreth çështjeve të ndërlidhura tatimore. Për ata që në fakt kanë vizituar zyrat e ATK-së, niveli i kënaqëshmërisë ishte përgjithësisht i lartë sa i përket lokacionit, orarit të punës, pastërtisë dhe disponueshmërisë së formularëve. Kënaqëshmëria ka rënë pak kur janë pyetur lidhur me mjedisin konfidencial, kohën e pritjes, trajtimin me respekt nga ana e zyrtarëve të ATK-së dhe kualifikimin e tyre, të cilat janë diskutuar tërësisht në nënseksionet e mëparshme.

“Përdorimi jo i duhur i tatimeve tona është njëri nga faktorët kyç i cili ndikon në mënyrë më negative të mundshme në pajtueshmërinë tatimore të bizneseve të cilat operojnë në tërë vendin.”

Pjesëmarrës në Fokus Grupin Gratë në Biznese

Figura 19 - Mendime rreth efikasitetit të ATK-së lidhur me rimbursimin e TVSH-së



administrimin e TVSH-së në aspekte të ndryshme, të tilla si qartësia dhe kompleksiteti i ligjeve, deklarimi i TVSH-së dhe qasja e inspektorëve gjatë regjistrimit për TVSH-në. Kishte konfuzion dhe frustrim të konsiderueshëm sa i përket ndryshimeve në ligjet e fundit, sidomos në lidhje me TVSH-në.

Figura 22 në të majtë tregon se rreth 64% e firmave për të cilat zbatohet TVSH-ja e konsiderojnë efikasitetin e ATK-së në trajtimin e rimbursimit të TVSH-së si të mirë ose mjaftë të mirë. Vetëm rreth 9.5% konsiderojnë se ATK-ja është mjaftë joefikase në trajtimin e këtyre procedurave. Megjithatë informatat kthyesë të marra nga bizneset gjatë fokus grupit i sfidojnë këto të gjetura. Shumica dërmuese e pjesëmarrësve ishin të pakënaqur me

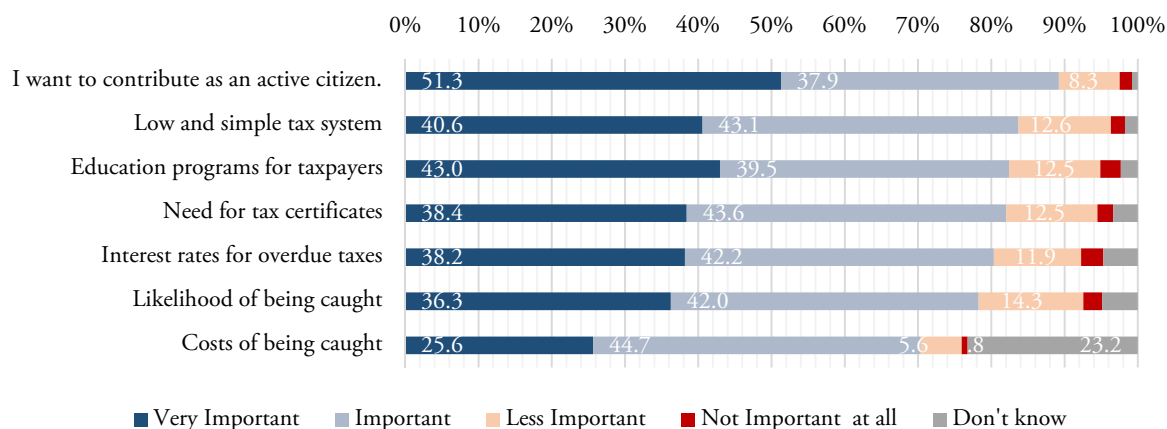
Motivimi për pajtueshmëri

Kutia 2 – Të gjeturat kyçe për Motivimin për Pajtueshmëri

- ❖ Tatimpaguesit në Kosovë e shohin përmbushjen e detyrimeve të tyre qytetare si qytetar të përgjegjshëm si në shtytës kryesor të pajtueshmërisë me detyrimet tatimore.
- ❖ Perceptimi i keqmenaxhimit të fondeve publike nga qeveria konsiderohet si faktor më i rëndësishëm prapa mospajtueshmërisë.
- ❖ Faktorë të tjerë të rëndësishëm për mospajtueshmëri ishin perceptimi i evazionit tatimor në mesin e të pasurve dhe mospagimi i tatimeve nga konkurrentët.

Së fundi, ky nënseksion i fundit i është dedikuar motiveve të individëve dhe bizneseve për të përmbushur apo kundërshtuar detyrimet e tyre tatimore. Kjo është e rëndësishme sepse në mënyrë që të kuptojmë se si dhe ku mund të përmirësohet sistemi, ne duhet të dimë se pse funksionon mirë ose dështon në funksionim. Figurat 23 dhe 24 më poshtë zbulojnë se cilët janë parë si faktorë të rëndësishëm që tatimpaguesit të veprojnë në përputhje me detyrimet e tyre ose që të mos i përfillin ato. Bazuar në studimin sasior, 89% e të anketuarve janë deklaruar se arsyeja kryesore për respektimin e rregullativës është përmbushja e obligimit qytetar duke kontribuar për vendin e tyre. Sipas më shumë se 80% të tatimpaguesve të anketuar, një sistem i thjeshtë tatimor me norma të ulëta si dhe programet e edukimit janë gjithashtu faktorë të rëndësishëm për pajtueshmërinë. Mundësia për t'u kapur mbanë përqindjen më të lartë të të anketuarve duke u përgjigjur me "pak e rëndësishme" ose "aspak e rëndësishme" janë përgjigjur afro 17%.

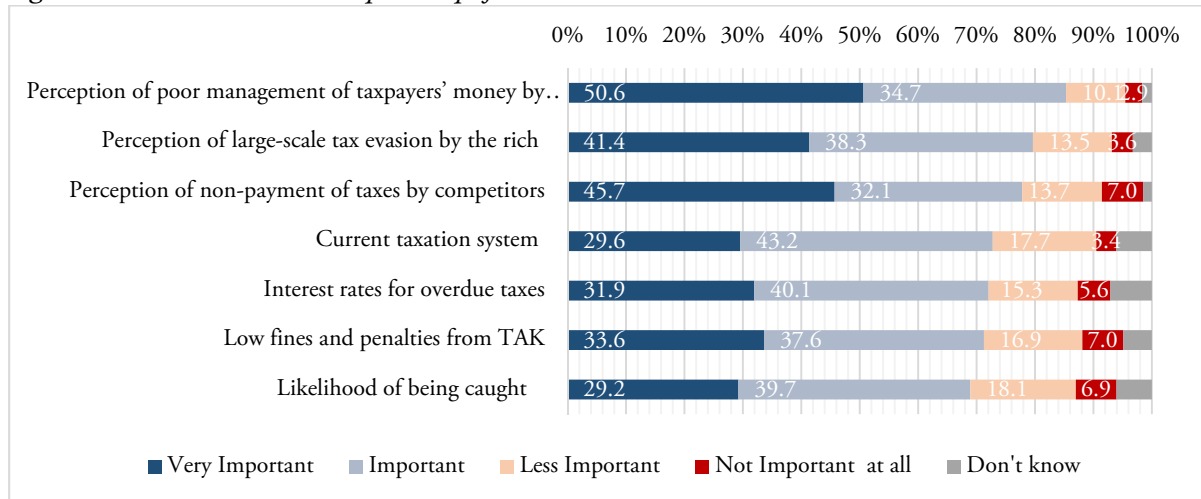
Figura 20- Faktorët motivues për pajtueshmërinë tatimore



Në anën tjetër, figura 15 më poshtë tregon se për shkak të shqetësimeve se mjetet e grumbulluara menaxhohen keq nga qeveria, njerëzit shpesh mund të mos e përfillin sistemin dhe të vendosin që të mos veprojnë në përputhje me ligjet. Afër 85% e të anketuarve e shohin perceptimin e menaxhimit të dobët të mjeteve të tatimpaguesve nga qeveria ose si faktor "shumë të

rëndësishëm" ose të "rëndësishëm" për zgjedhjen e mospërbushjes së detyrimeve të tyre tatimore. Duket të ekzistojnë shqetësimet e barazisë ndërmjet tatimpaguesve, pasi që rreth 80% prej tyre e shohin perceptimin e evazionit në shkallë të gjerë nga ana e të pasurve dhe mospagimin e tatimeve nga ana e konkurrentëve ose si faktor "shumë të rëndësishëm" ose faktor "të rëndësishëm". Ngjashëm sa i përket faktorëve për pajtueshmërinë tatimore, kostoja e ulët dhe mundësia e kapjes duke shkelur ligjin, paraqitet si arsye më pak e rëndësishme për të mos i paguar tatimet.

Figura 21 - Faktorët motivues për mospajtueshmërinë tatimore



Të gjeturat e studimit sasior janë konfirmuar në fokus grupe. Pjesëmarrësit mendonin se vendimi për të paguar tatimet është shumë i varur nga mënyra se si shpenzohen fondet publike, ku shumica kishin përshtypjen se bizneset më të pasura apo të mëdha janë më të prirë ndaj evazionit tatimor. Përveç kësaj, përfaqësuesit e shumë bizneseve kanë ngritur çështjen e mbështetjes së ndërmarrësisë përmes subvencioneve dhe lehtësirave të tjera, si një faktor i rëndësishëm për të ndikuar në respektimin e rregullativës tatimore.

Së fundi, një çështje tjetër që ka dal nga diskutimi me palët e interesit ishte ekuilibri ndërmjet dy qasjeve, ndaj pajtueshmërisë tatimore, respektivisht edukimit të tatimpaguesve dhe detyrimit dhe penalizimit për shkak të mospajtueshmërisë. Përfaqësuesit e institucioneve pjesëmarrëse ishin të ndarë në mënyrë të barabartë mbi atë se ku do të duhej të vihej theksi. Rreth gjysma e tyre mendonin se fillimisht ATK-ja duhet t'i shterojë mundësitë për të edukuar dhe rritur nivelin e vetëdijesimit të tatimpaguesve si një domosdoshmëri për të qenë në pajtueshmëri të plotë me detyrimet e tyre tatimore. Gjysma tjetër ka theksuar se pa ndërmarrjen e veprimeve, qasja e butë nuk do të jepte rezultate kuptimplota.

6. Konkludime

Ky studim ka mbledhur dhe analizuar të gjeturat nga një numër i aktiviteteve të mbledhjes së të dhënave, përkatësisht studimeve sasiore, intervistave gjysmë të strukturuar dhe fokus grupeve. Ai ka për qëllim kryesor të informojë publikun, Projektin e GIZ-së dhe ATK-në lidhur me mendimet dhe perceptimet e tatimpaguesve lidhur me ATK-në dhe shërbimet e saj. Përveç kësaj, ky studim synon të zbulojë trendet në të dhënat sasiore dhe cilësore lidhur me transparencën dhe profesionalizmin e ATK-së, si dhe atë që përbën ngarkesë dhe motivim për pajtueshmëri me detyrimet tatimore. Të gjeturat do të shërbejnë për përmirësimin e strategjive të ardhshme, si dhe në përgjithësi të përcaktimit të qëndrimeve aktuale të tatimpaguesve të Kosovës.

Rezultatet nga ky studim tregojnë se niveli i vetëdijes dhe informatave mbi mandatin e ATK-së dhe të drejtave dhe detyrimeve të tatimpaguesve është mesatarisht i ulët, pasi që për shembull "vendosja e normave tatimore" dhe "mbledhja e detyrimeve doganore" janë parë si pjesë e mandatit të ATK-së nga shumica e të anketuarve. Megjithatë, shkalla e qasjes, thjeshtësisë dhe qartësisë së ofrimit të informatave nga ATK-ja janë të pranueshme nga ana e tatimpaguesve të anketuar. Burimet më të frekuentuara për tatimpaguesit ishin uebfaqja, zyrat e ATK-së apo personeli dhe kontabilistët e saj. Megjithatë, kishte dallime në popullaritetin e burimeve të informatave në mes të grupmoshave, gjinisë dhe përkatësisë etnike. Diskutimet kanë zbuluar se ndërsa shpejtësia dhe transmetimi efektiv i informatave nga ATK-ja është përmirësuar ndjeshëm në vitet e fundit, më shumë mund duhet të bëhet në adresimin konfuzioneve në mesin e tatimpaguesve. Në veçanti është theksuar mungesa e informatave të qarta dhe gjithëpërfshirëse mbi ndryshimet e fundit në ligjin tatimor.

Barra e pajtueshmërisë është pakësuar në mënyrë të konsiderueshme në vitet e fundit, veçanërisht me futjen në përdorim të mekanizmave të ri elektronik dhe thjeshtimin e procedurave. Ajo që mbetet problematike sipas tatimpaguesve janë rimbursimet dhe procedurat e paraqitjes së ankesave. Sa i përket këtyre dy të fundit, kjo nuk është gjëja e vetme që është problematike përfshirë edhe shpenzimet kohore, por edhe qasja të cilën inspektorët e ATK-së nganjëherë e përdorin.

Përgjithësisht shkalla e kënaqëshmërisë ishte mjaft e lartë në intervistat sasiore në lidhje me kënaqëshmërinë e të anketuarve sa i përket profesionalizmit dhe trajtimit të drejtë nga zyrtarët dhe stafi i ATK-së. Përveç kësaj, diskutimet kanë zbuluar disa shqetësime të mëtejshme lidhur me mungesën e kualifikimit teknik të stafit të ATK-së, sidomos ata që punojnë në kontakt të drejtpërdrejtë me bizneset. Një pjesë e konsiderueshme e tatimpaguesve u pajtuan se ryshfetet dhe abuzimet nuk janë të rralla për inspektorët e ATK-së, por megjithatë pjesa e konsiderueshme zgjodhën përgjigjen "nuk e di" në pyetjet lidhur me keqpërdorimin e autoritetit nga ana e zyrtarëve të ATK-së apo gatishmëria e tyre për të marrë ryshfet.

Së fundi, studimi zbuloi se cilat janë motivet kryesore për pajtueshmëri apo mospajtueshmëri tatimore nga ana e tatimpaguesve në Kosovë. Shtytësi kryesor për pajtueshmëri me obligimet tatimore është parë si përmbushje e detyrës së tyre qytetare si qytetar të Kosovës. Megjithatë shqetësimi i tyre kryesor është perceptimi i keqmenaxhimit të fondeve publike nga ana e qeverisë gjë që ata mendojnë se shpesh mund të çojë drejtë asaj që tatimpaguesit të mos i përmbushin detyrimet e tyre tatimore. Faktorë të tjerë të rëndësishëm për mospajtueshmëri ishin perceptimi i evazionit tatimor nga ana e të pasurve dhe mospagimi i tatimeve nga konkurrentët.

Referencat

Alm J. dhe të tjerët (1992). "Pasiguria institucionale dhe pajtueshmëria e tatimpaguesve." Shqyrtimi Ekonomik Amerikan. Vëllimi 82, Edicioni 4, faqe 1018-1026

Devos, K. (2014), Faktorët që ndikojnë në sjelljen individuale të pajtueshmërisë tatimore, Botuesi Springer, ISBN: 978-94-007-7475-9

Hichem K., Imen Achek, (2015). "Përcaktuesit e evazionit tatimor: shqyrtimi i literaturës", Zhurnali Ndërkombëtar i Ligjit dhe Menaxhimit, Vëllimi 57, Edicioni 5, faqe 486 – 497

Ministria e Financave, Kosovë (2015). Programi Kombëtar i Reformës Ekonomike (NERP). marrë nga:

<https://mf.rks-gov.net/Portals/0/Programi%20Komb%20C3%ABtar%20p%20C3%ABr%20Reforma%20n%20C3%AB%20Ekonomi/2015%20National%20Economic%20Reform%20Programme.pdf>

Riahi-Belkaoui, A. (2004), "Raporti ndërmjet pajtueshmërisë tatimore në aspektin ndërkombëtar dhe përcaktuesit e përzgjedhur të moralit tatimor", Zhurnali i Kontabilitetit, Auditimit dhe Tatimit Ndërkombëtar, Vëllimi 13, nr. 3, faqe 135-143.

Richardson, G. (2006). "Përcaktuesit e evazionit tatimor: Hetimi në mbarë vendin". Zhurnali i Kontabilitetit, Auditimit dhe Tatimit Ndërkombëtar, Vëllimi 15, Edicioni 2, faqe 150-169.

Saad N. (2014), Njohuritë tatimore, kompleksiteti tatimor dhe pajtueshmëria tatimore: Pikëpamjet e tatimpaguesve". Procedia: Shkencat sociale dhe biheviore (të sjelljes). Vëllimi 109, faqe 1069–1075

Administrata Tatimore e Kosovës (2011). Strategjia e Pajtueshmërisë 2012-2015. Marrë nga: http://www.atk-ks.org/wp-content/uploads/2011/11/COMPLIANCE_STRATEGY_2012-2015.pdf

Administrata Tatimore e Kosovës (2010). Plani Strategjik 2010 – 2015. Marrë nga: http://www.atk-ks.org/wp-content/uploads/2010/10/Plani_Strategjik_materiali_Fundit_ENG.pdf

Banka Botërore (2014), Të hyrat e sektorit publik të Republikës së Kosovës: Politikat tatimore, evazoni tatimor dhe mangësitë tatimore. Raporti nr.: 89195 XK

Zeka E. dhe të tjerët (2013). Të paguaj apo të mos paguaj: Këndvështrimi i biznesit të informalitetit në Kosovë. Instituti për Hulumtime Zhvillimore (RIINVEST). Marrë nga: http://www.fes-prishtina.org/wb/media/Publications/2013/BUSINESS_INFORMALITY__ENG_FINAL.pdf

Shtojca 1: Pjesë nga strategjia e ATK-së

Strategjia e ATK-së 2010 - 2015	
Synimet kryesore	Instrumentet
Sigurimi i integritetit të bazës së të dhënave të tatimpaguesve tonë	1. Baza e të dhënave e besueshme e tatimpaguesve është një kërkesë thelbësore e çdo administrate tatimore. Në vitin 2009 ATK-ja ka aplikuar një kërkesë ku secili tatimpagues duhet të marrë numrin fiskal nga administrata tatimore para se biznesi të fillojë ndonjë aktivitet ekonomik. Dënimet parashikohen për ato biznese që nuk e marrin numrin fiskalë ashtu siç kërkohet. Ne do të përdorim burime të shumëllojshme për të zhvilluar dhe mbrojtur bazën e të dhënave të tatimpaguesve tonë.
Të punohet me publikun për edukimin e vazhdueshëm lidhur me përmbushjen e obligimeve tatimore	1. Të sigurohet se tatimpaguesit kanë të gjitha informatat e nevojshme, në mënyrë që të veprojnë në përputhje me rregullativën me sa më pak ngarkesë. 2. Maksimizimi i informatave në dispozicion për publikun përmes broshurave dhe pamfleteve, në mënyrë që t'i dinë obligimet e tyre dhe si të veprojnë në përputhje me to. 3. Zhvillimi i faqes së internetit që do të përmbajë informata të nevojshme, ku publiku lehtë mund të gjejë atë që i duhet dhe qasja të thjeshtohet sa më shumë që të jetë e mundur. 4. Realizimi i seminareve dhe aktiviteteve në terren për tatimpaguesit e caktuar dhe audiencat e synuara për të rritur efektivitetin e përpjekjeve tona.
Përmirësimi i kapacitetit teknik të stafit edukues të tatimpaguesve dhe përdorimi i metodave të reja për sigurimin e informatave për publikun	1. Ofrimi i trajnimeve shtesë për stafin tonë edukativ të tatimpaguesve për të siguruar se kanë njohuri për t'u përgjigjur kërkesave të publikut. 2. Rritja e mjeteve përmes të cilave tatimpaguesit mund ta kontaktojnë administratën tatimore për ndihmë.
Krijimi i proceseve që lehtësojnë paraqitjen dhe procesimin me kohë të deklaratave dhe pagesave	1. Lehtësimi i paraqitjes së deklaratave dhe pagimi i tatimeve. 2. Ofrimi i opsioneve shtesë për tatimpaguesit për paraqitjen e deklaratave 3. Rritja e disponueshmërisë së formularëve të cilat mund të shkarkohen nga sistemi jonë me emrin, adresën dhe informata të tjera identifikuese të shtypura paraprakisht. 4. Funkcionalizimi i paraqitjes elektronike për një numër të kufizuar të formularëve fillimisht, dhe pastaj të zgjerohet kjo që të përfshijë të gjitha deklaratat e paraqitura në administratën tatimore.

	5. Përmirësimi i procesimit të pagesave në mënyrë që pagesat të dalin menjëherë në llogaritë e tatimpaguesit, si dhe rritja e saktësisë së të dhënave në administratën tatimore, në mënyrë që si tatimpaguesit dhe zyrtarët tatimorë të mund të mbështetet në saktësinë e informatave të siguruar nga sistemi i TI-së së ATK-së.
Parandalimi dhe intervenimi i hershëm	1. Themelimi i Njësisë së Menaxhimit të Rrezikut për të kryer hulumtime dhe analiza, duke përdorur metoda ekzistuese dhe ato që ende duhet të zhvillohen, për të krijuar programe për parandalimin e delikucencës. Këto programe do të mundësojnë gjithashtu edhe ndërhyrje të hershme kur identifikohen rreziqet e mundshme të pajtueshmërisë.
	2. Përmirësimi i metodave tona për adresimin e tatimpaguesve të cilët nuk i kanë dorëzuar me kohë deklaratat tatimore.
	3. Të punohet me institucionet arsimore në sigurimin e materialeve trajnuese për prezantim në shkollat e mesme dhe universitete. Ne do të kërkojmë partneritet me institucionet publike përmes të cilave punëtorët e kualifikuar të ATK-së do të shërbejnë si ligjërues mysafir (veçanërisht në Fakultetin Ekonomik) për të ligjëruar mbi ligjet, rregulloret, dhe pajtueshmërinë tatimore.
	4. Të shfrytëzohet koha e nevojshme për të siguruar se e dinë se si duhet vepruar në përputhje me rregullat dhe i kuptojnë pasojat e mospajtueshmërisë me kërkesat për paraqitje dhe pagesë si dhe të identifikohen arsyet për mospajtueshmërinë.
Rritja e efikasitetit të programeve të auditimit, analizës dhe identifikimit të rrezikut	1. Administrata Tatimore ka zhvilluar një model të auditimit që identifikon ata tatimpagues që kanë më së shumti gjasa të kenë deklaruar më pak të ardhura të tyre të tatueshme apo i kanë paguar më pak detyrimet e tyre tatimore. Kjo do të na mundësonte që të përdorim në mënyrë më efektive burimet tona në auditimin e rasteve më produktive. Kjo gjithashtu do të bëjë përzgjedhjen e lëndëve të jete një proces objektiv dhe pa paragjykimet personale. Auditimet do të jenë më të fokusuar, duke zvogëluar nevojën për auditimet e plota të librave dhe regjistrave të tatimpaguesve.
	2. Segmentimi i tatimpaguesve në grupe të gjera të industrisë dhe pastaj të identifikohen tatimpaguesit me rrezikun më të madh në çdo segment të industrisë. Nëpërmjet auditimeve, ne do të kërkojmë të identifikojmë tiparet e përbashkëta që janë unike për secilën industri, të cilat mund të përdoren në fushatat e mëvonshme publicitare dhe të pajtueshmërisë.
	3. Çështjet e TVSH-së - cak për auditim do të jenë ato kompani që kanë pasur bilanc pozitiv për një periudhë të zgjatur kohore ku blerjet dhe importet i tejkalojnë shitjet.

	4. Të sigurohet që të gjithë inspektorët e auditimit janë të trajnuar për zbatimin e ligjit dhe teknikave të auditimit. Ne gjithashtu do të hartojmë programet vjetore të trajnimit për vazhdimin e arsimit profesional. Ne do të sigurojmë mjete të kompjuterizuara që janë të nevojshme për inspektorët e auditimit, duke përfshirë kompjuterë laptop, për të lehtësuar procesin e tyre të auditimit dhe për të zvogëluar kohën e nevojshme për përfundimin e auditimit. 5. Arkat fiskale në fillim të vitit 2010, me shpresën se arkat fiskale apo pajisjet e miratuara fiskale do të instalohen në të gjitha bizneset që kërkohet të kenë pajisje fiskale deri në fund të vitit 2014.
Zvogëlimi i mundësive për evazion dhe shmangie	1. Të fillohet me zhvillimin e një njësie të hetimit tatimor që do të ketë autoritet për të hetuar krimet e tatimore. Në ndërveprim me këtë njësi të hetimit tatimor, ne do të përpiqemi të marrim shërbimet e një prokurori të dedikuar për administratën tatimore për të siguruar që rastet të cilat hetohen edhe ndiqen penalisht. 2. Bashkëpunimi me institucionet relevante siç janë Thesari dhe Dogana për të identifikuar sjelljen në kundërshtim me rregullat.
Aktiviteti i vjeljes së hershme dhe efektive	1. Të automatizohet procesi i njoftimit në mënyrë që njoftimet e vlerësimit dhe njoftimet përfundimtare të dërgohen automatikisht nga sistemi kompjuterik tek tatimpaguesit nëpërmjet shërbimit të PTK-së. Ne do të përfitojnë nga ky proces për të siguruar se adresat e tatimpaguesve në sistemin tonë janë të sakta dhe të azhurnuara. 2. Krijimi i një qendre të thirrjeve siç përshkruhet në Strategjinë e Katërtë për të pranuar thirrjet në lidhje me njoftimet e pranuar. Kjo qendër e thirrjeve do të jetë përgjegjëse edhe për grumbullimin e veprimeve të rasteve që përfshijnë borxhet tatimore më pak se 1,000 € 3. Ne do t'i përdorim informatat e marra nga KEK-u, PTK-ja dhe aeroporti siç përshkruhet në Strategjinë e Tetë, për të identifikuar burimet e mundshme të detyrimeve për ata debitor që nuk janë duke bërë vullnetarisht pagesën e borxhit të tyre tatimor.

Shtojca 2: Pyetësi i Intervistave Sasiore

Teksti i prezantimit: Unë quhem....., unë punoj për agjencinë hulumtuese UBO Consulting, arsyja për vizitën time në biznesin tuaj sot është për të kryer një intervistë me personin e autorizuar 18 vjeç e më të vjetër. GIZ ka angazhuar një studim mbi temën e perceptimit të tatimpaguesve në Kosovë. Rezultatet e studimit do të ndihmojnë në përcaktimin e prioriteteve 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 lojën e lotarisë. Për pjesëmarrësin ne garantojmë se informatat e dhëna në këtë intervistë do të mbahen rreptësisht konfidenciale. Rezultatet do të përdoren për analiza dhe publikim vetëm përmes bashkimit të përgjigjeve nga intervista me të gjitha 1000 intervista, në mënyrë që asnjë referencë të mos mund t'i bëhet përgjigjes tuaj. Përgjigjet mund t'i sigurohen vetëm mbikëqyrësit tim, i cili do të verifikojë çdo intervistë të tretë (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 sa më ndershmërisht që të jetë e mundur sipas besimit tuaj personal.

Studimi do të mbulojë aspektet e mëposhtme të performancës së Administratës Tatimore: Informata mbi të drejtat dhe detyrimet e tatimpaguesve; shërbimet e ofruara për tatimpaguesit; barazia në trajtimin e tatimpaguesve; barra e pajtueshmërisë për tatimpaguesit. Për t'i dhënë rëndësinë e duhur përgjigjeve tuaja, ne së pari do të dëshironim t'ju parashtronim disa pyetje lidhur me kontaktet tuaja me Administratën Tatimore të Kosovës (ATK).

Kategoria e të anketuarit të intervistës [kopjo informata nga listat e fletëve mostër]

1. Biznes
2. Person privat - Tatimpagues

Pozita e të anketuarit....

1. Pronar dhe menaxher
2. Menaxher por jo edhe pronar
3. Kushëriri/Bashkëshorte/ë i pronarit
4. Punëtor me rolë të rëndësishëm në kompani
5. Tjetër _____

1. Si merreni me detyrat e ndërlidhura tatimore (p.sh. kontabiliteti, paraqitja e deklaratave tatimore, përgjigjja ndaj kërkesave të ATK-së, etj)?

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

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

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 mospajtueshmëri 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 në dy vitet e fundit?

1. Po
 2. Jo
88. Nuk e di

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

1. Po
2. Jo

6. A keni kërkuar ndonjëherë informata të ndërlidhura tatimore drejtpërsëdrejti nga ATK-ja?

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

7.A keni pranuar ndonjëherë informata të ndërlidhura tatimore drejtpërsëdrejti nga ATK-ja?

1. *Po*
2. *Jo*

8. Në fund para se të fillojmë, cilat nga detyrat në vijim përbëjnë pjesë të rëndësishme të mandatit të ATK-së sipas mendimit tuaj?

[INTERVISTUESI - *Lexo përgjigjet e mundshme për të anketuarin*]

1. *I detyron tatimpaguesit që të paguajnë tatimet, lufton evazionin tatimor Po/Jo*
2. *Informon tatimpaguesit se si t'i paguajnë tatimet Po/Jo*
3. *Grumbullon tatimet Po/Jo*
4. *Grumbullon kontributet pensionale Po/Jo*
5. *Vendos (zvogëlon/rrit) normat tatimore, p.sh. për TAP, TAK, TVSH*
6. *Grumbullon pagesat doganore Po/Jo*
88. *Nuk e di*

A

TRANSPARENCA E TË DREJTAVE DHE DETYRIMEVE TË TATIMPAGUESVE

Do të dëshironim të fillonim me mendimin tuaj se sa mirë i vë në dispozicion Administrata Tatimore e Kosovës informatat mbi të drejtat dhe detyrimet e tatimpaguesve. 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, dokumentacioni i kërkuar nga ATK-ja, procedurat që duhet të ndiqen, etj. Ju lutem tregoni nivelin tuaj të të qenit i kënaqur duke dhënë numrin nga 1-4, ku 1 do të thotë "Jo", 2 do të thotë "më shumë jo", 3 do të thotë "më shumë po" dhe 4 "po".

9. Në përgjithësi, a i vë ATK-ja informatat në dispozicion 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, dokumentacioni i kërkuar nga ATK-ja, procedurat që duhet të ndiqen, etj.

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

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

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

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

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

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

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

13. ... sipas mendimit tuaj a mendoni se informatat e siguruar nga ATK-ja janë të besueshme

E brendshme: Kjo i referohet informatës nëse është e vërtetë sipas fakteve, e azhurnuar dhe konsistente nëse pranohet nga burimet e ndryshme

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

14. Cilat janë burimet tuaja primare të informatave 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. Uebfaqja 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. Të tjerët (_____)
88. Nuk e di

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

1. *Jo*

2. *Më shumë jo*

3. *Më shumë po*

4. *Po*

88. *Nuk e di*

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

B

BARRA E PAJTUESHMËRISË: NDËRLIKUESHMËRIA, KOSTOJA KOHORE E PROCEDURAVE

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

17. Në përgjithësi, si do ta vlerësonit barrën vijuese të procedurave të ndërlidhura tatimore - dokumentacioni, deklarimi, pagesa etj - në kuptimin e kohës së shpenzuar dhe vëmendjes së kushtuar?

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

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

E brendshme: Kjo ndërlidhet me atë nëse tatimpaguesi e di se çka pritet prej tij/saj; lehtë mund t'i shmangemi gabimeve

PROCEDURAT	E lehtë	Mjaftë e lehtë	Mjaftë e vështirë	Shumë e vështirë	Nuk e di
1. Regjistrimi	1	2	3	4	88
2. Dokumentacioni/mbajtja e kontabilitetit	1	2	3	4	88
3. Deklarimi/raportimi	1	2	3	4	88
4. Pagesat	1	2	3	4	88
5. Marrja e certifikatave tatimore	1	2	3	4	88
5. Rimbursimet	1	2	3	4	88
6. Paraqitja e ankesave	1	2	3	4	88

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

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

PROCEDURAT	Nuk merr kohë	Nuk merr shumë kohë	Merr kohë	Merr shumë kohë	Nuk e di
1. Regjistrimi	1	2	3	4	88
2. Dokumentacioni	1	2	3	4	88
3. Deklarimi/raportimi	1	2	3	4	88
4. Pagesat	1	2	3	4	88
5. Marrja e certifikatave tatimore	1	2	3	4	88
5. Rimbursimet	1	2	3	4	88
6. Paraqitja e ankesave	1	2	3	4	88

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

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

- 1. Po
- 2. Jo
- 88. Nuk e di

22. Ju lutem vlerësoni nëse ndryshimet në vijim në procedurat e ATK-së ju kanë lehtësuar/ngarkuar që të veproni në përputhje me detyrimet tatimore?

Kategoritë	Shumë vështirë	Më vështirë	Lehtë	Shumë lehtë	Nuk di, nuk i zbatojë
5. Fiskalizimi (blerja dhe instalimi i arkës fiskale)	1	2	3	4	88
Deklarimet elektronike	1	2	3	4	88
Qendra e thirrjeve	1	2	3	4	88
Zyra për regjistrimin e biznesit - one stop	1	2	3	4	88

23. Ju lutem deklaroni - në çfarëdo fushe - ku përmirësimi nevojitet më urgjent (opsionet: regjistrimi, dokumentacioni, arkat fiskale, etj).

C

PROFESIONALIZMI DHE TRAJTIMI I DREJTË I TATIMPAGUESVE

Në pjesën vijuese do të dëshironim të kuptonim më mirë se sa shihet i drejtë dhe profesional trajtimi nga Administrata Tatimore.

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

Qasja e ATK-së në përgjithësi	Nuk pajtohem	Më shumë s'pajtohem	Më shumë pajtohem	Plotësisht pajtohem	Nuk e di
<i>ATK-ja i trajton të gjitha kategoritë e ndryshme në mënyrë të barabartë (madhësia, sektori, etj).</i>	1	2	3	4	88
<i>ATK-ja i trajton të gjithë tatimpaguesit brenda sektorit të ngjashëm dhe të madhësisë së ngjashme në mënyrë të barabartë.</i>	1	2	3	4	88
<i>ATK-ja inspekton tatimpaguesit bazuar në kriteret objektive (në mënyrë të paanshme)</i>	1	2	3	4	88
<i>ATK-ja ndëshkon të gjithë shkelësit tatimor në pajtim me ligjin.</i>	1	2	3	4	88

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

VIZITA/AUDITIME	Nuk pajtohem	Më shumë s'pajtohem	Më shumë pajtohem	Plotësisht pajtohem	Nuk e di
<i>Inspjektorët e ATK-së paraqiten në mënyrë profesionale (tregojnë emrin e tyre, tregojnë kartelën e punës, janë miqësor)</i>	1	2	3	4	88
<i>Inspjektorët e ATK-së e shpjegojnë arsyen e vizitës/auditimit, i shpjegojnë të drejtat dhe obligimet në proces</i>	1	2	3	4	88
<i>Inspjektorët e ATK-së duken të jenë të kualifikuar dhe të aftë për të detektuar deklaratimet e rrejshme tatimore.</i>	1	2	3	4	88
<i>Inspjektorët e ATK-së tregojnë përpjekje për të detektuar deklaratat e rrejshme</i>	1	2	3	4	88
<i>Inspjektorët e ATK-së gjithashtu bëjnë përmirësime në rastin kur paguajmë më shumë se që kemi obligim</i>	1	2	3	4	88
<i>Inspjektorët e ATK-së i shpjegojnë të gjeturat e tyre me gojë (p.sh. bazën ligjore)</i>	1	2	3	4	88

<i>Inspektorët e ATK-së i dokumentojnë të gjeturat e tyre me shkrim për tatimpaguesit (p.sh. baza ligjore)</i>	1	2	3	4	88
<i>Inspektorët e ATK-së i marrin pyetjet dhe kundërshtimet seriozisht dhe u përgjigjen atyre</i>	1	2	3	4	88
<i>Inspektorët e ATK-së e keqpërdorin autoritetin e tyre për përfitime personale</i>	1	2	3	4	88
<i>Inspektorët e ATK-së janë të hapur/kërkojnë rryshfet</i>	1	2	3	4	88
<i>Inspektorët e ATK-së shqiptojnë gjopa dhe dënime në pajtim me ligjin</i>	1	2	3	4	88
<i>Inspektorët e ATK-së i përgjigjen pozitivisht sjelljes bashkëpunuese të tatimpaguesve</i>	1	2	3	4	88

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

ANKESAT	Nuk pajtohem	Më shumë s'pajtohem	Më shumë pajtohem	Plotësisht pajtohem	Nuk e di
<i>ATK-ja i shqyrton ankesat në mënyrë objektive</i>	1	2	3	4	88
<i>ATK-ja i shqyrton ankesat me kohë</i>	1	2	3	4	88
<i>Vendimet dokumentohen mirë dhe qartë</i>	1	2	3	4	88

27. Ju lutem shqyrtoni deklaratat në vijim lidhur me vjeljen tatimore dhe vlerësojini ato me shkallën prej 1-4. 1=Nuk pajtohem, 4= Plotësisht pajtohem.

VJELJA TATIMORE	Nuk pajtohem	Më shumë s'pajtohem	Më shumë pajtohem	Plotësisht pajtohem	Nuk e di
<i>ATK-ja tregon përpjekje për të mbledhur borxhin tatimor</i>	1	2	3	4	88
<i>ATK-ja mbledh borxhin tatimor nga të gjithë tatimpaguesit</i>	1	2	3	4	88
<i>ATK-ja përpiqet t'i rregullojë vështirësitë në aftësinë për pagesë, kërkon zgjidhje</i>	1	2	3	4	88

28. Ju lutem vlerësoni nëse ndryshimet në procedurat e ATK-së kanë bërë trajtimin e tatimpaguesve më të drejtë/barabartë?

KATEGORITË	Nuk pajtohem	Më shumë s'pajtohem	Më shumë pajtohem	Nuk pajtohem	Më shumë s'pajtohem
<i>Përzgjedhja e rasteve për auditim bazuar në rrezik</i>	1	2	3	4	88
<i>Themelimi i Zyrës së veçantë të Gjobave dhe Dënimeve (ZGJONA)</i>	1	2	3	4	88

29. Ju lutem deklaroni nëse ndonjë fushë nga pjesa e mësipërme ka ndonjë nevojë urgjente për përmirësim:

D

ORIENTIMI DREJT SHËRBIMIT: SHËRBIMET E OFRUARA

30. A mendoni se ATK-ja arrin tek tatimpaguesit për t'i informuar rreth ndryshimeve në legjislacionin dhe procedurat tatimore (p.sh. seminarët, dëgjimet publike, shpalljet)?

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

31. (Kjo pyetje u drejtohet vetëm atyre që kanë vizituar zyrat e ATK-së, nëse jo, kaloni te pyetja 33) Nëse keni vizituar zyrat e ATK-së në të kaluarën, ju lutem vlerësoni aspektet në vijim sipas përvojës tuaj. 1=Shumë keq, 4= Shumë mirë.

ASPEKTET	Keq	Disi keq	Disi mirë	Mirë	Nuk e di
1. Lokacioni	1	2	3	4	88
2. Orari i punës	1	2	3	4	88
3. Pastërtia	1	2	3	4	88
4. Disponueshmëria e formularëve	1	2	3	4	88
5. Mjedisi konfidencial	1	2	3	4	88
6. Koha e pritjes	1	2	3	4	88
7. Trajtim me respekt nga zyrtarët e ATK-së	1	2	3	4	88
8. Kualifikimi i zyrtarëve të ATK-së	1	2	3	4	88

32. Cilat janë arsyt kryesore të vizitës tuaj në zyrat e ATK-së? (zgjedhni më shumë se një opsion)

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

33. (Administrohet vetëm me bizneset që i nënshtrohen TVSH-së) Si do ta vlerësonit efikasitetin e ATK-së lidhur me rimbursimet e TVSH-së? Vlerësoni prej 1 deri 5, ku 1= Aspak efikase, dhe 5= Plotësisht efikase

Aspak efikase

Plotësisht efikase

1 2

3

4

5

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

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

Zgjedhja e parë []

Zgjedhja e dytë []

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

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

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

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

ASPKETET	Aspak te rëndësishme	Më pak te rëndësishme	Më te rëndësishme	Shumë e 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. Gjoka dhe dënime të ulëta nga ATK-ja	1	2	3	4	88
5. Sistemi aktual i tatimit (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. Normat tatimore për tatimet të cilave ju ka tejkaluar afati i pagesës	1	2	3	4	88

F

INFORMATA PËR TË ANKETUARIN

(GJINIA)

1. Mashkull
2. Femër

(MOSHA) (vjeç) |__|__|

(EDUKIMI) Sa vite të shkollimit keni?

Për disa edukime të shkollës fillore [vitet e përfunduara të evidentohen me numra 0 deri 12]

|__|__|

Nxënës [kodi 13] |__|__|

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

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

Magjistraturë (studime postdiplomike) [kodi 16] |__|__|

Doktoraturë [kodi 17] |__|__|

NZ 99

(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. Cili? _____
- 99.DK/NZ

D8. Rajoni:

1. Prishtinë
2. Prizren
3. Pejë
4. Gjakovë
5. Gjiilan
6. Ferizaj
7. Mitrovicë

D9. KOMUNA _____

EMRI I ANKETUESIT _____

DATA E INTERVISTËS _____

KOHËZGJATJA E INTERVISTËS |__|__| min.

Shënime shitesë

KONTROLLUESI LOGJIK Kontrolluesi _____

1. Po
2. Jo

KONTROLLA NË TERREN Kontrolluesi _____

1. Po
 2. Jo
-

Të dhënat janë plotësuar nga: _____

Pyetësori i Intervistës Gjysmë të Strukturuar

Emri i organizatës: _____

Emri i personit kontaktues/Pozita: _____ / _____

Numri i telefonit: _____

E-maili: _____

Data e intervistës: __ / __ / __

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

A2. A jeni të njoftuar me mandatin e ATK-së (fushëveprimi i punës), a mund të na elaboroni ju lutem se ç'kuptoni me mandatin e ATK-së?

A3. A jeni të njoftuar me strukturën organizative të ATK-së, a mund të na elaboroni ju lutem se si e kuptoni strukturën organizative të ATK-së?

A4. A mund të na tregoni ju lutem se si e shihni ATK-në në kuptimin e **efikasitetit** në ofrimin e informatave për kategoritë e tatimpaguesve në Kosovë? A mund të na e elaboroni këndvështrimin tuaj!

A4a. A mendoni se informatat në dispozicion nga ATK-ja janë të mjaftueshme në kuptimin e informimit dhe edukimit të kategorive të tatimpaguesve në Kosovë?

A4b. A ka burime të tjera të informatave lidhur me tatimet, procedurat, pagesat, kthimet dhe obligimet tjera fiskale të cilat kërkohen në Kosovë? Elaboroni më shumë për burimet alternative!

A4c. A mendoni se burimet e tilla si uebfaqja e ATK-së, korrespondenca me e-mail, si dhe komunikimi personal me zyrtarët e ATK-së mund të sigurojnë ndihmë lidhur me pyetjet dhe shqetësimet që mund t'i kenë tatimpaguesit?

A5. A mund të na tregoni ju lutem se si e shihni ATK-në në kuptimin e **efikasitetit** në vjeljen e tatimeve nga kategoritë e tatimpaguesve në Kosovë, a është duke e përmbushur mandatin e vet? A mund të na e elaboroni këndvështrimin tuaj!

A6. A mund të na tregoni ju lutem se a janë të njoftuar/edukuar kategoritë e tatimpaguesve në Kosovë në kuptimin e rolit të tyre përballë obligimeve tatimore? A mund të na e elaboroni këndvështrimin tuaj!

A7. A mund të na jepni mendimin tuaj lidhur me procedurat tatimore rreth deklarimit tatimor, pagesat dhe rimbursimet në kuptimin e ndërlíkueshmërisë? A mund të na e elaboroni këndvështrimin tuaj!

A7a. A mund të na tregoni gjithashtu lidhur me koston kohore të pajtueshmërisë, udhëtimit dhe pritjes në radhë? (p.sh. sa kohë merr udhëtimi për një tatimpagues mesatar, sa kushton, sa kohë duhet të presin në radhë, sa shpesh kërkohet kjo)

A7b. A mendoni se deklarimi elektronik dhe e-banking mund të sigurojnë përmirësime në kuptimin e efikasitetit (më pak kohë e kaluar në paraqitje, pagesë, kthime). A mund të na e elaboroni këndvështrimin tuaj!

A8. A mendoni se qasja detyruese/shtrënguese ndaj tatimpaguesve që nuk veprojnë në përputhje me obligimet tatimore është një masë efikase për rritjen e vetëdijesimit të tatimpaguesve? A mund të na e elaboroni këndvështrimin tuaj!

A9. A ka ndonjë gjë që ATK-ja do të mund të bënte që të përmirësojë njohuritë e tatimpaguesve lidhur me detyrimet tatimore? A mund të elaboroni në më shumë detaje drejtimet e mundshme të veprimit!

A10. A mund të na tregoni ju lutem mendimin tuaj se si e konsideroni stafin e ATK-së në kuptimin e aftësive profesionale, si dhe në kuptimin e sjelljes së tyre për sa i përket standardeve të pritura profesionale? A mund të na e elaboroni këndvështrimin tuaj!

A11. A ka ndonjë gjë tjetër që do të dëshironit të na tregonit lidhur me ATK-në, lidhur me rolin dhe misionin e saj, edhe për atë që nuk është diskutuar më lartë?

Shtojca 3: Zbërthimi sipas Moshës, Madhësisë dhe Rajonit

Figura 22 - Vështirësia e paraqitjes së ankesave sipas moshës

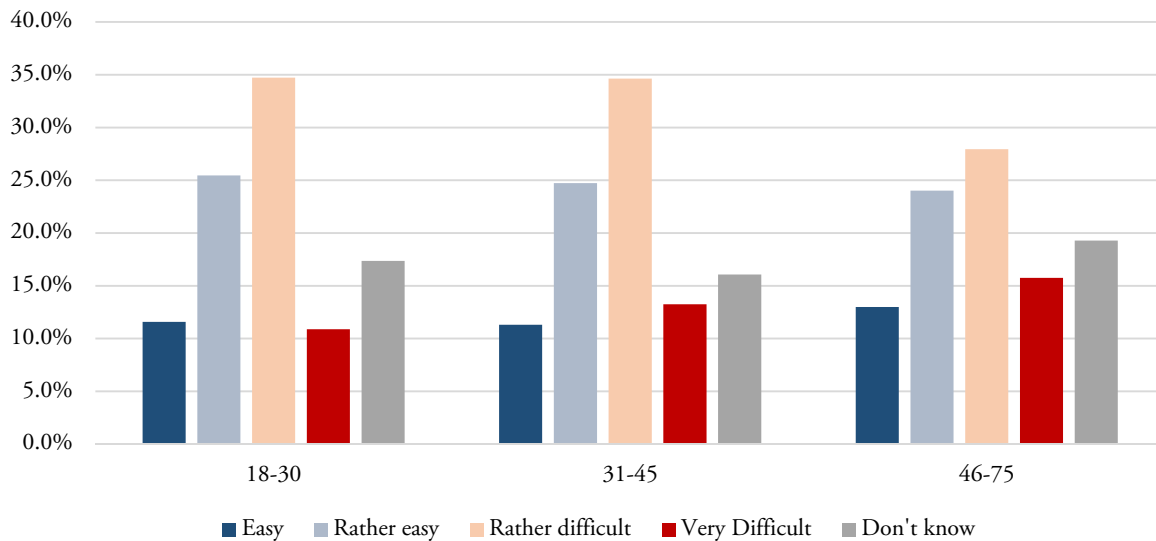


Figura 23 - Kostoja kohore e paraqitjes së ankesave sipas moshës

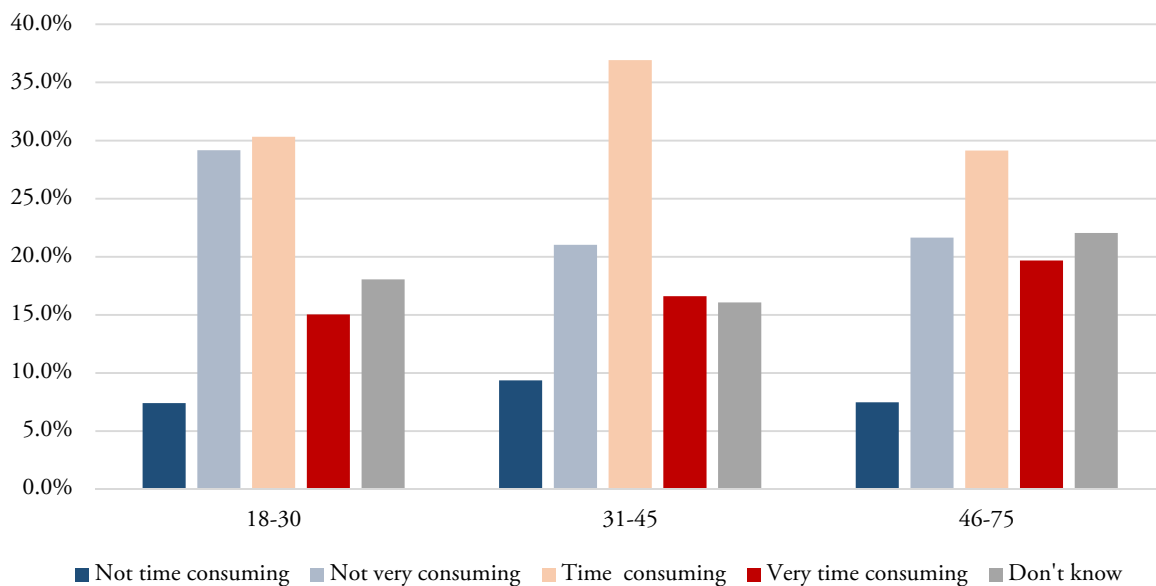


Figura 24 - Kostoja kohore e paraqitjes së ankesave sipas rajonit

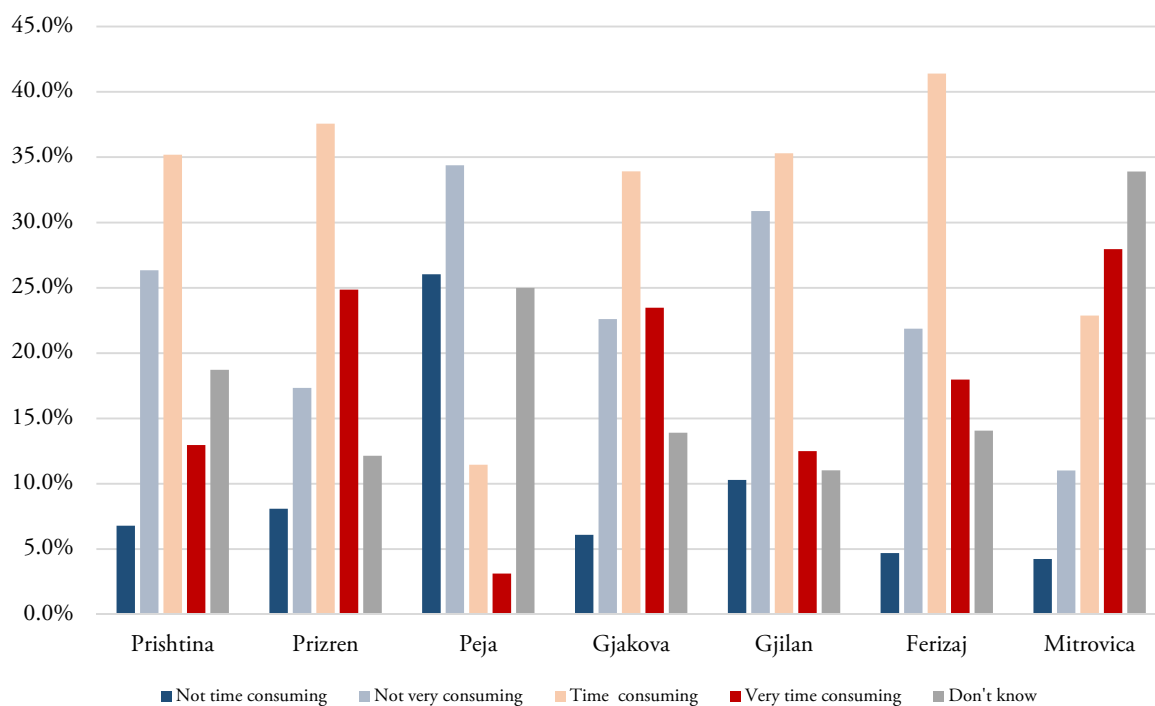


Figura 25 - Mendime rreth lehtësirave të sjella nga Qendrat e Thirrjeve sipas madhësisë

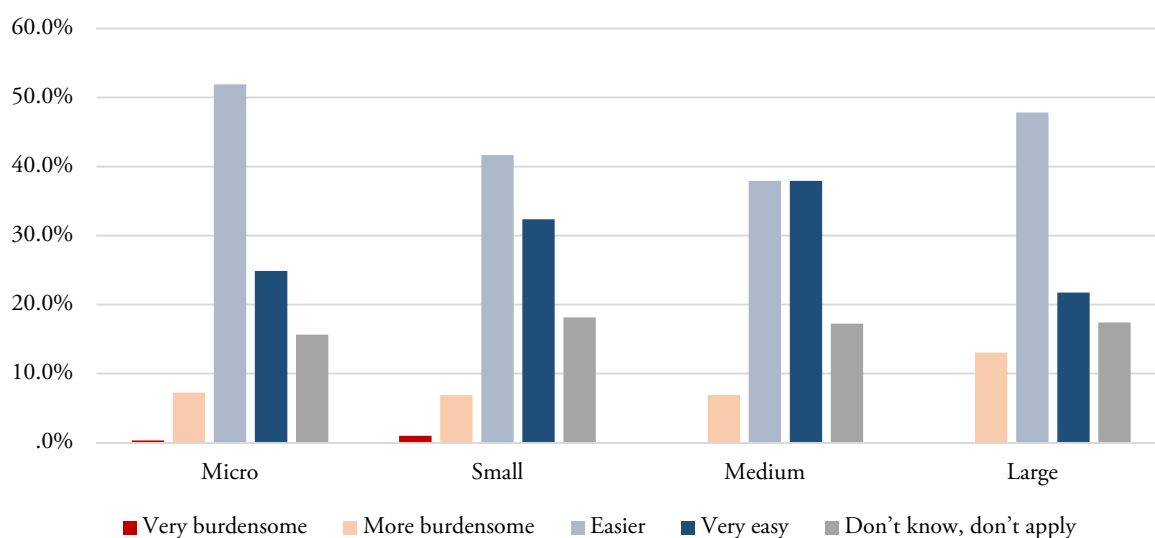


Figura 26 - Mendime rreth lehtësirave të sjella nga Qendra e Regjistrimit të Biznesit sipas madhësisë

Figure 27 - Opinions of Facilitation brought by One-stop-Business Registration by Region

Figure 28 - Opinions on facilitation brought by One-Stop-Business-Registrations by Size

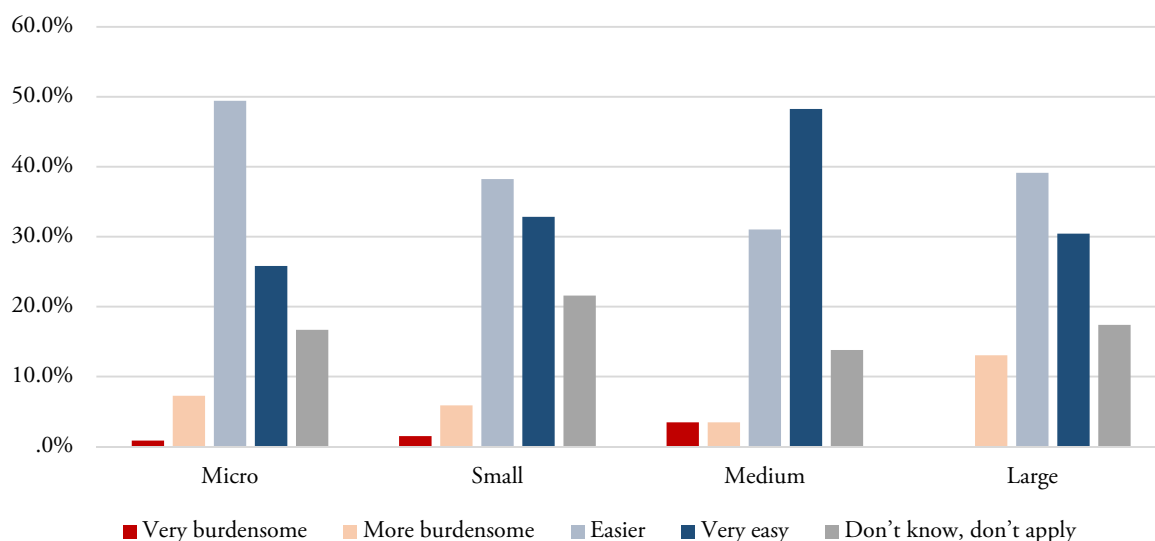


Figura 29 - Mendime rreth lehtësimeve të sjella nga Qendra e Regjistrimit të Biznesit sipas rajonit

Figure 30 - Opinions of Facilitation brought by Call Centers by Region

Figure 31 - Opinions of Facilitation brought by One-stop-Business Registration by Region

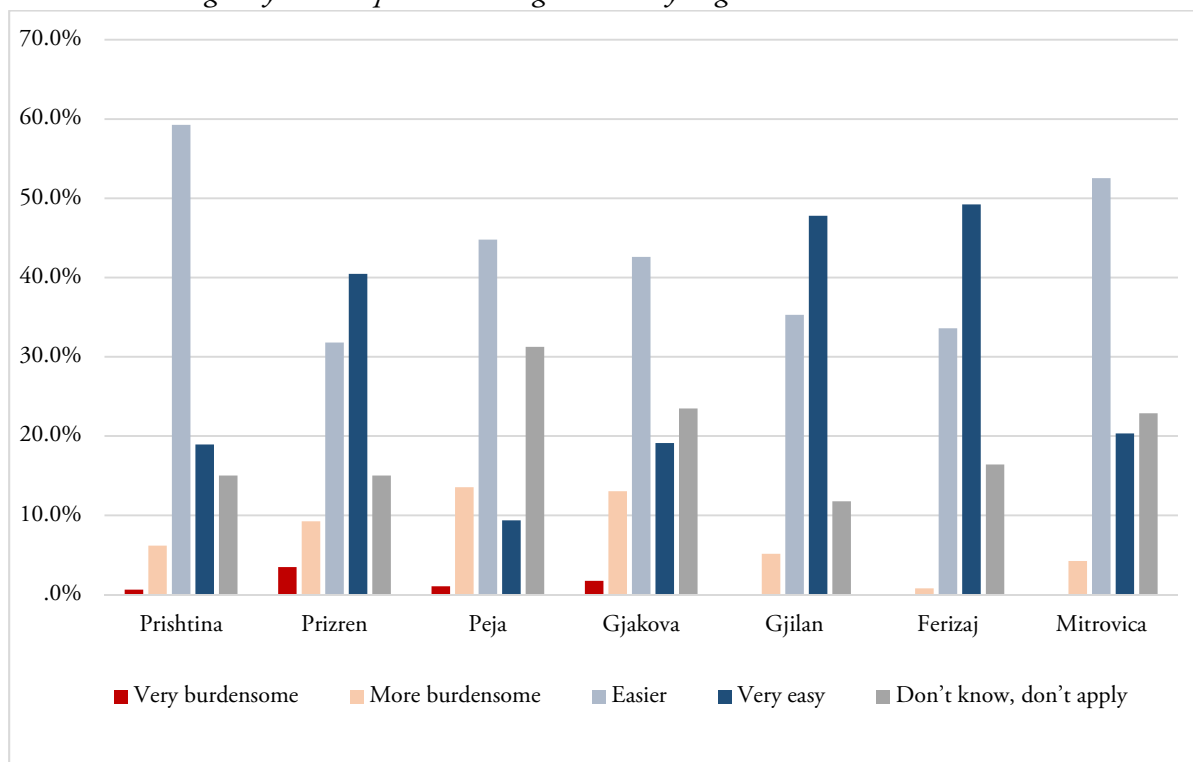
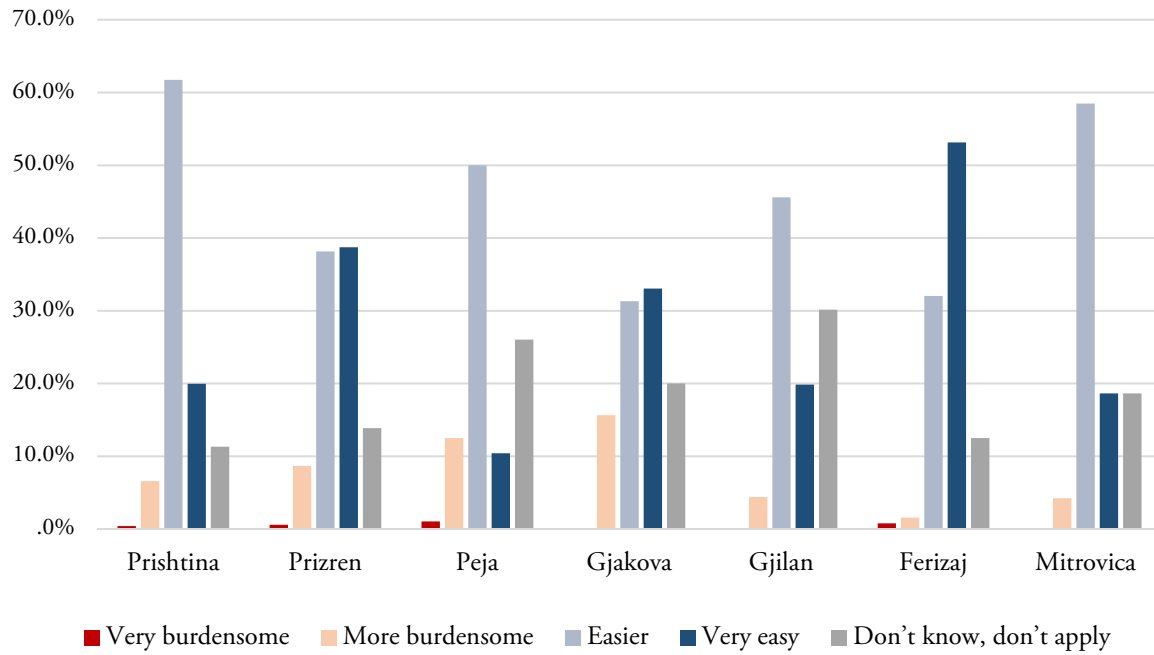


Figura 32 - Mendime rreth lehtësirave të sjella nga Qendrat e Thirrjeve sipas rajonit

Figure 33 - Opinions of Facilitation brought by Call Centers by Region



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