

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

Diplomsko delo

**KAZALNIKI UČINKOVITOSTI IN
USPEŠNOSTI DELOVANJA DAVČNIH UPRAV
V SLOVENIJI IN AVSTRALIJI**

Aleksandra Perić

Ljubljana, september 2011

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

DIPLOMSKO DELO

**KAZALNIKI UČINKOVITOSTI IN USPEŠNOSTI DELOVANJA
DAVČNIH UPRAV V SLOVENIJI IN AVSTRALIJI**

Kandidatka: Aleksandra Perić
Vpisna številka: 04036753
Študijski program: visokošolski študijski program Uprava prva stopnja
Mentorica: izr.prof.dr. Maja Klun

Ljubljana, september 2011

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Podpisana Aleksandra Perić, študentka visokošolskega programa, smer javna uprava, z vpisno številko 04036753, sem avtorica diplomskega dela z naslovom: »Primerjava kazalnikov učinkovitosti in uspešnosti delovanja davčnih uprav v Sloveniji in Avstraliji«.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predloženo delo izključno rezultat mojega lastnega raziskovalnega dela,
- sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric, ki jih uporabljam v predloženem delu, navedena oz. citirana v skladu s fakultetnimi navodili,
- sem poskrbela, da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric navedena v seznamu virov, ki je sestavni element predloženega dela in je zapisan v skladu s fakultetnimi navodili,
- sem pridobila vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti prenesena v predloženo delo in sem to tudi jasno zapisala v predloženem delu,
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del, bodisi v obliki citata bodisi v obliki skoraj dobesednega parafraziranja bodisi v grafični obliki, s katerim so tuje misli oz. ideje predstavljene kot moje lastne – kaznivo po zakonu (Zakon o avtorstvu in sorodnih pravicah, Uradni list RS, št. 21/95), kršitev pa se sankcionira tudi z ukrepi po pravilih Univerze v Ljubljani in Fakultete za upravo,
- se zavedam posledic, ki jih dokazano plagiatorstvo lahko predstavlja za predloženo delo in za moj status na Fakulteti za upravo,
- je elektronska oblika identična s tiskano obliko diplomskega dela ter soglašam z objavo dela v zbirki »Dela FU«.

Diplomsko delo je lektorirala: Katarina Pevnik, profesorica slovenščine

Ljubljana, 02.09.2011

Podpis avtorice:

POVZETEK

Vsako podjetje, prav tako pa tudi javna uprava, poskuša svoje delo opravljati po svojih najboljših močeh in obenem biti v svojem delu učinkovita in uspešna. Koliko je uspešna, pa najlažje ugotovimo, če primerjamo izračunane kazalnike učinkovitosti in uspešnosti. V diplomskem delu sem preverila, kolikšna in ali sploh je razlika v uspešnosti in učinkovitosti v delovanju davčne uprave Slovenije in Avstralije. Da bi lahko preverili rezultate delovanja, je najbolje izračunati kazalnike učinkovitosti in uspešnosti. Najboljše rezultate dobimo, če primerjamo dobljene rezultate z načrtovanimi. Torej mora imeti organizacija oziroma javna uprava zastavljene določene cilje, ki jih mora skrbno načrtovati, in skrbeti, da se zastavljeni cilji izvedejo, obenem pa izvajanje nadzira in kontrolira ter s tem prispeva k večji učinkovitosti in uspešnosti. Nato pa lahko ob zaključku leta izračunamo rezultate delovanja in z rezultati, ki jih dobimo, lahko ocenimo, kolikšna je bila učinkovitost in uspešnost.

Ključne besede: javna uprava, davčna uprava, učinkovitost, uspešnost, kazalniki

SUMMARY

COMPARISON OF EFFICIENCY AND PERFORMANCE INDICATORS OPERATING TAX ADMINISTRATION IN SLOVENIA AND AUSTRALIA

Each company and public administration tries to do their job the best way possible, striving to be effective and successful in their work. The best way to determine how successful a company's performance is to calculate their actual performance and compare it against their performance indicators. In this thesis I will examine the differences in operation and performance of the tax administration system in Slovenia and Australia, specifically highlighting how the systems differ in the two countries. I will compare and contrast the performance of the tax systems in Slovenia and Australia by calculating their efficiency and effectiveness. A public administration system must be organized, setting clear goals and objectives, and then planning carefully to ensure they reach those objectives. Through careful planning and implementation they can contribute to greater efficiency and effectiveness of the system. At the end of the financial year, the results of the operations are calculated. Only once the results are obtained can we estimate how efficient and effective the administration system was.

Keywords: public administration, tax administration, effectiveness, performance indicators

KAZALO VSEBINE

IZJAVA O AVTORSTVU	iii
POVZETEK	iv
SUMMARY	v
KAZALO	vi
1 UVOD.....	1
2 OPREDELITEV POJMOV	3
2.1 DAVČNA UPRAVA	3
2.2 UČINKOVITOST.....	5
2.3 KAKOVOST	7
3 PRIMERJALNA PREDSTAVITEV OBEH DAVČNIH UPRAV.....	12
3.1 SAMOSTOJNOST ORGANA.....	12
3.2 ŠTEVILO ZAPOSLENIH	12
3.3 PRISOTNOST KODEKSA	13
3.4 KAZALNIKI, KI JIH UPORABLJATA DAVČNI UPRAVI	14
4 MERJENJE UČINKOVITOSTI	16
4.1 KAZALNIKI UČINKOVITOSTI IN USPEŠNOSTI	17
4.2 PROBLEMATIKA MERJENJA	18
5 PRIMERJAVA KAZALNIKOV UČINKOVITOSTI IN USPEŠNOSTI OBEH DAVČNIH UPRAV.....	20
5.1 USPEŠNOST IN UČINKOVITOST PRI POBIRANJU DAVČNIH PRIODKOV	20
5.2 USPEŠNOST IN UČINKOVITOST PRI POBIRANJU NEDAVČNIH PRIHODKOV	22
5.3 USPEŠNOST IN UČINKOVITOST PRI POBIRANJU PRIHODKOV IZ SOCIALNEGA ZAVAROVANJA	24
5.4 USPEŠNOST IN UČINKOVITOST PRI POBIRANJU DRUGIH PRIHODKOV	26
5.5 PRIMERJAVA OECD PODATKOV O DAVČNIH PRIHODKIH (%) V BDP V OBEH DRŽAVAH.....	28
5.6 KAZALNIKI UČINKOVITOSTI IN USPEŠNOSTI GLEDE NA DAVČNO IZVRŠBO....	30
5.7 KAZALNIKI UČINKOVITOSTI IN USPEŠNOSTI GLEDE NA KONTROLO.....	33
6 ZAKLJUČEK.....	37
7 LITERATURA IN VIRI	39

KAZALO PONAZORITEV

KAZALO GRAFIKONOV

Grafikon 1: Povprečno število pobranih davčnih prihodkov na zavezanca v Sloveniji in Avstraliji	21
Grafikon 2: Povprečno število pobranih nedavčnih prihodkov na zavezanca v SLO in AU	23

Grafikon 3: Povprečno število pobranih prihodkov iz socialnega zavarovanja na zavezanca v Sloveniji in Avstraliji	26
Grafikon 4: Povprečno število pobranih drugih davčnih prihodkov na zavezanca v SLO in AU	27
Grafikon 5: Odstotek davčnih prihodkov (po OECD) v BDP v SLO in AU	29
Grafikon 6: Število poslanih obvestil glede na sklepe v Sloveniji in Avstraliji.....	31
Grafikon 7: Izterjani znesek na obvestilo v Sloveniji in Avstraliji.....	32
Grafikon 8: Število vhodnih dokumentov na zavezanca v SLO in AU	34
Grafikon 9: Število izhodnih dokumentov na zavezanca v SLO in AU	35

KAZALO SLIK

Slika 1: Organi, ki opravljajo upravno delo.....	4
Slika 2: Pristojnosti upravnih organov.....	5
Slika 3: Opredelitev osnovnih pojmov.....	6
Slika 4: Odnos med uspešnostjo in učinkovitostjo.....	7
Slika 5: Model Servqual.....	9
Slika 6: Model poslovne odličnosti	10
Slika 7: Okvir za opis kazalnikov	18

KAZALO TABEL

Tabela 1: Število zaposlenih v davčnih upravah v Sloveniji in Avstraliji	12
Tabela 2: Število pobranih davčnih prihodkov v Sloveniji in Avstraliji.....	21
Tabela 3: Število pobranih nedavčnih prihodkov v Sloveniji in Avstraliji	22
Tabela 4: Število pobranih prihodkov iz socialnega zavarovanja v Sloveniji in Avstraliji ...	25
Tabela 5: Število pobranih drugih davčnih prihodkov v Sloveniji in Avstraliji.....	27
Tabela 6: Odstotek davčnih prihodkov (po OECD) v BDP v Sloveniji in Avstraliji	28
Tabela 7: Število poslanih davčnih obvestil in sklepov v Sloveniji in Avstraliji	30
Tabela 8: Izterjani znesek na obvestilo v Sloveniji in Avstraliji	32
Tabela 9: Izterjani znesek na sklep v Sloveniji in Avstraliji.....	33
Tabela 10: Število vhodnih dokumentov v Sloveniji in Avstraliji.....	34
Tabela 11: Število izhodnih dokumentov v Sloveniji in Avstraliji	35

1 UVOD

V diplomskem delu bom predstavila uspešnost in učinkovitost dela davčnih uprav v Sloveniji in Avstraliji. Da bi bila davčna uprava pri svojem delu uspešna, mora izpolnjevati veliko pogojev, npr. biti mora prijazna do svojih strank, tako da bodo stranke zadovoljne, davčne uprave oziroma javni uslužbenci pa morajo svoje delo opravljati po določenih predpisih. Čeprav državna uprava nima konkurence, mora svoje delo opravljati učinkovito, saj državljani več za svoj denar zahtevajo vedno. Torej mora biti davčna uprava pri svojem delu učinkovita in uspešna, kar sta dva različna pojma. Uspešnost lahko razumemo kot neko stopnjo, pri kateri organizacija uresničuje svoje zastavljene cilje. Učinkovitost pa pomeni, da organizacija svoje delo opravi kakovostno, pravočasno in pravilno. Za uspešno in učinkovito delo sta pomembni morala in etika zaposlenih, ki predstavljata vedenje ter vrednote javnih uslužbencev do državljanov oziroma družbe. Ob tem pa razumemo, da je javni uslužbenec pravičen in enakopravno obravnava vse državljane ter da je prijazen in ustrezljiv tako, da je strankam vedno v pomoč, ko jo te potrebujejo. Imajo pa tudi obveznost obveščati stranko o določenih rokih, pravicah ter o vseh tistih stvareh, ki jih stranke ne poznajo. Pomembne sta tudi kultura javnih uslužbencev in klima v davčni upravi, saj je lahko ob tem davčna uprava še bolj učinkovita in uspešna. Močna kultura se kaže tam, kjer ima skupina ljudi oziroma tim dobre medsebojne odnose, v katerih skupaj pridejo do novih idej, ciljev, vrednot ... Dobra klima sodelavcev se kaže v zadovoljstvu zaposlenih, torej v tem, da delo opravljajo z zadovoljstvom in navdušenjem, imajo v nekaterih sodelavcih prijatelje, z veseljem opravljajo naloge, ki jih morajo glede na delovno mesto oziroma položaj razrešiti. Uspešnost in učinkovitost davčne uprave lahko izračunamo le z merjenjem in šele takrat lahko ugotovimo, koliko je bila v posameznem obdobju uspešna oziroma neuspešna. Prav temu vprašanju bom posvetila največ pozornosti, ko bom s pomočjo kazalnikov učinkovitosti in uspešnosti poskušala ugotoviti, kolikšna je bila uspešnost davčne uprave v Sloveniji in kolikšna v Avstraliji, ter poskusila ugotoviti razlike in razloge, ali in zakaj je ena boljša od druge.

Cilj diplomskega dela je ugotoviti učinkovitost in uspešnost davčnih uprav v Sloveniji ter Avstraliji in na podlagi tega sem si zastavila tudi pglavitno tezo: *Delovanje davčnih uprav Republike Slovenije ni slabše od Avstralije*. Poleg te teze bom poskušala odgovoriti še na naslednja vprašanja:

- Kolikšna je uspešnost in učinkovitost dela davčnih uprav v obeh državah ter ali se glede na prejšnja leta učinkovitost povečuje ali zmanjšuje?
- Koliko sta obe davčni upravi pobrali davčnih prihodkov, nedavčnih prihodkov, prihodkov iz socialnega zavarovanja ter drugih prihodkov?
- Koliko sta davčni upravi bili uspešni pri opravljanju davčne izvršbe za izdajanje sklepov, opominov ter pozivov?
- Kako je z zaposlenimi v davčnih upravah, ali se menja število zaposlenih?

- Ali se v davčni upravi opravlja nadzor nad njihovim delom?

Pri izdelavi diplomskega dela si bom pomagala z deskriptivno metodo ter z uporabo domače in tuje literature. Uporabljala bom tudi internet, saj lahko na spletni strani davčne uprave najdemo izračunane kazalce uspešnosti, ki jih preverimo z letnim načrtom in tako ugotovimo, kolikšna je bila uspešnost in učinkovitost davčnih uprav. Za primerjalno analizo kazalnikov učinkovitosti in uspešnosti obeh davčnih uprav bom uporabila tabelarni prikaz podatkov.

Diplomsko delo je vsebinsko sestavljeno iz dveh delov. Prvi je splošen teoretičen del, drugi pa je zasnovan na konkretnem primeru. V prvem delu imam uvodno poglavje, kjer so opisane uvodne stvari, teorije in postopek mojega raziskovanja. Drugo poglavje bo označevalo opredelitev posameznih pojmov, ki so povezani z učinkovitostjo in uspešnostjo davčnih uprav. V tretjem poglavju bom primerjala davčno upravo v Sloveniji in Avstraliji. Na podlagi primerjalne metode bom poskušala ugotoviti razlike, predvsem pa bom primerjala, ali sta samostojna organa, ali imata pri svojem poslovanju prisoten kodeks vedenja, kolikšno je število zaposlenih ter katere kazalnike uporabljata. Četrto poglavje opisuje teorijo o merjenju učinkovitosti in uspešnosti ter možne težave pri merjenju.

Drugi del predstavlja peto poglavje, v kateri bom primerjalno primerjala kazalnike učinkovitosti in uspešnosti obeh davčnih uprav. Primerjala bom pa naslednje podatke:

- pobiranje davčnih prihodkov, nedavčnih prihodkov in prihodkov iz socialnega zavarovanja ter drugih prihodkov;
- kazalniki glede na davčno izvršbo;
- kazalniki glede na davčno kontrolo.

V šestem poglavju je podan zaključek, tukaj bodo opisane moje zaključne misli in ugotovitve.

2 OPREDELITEV POJMOV

2.1 DAVČNA UPRAVA

Davčna uprava je organ v sestavi Ministrstva za finance. Davčna uprava Republike Slovenije opravlja naloge davčne službe, in sicer: pobira davke in druge obvezne dajatve, opravlja nadzor nad zakonitostjo, pravilnostjo ter pravočasnostjo izpolnjevanja davčnih obveznosti, odkrivanje davčnih prekrškov ter drugih kaznivih dejanj. Davčna uprava Republike Slovenije pri svojem delu uporablja Zakon o davčni službi, kjer so zapisane njene naloge, načela, pristojnosti, pravice ter dolžnosti. Davčno upravo Republike Slovenije vodi generalni direktor, ki vodi tudi generalni davčni urad. Generalni direktor je za svoje delo in delo službe odgovoren ministru, pristojnemu za finance. Generalni direktor ima lahko dva namestnika, ki mu pomagata pri vodenju. Generalni direktor določi namestnika, ki ga nadomešča v primeru odsotnosti ali zadržanosti z vsemi pooblastili. Davčni urad vodi direktor. Direktor odloča v davčnem postopku na prvi stopnji. Direktor je za svoje delo in delo davčnega urada odgovoren generalnemu direktorju. Direktor ima namestnika. Namestnik nadomešča direktorja, kadar je ta odsoten ali zadržan (DURS, 2011).

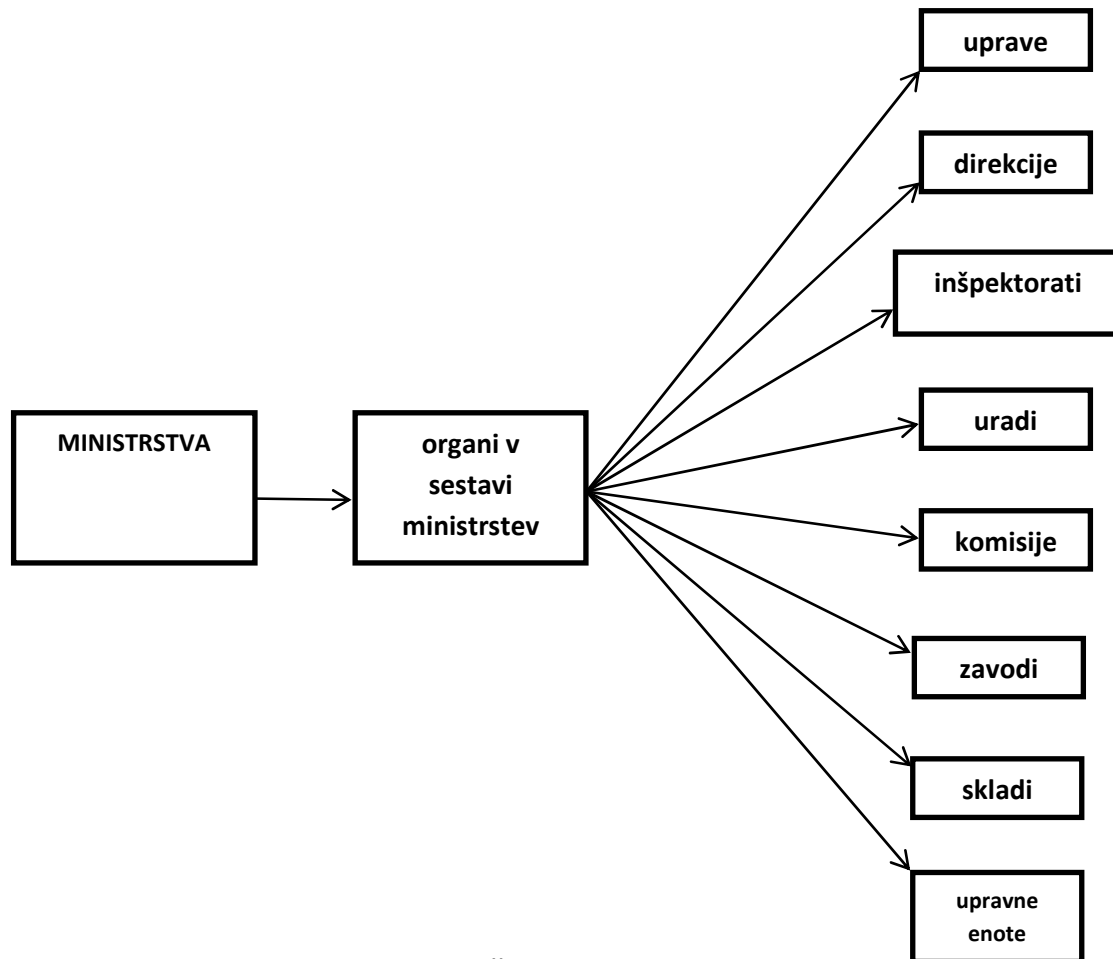
Davčna uprava Republike Slovenije je v Ljubljani. Davčno upravo Republike Slovenije sestavljajo generalni davčni urad, 15 davčnih uradov in posebni davčni urad. Generalni davčni urad ima številne naloge, in sicer skrbi za: register zavezancev, nadzoruje območne urade, načrtuje sredstva oziroma prihodke davčnih uprav ter načrtuje delovaje uprav. Prav tako skrbi za informiranje državljanov o davčnih obveznostih, obenem pa tudi uvaja elektronsko izpolnjevanje davčnih obveznostih (DURS, 2011).

Davčni urad opravlja funkcijo davčne službe, in sicer: odmeri davke in davčno izvršbo odmerjenih davkov, opravlja davčni nadzor in izvaja postopke davčne izvršbe, vodi davčne evidence, neposredno izvaja naloge davčnih preiskav, kjer odloča v davčnem postopku na prvi stopnji, razen če ni z zakonom pristojnost odločanja prenesena na generalni davčni urad ali na ministrstvo, sicer pa je ministrstvo za finance drugostopenjski organ. Večina davčnih uradov svoje delo opravlja tudi prek izpostav (DURS, 2011). Koncept zanesljive davčne uprave predstavlja politični nadzor in odgovornost, strokovnost, učinkovitost in uspešnost (Bezgovšek in Haček, 2004, str. 11).

Posebni davčni urad skrbi za največje zavezance v državi, to pa so banke, hranilnice, zavarovalnice, igralnice, borze, borzoposredniške družbe, investicijske družbe, družbe za upravljanje, pokojninske družbe in klirinško depotne družbe ter gospodarske družbe, katerih skupni prihodki so v preteklem davčnem letu presegli 50.000.000,00 evrov (DURS, 2011).

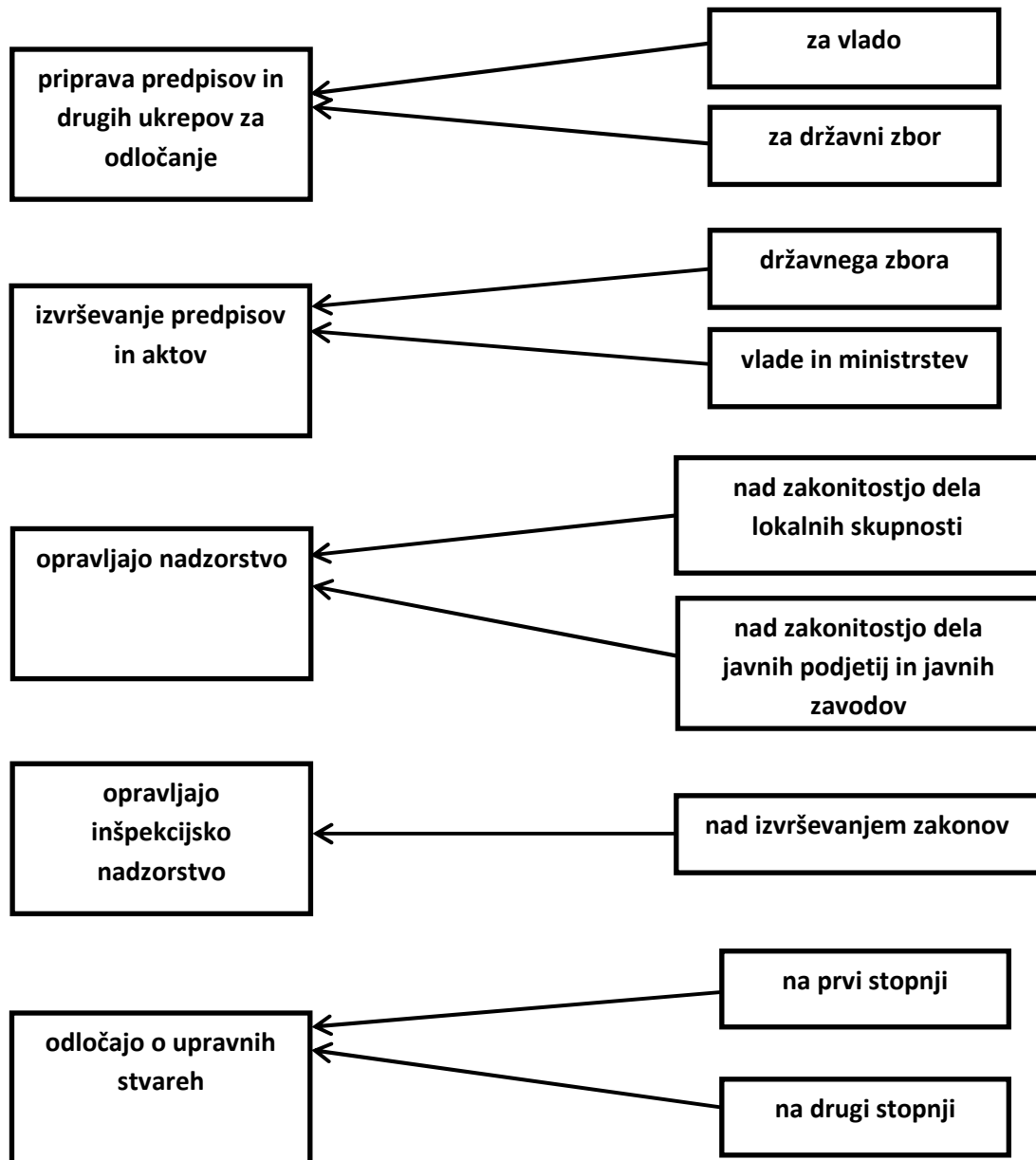
Davčna uprava Republike Slovenije je glede na prejšnja leta izboljšala svoje poslovanje, saj so začeli uvajati e-davke, kjer lahko državljani izpolnijo in oddajo davčne napovedi ter obračune. Veliko informacij, kot so pravne podlage, naslovi, telefonske številke ter uradne ure davčne uprave, različni obrazci ter druge informacije, najdemo tudi na internetu.

Slika 1: Organi, ki opravljajo upravno delo



Vir: Boštlic (2000, str. 12)

Slika 2: Pristojnosti upravnih organov



Vir: Boštic (2000, str. 15)

2.2 UČINKOVITOST

Državna uprava je uspešna, če učinkovito zagotavlja svoje storitve, obenem pa gospodarno izrablja proizvodne dejavnike, kjer delavci spreminjajo vložke v učinke, ki morajo biti kakovostni, saj bo davčna uprava le na ta način dosegla najboljši optimalen izid. »Uspešnost je opredeljena kot razmerje med vložki in doseženimi rezultati (izidi), učinkovitost pa kot razmerje med vložki in učinki« (Andoljšek in Seljak, 2005, str. 56).

Slika 3: Opredelitev osnovnih pojmov

Angleški izraz	Slovenski prevod	Opis
outcome	izid	Izraža uspešnost in doseganje cilja, širšega od cilja institucije. Izid je družbeno določen cilj delovanja institucije, ki kaže vpliv delovanja institucije na okolje in družbeno ovrednotenje delovanja institucije (raven brezposelnosti v regiji, manjši davčni dolg državljanov).
output	učinek	Rezultat procesov ali dela institucije, njen izdelek ali storitev (izdana odločba, diplomant).
input	vložek	Proizvodni dejavniki, ki vstopajo v proces proizvodnje blaga ali storitev in ki so potrebni za opravljanje dejavnosti (delo, kapital, delovna sredstva).
process	proces	Vse dejavnosti pri spreminjanju vložkov v učinke (informiranje med različnimi ravni zaposlenih, obdelava podatkov).
quality	kakovost	Pojem, ki izraža stopnjo zadovoljitve potrebe uporabnika, pozitivne lastnosti storitve in procesov. Ne gre za sopomenko uspešnosti.
effectiveness	uspešnost	Gre za merjenje izida, vizije oziroma cilja združbe, in ne zgolj proizvodnih učinkov. Ali združba udejanja svoje poslanstvo, ki je razlog za njen obstoj, ali dela prav? Uspešnost je mnogokrat dosežena z učinkovitostjo združbe. Učinek fakultete je diplomant, cilj fakultete pa je kakovostni diplomant, ki bo s svojim znanjem dobil službo in bo uspešen v svojem poklicu.
efficiency	učinkovitost	Meri učinkovitost procesov opazovane družbe. Meri se lahko kot razmerje med številom oziroma vrednostjo storitev in vloženim delom ali vsemi vloženimi proizvodnimi dejavniki. Kako učinkovito so izrabljene zmožnosti ljudi, sredstva in drugi proizvodni dejavniki? Koliko učinkov proizvedemo z omenjenimi sredstvi?

Vir: Andoljšek in Seljak (2005, str. 57)

Slika 4: Odnos med uspešnostjo in učinkovitostjo

Uspešnost Cilji	neuspešno, vendar učinkovito	neuspešno in neučinkovito
	uspešno in učinkovito	uspešno, vendar neučinkovito
	nizki	visoki

Stroški Učinkovitosti

Vir: Bogomil et al. (2002, str. 88)

Vse štiri navedene situacije nastopajo tudi v realnosti. Ni dovolj, da je organizacija samo uspešna oziroma da dela prave stvari, pač pa mora biti tudi učinkovita oziroma mora stvari prav delati. Biti mora uspešna in učinkovita hkrati. Večinoma pa je malo drugače pri monopolističnih organizacijah, v katero spadata javna in davčna uprava, saj so te večinoma uspešne in neučinkovite, ker trg ni odvisen od njihovih storitev in izdelkov (Bogomil et al., 2002, str. 88).

Organizacija lahko izrablja vire na dva načina (Andoljšek in Seljak, 2005, str. 58):

1. družba zastavljenе cilje dosega s čim manjšo porabo vložkov;
2. družba ob dani porabi virov čim povečuje učinke in z njimi zviša stopnjo doseganja ciljev.

»Učinkovitost je tehnična mera, ki velja vedno, le da enkrat z danimi sredstvi naredimo več, drugič manj. Uspešnost v javni upravi pa pomeni tudi družbeno odgovornost do udeležencev, predvsem do države oziroma njenih prebivalcev, ki javnim združbam določa cilje delovanja« (Andoljšek in Seljak, 2005, str. 58).

Meri učinkovitosti sta produktivnost in ekonomičnost, ki izražata razmerje med vložki in učinki. »Produktivnost je razmerje med proizvedeno količino dobrin in storitev in zanje porabljenim delovnim časom« (Andoljšek in Seljak, 2005, str. 59). Produktivnost se povečuje, če se zmanjšuje delovni čas za proizvodnjo izdelka ali storitev. Ekonomičnost lahko primerjamo s porabljenimi sredstvi (vsi proizvodni dejavniki) in učinki.

2.3 KAKOVOST

Pojem kakovost lahko opredelimo na več načinov, in sicer (Žurga, 2001, str. 34):

1. je stopnja, s katero proces zadovoljuje določene zahteve;
2. je stopnja, ki zadovoljuje uporabnikova oziroma strankina pričakovanja;
3. skupek vseh lastnosti storitev, ki se nanašajo na sposobnost, da zadovolji pričakovane potrebe uporabnikov oziroma državljanov.

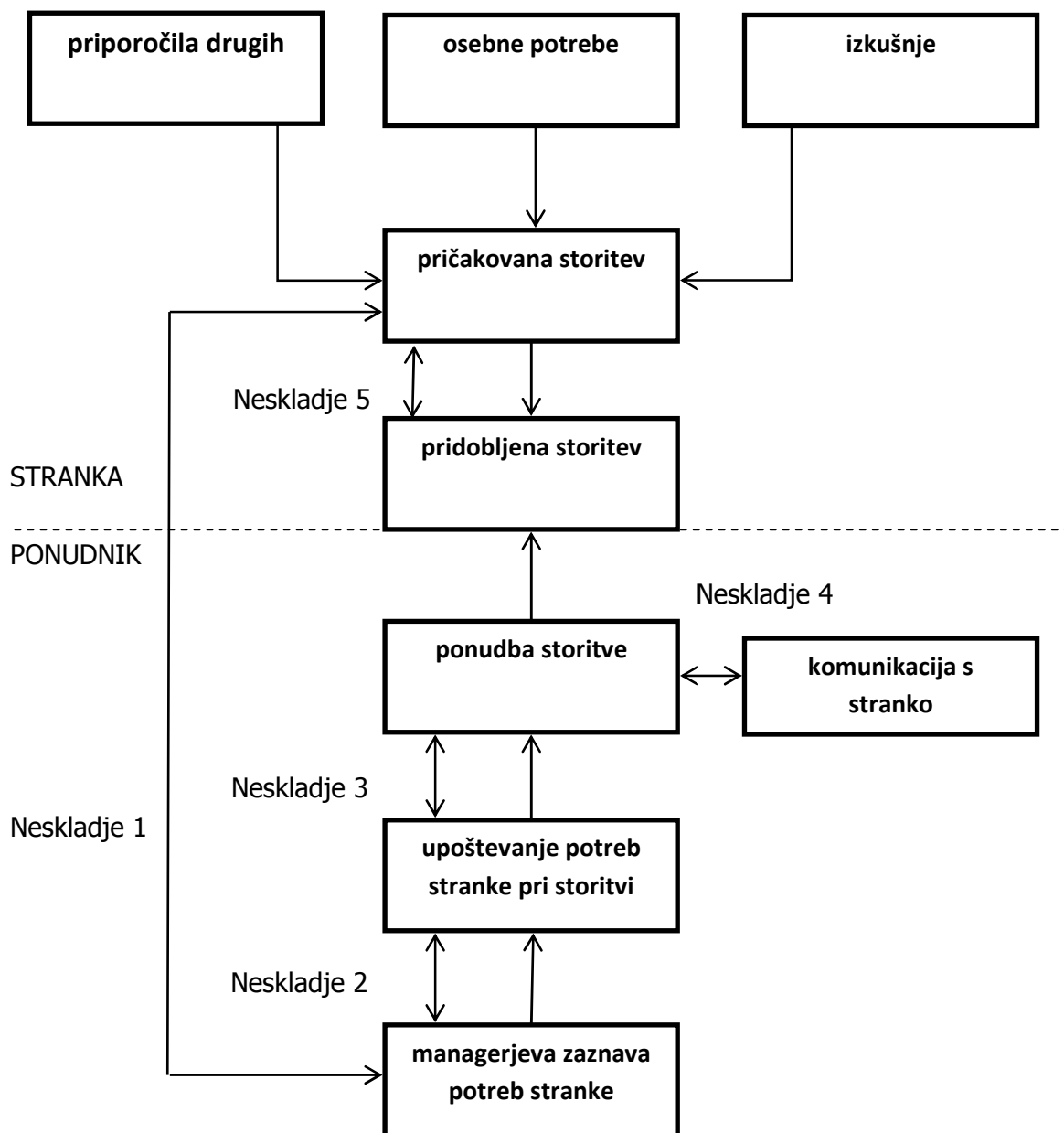
Učinkovita organizacija ponuja svojim uporabnikom kakovostne izdelke oziroma storitve. Kakovost v državni upravi ocenjujejo državljani, zaradi česar mora državna uprava ugotoviti pričakovanja državljanov in na podlagi tega predpisati kodeks ravnanja, da bi bila pri vseh uslužbencih kakovost storitev čim večja.

Kakovost storitev lahko izmerimo na podlagi oblikovanih standardov, ki jih primerjamo z dejansko izvedbo storitev. Pri opazovanju pa lahko nastaneta dva problema, in sicer (Andoljšek in Seljak, 2005, str. 77):

1. s standardi, vendar to ni tolikšen problem za javne storitve;
2. pričakovanja in potrebe strank se ves čas spreminjajo.

Glede na navedena problema so raziskovalci razkrili najznačilnejši model merjenja Servqual – »service quality«, ki so ga leta 1986 razvili v Cambridgeu v Združenih državah Amerike. »Temelji na merjenju neskladja med uporabnikovim zaznavanjem in pričakovanjem kakovosti storitev« (Andoljšek in Seljak, 2005, str. 78). Model se uporablja v različnih storitvenih združbah, tudi v javni upravi.

Slika 5: Model Servqual



Vir: Andoljšek in Seljak (2005, str. 79)

Zgornji model temelji na petih dimenzijah kakovosti, in sicer (Andoljšek in Seljak, 2005, str. 78):

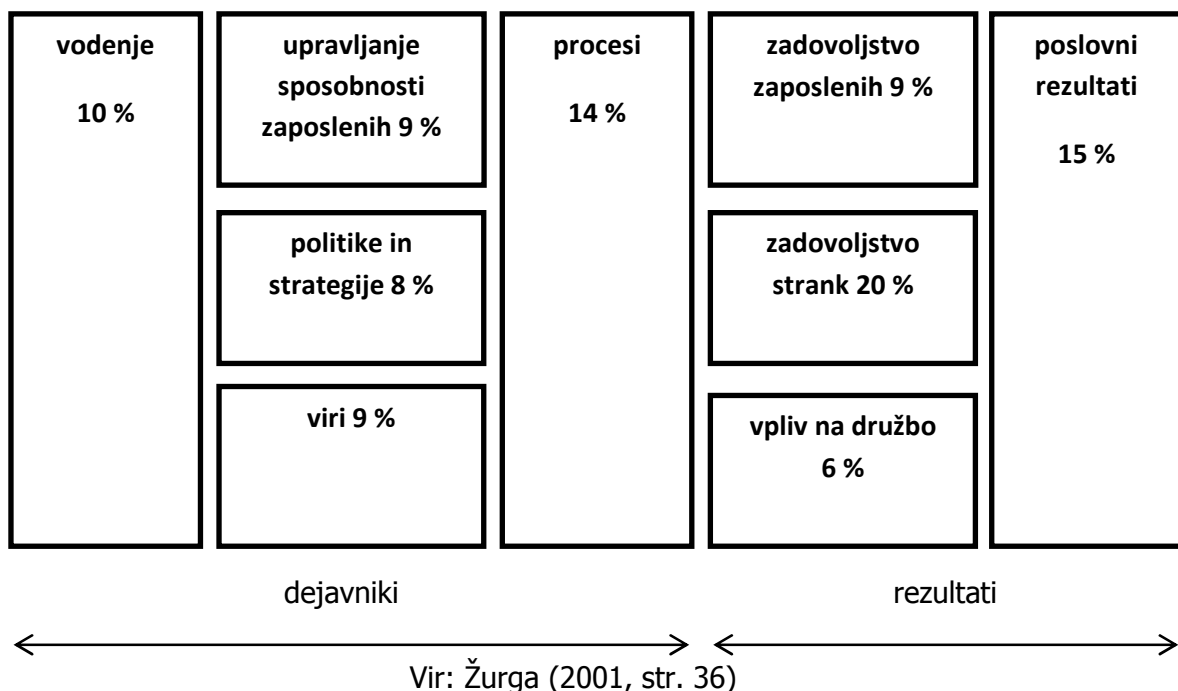
1. Zanesljivost, ki pomeni določeno storitev izvesti zanesljivo, natančno in pravilno.
2. Odzivnost, ki pomeni, da smo stranki takoj pripravljeni pomagati in odgovoriti na njena vprašanja.
3. Zaupanje je merilo, ki ga lahko razdelimo še na pet podmeril:
 - pristojnost (uslužbenci so izobraženi oziroma usposobljeni, da opravljajo delo),
 - vljudnost (pomeni, da so uslužbenci do strank prijazni, spoštljivi in vljudni),
 - zaupanje (uslužbenci si ga pridobijo z izkazanim znanjem in poštenostjo),

- varnost,
 - poštenost.
4. Empatija je merilo, ki ga lahko razdelimo na dva dela: dostopnost in komunikativnost. Dostopnost pomeni, da ima stranka dostop do storitev in drugih informacij. Komunikativnost pa je razmerje med stranko in uslužbencem, kjer mora uslužbenec stranko redno obveščati o vseh stvareh in spremembah.
 5. Vidnost pa predstavlja prostore, okolje in opremo, v katerih zaposleni delajo. Sem sodi tudi sami videz zaposlenih, prek katerega lahko vidimo, kakšna je organizacija, če bodo zaposleni lepo in poslovno oblečeni, bo to pozitivno vplivalo na strankino mnenje o organizaciji.

»Temeljni cilj metode je ugotoviti razmerje med ponudnikom storitev in stranko« (Andoljšek in Seljak, 2005, str. 80).

Poleg navedenega modela poznamo še veliko modelov, s katerimi lahko izboljšujemo kakovost, v zadnjem času pa je kakovost pomembna, da organizacija doseže poslovno odličnost.

Slika 6: Model poslovne odličnosti



Navedeni model je razvil Evropski sklad za upravljanje kakovosti – EFQM (The European Foundation for Quality Management) in se uporablja tako v zasebnih kot v javnih organizacijah. Vse zgoraj navedene prvine so lahko merilo napredovanja določene organizacije k doseganju poslovne odličnosti (Žurga, 2001, str. 36).

Poleg navedenih modelov poznamo še ostale modele, in sicer (Bogomil et al., 2002, str. 130):

1. CAF, ki se je razvil na podlagi EFQM;
2. Mednarodni standard kakovosti (International Organization for Standardization) – ISO;
3. speyerski model;
4. drugi modeli, ki jih države same razvijajo.

V Sloveniji se najpogosteje uporablja CAF, ISO ter EFQM.

V okviru Ministrstva za notranje zadeve je bil leta 1999 ustanovljen Odbor za kakovost. Namen njegovega delovanja je bil narediti državno upravo čim bolj učinkovito, prijazno in dostopno državljanom. Cilji odbora so (povzeto po Bogomil et al., 2002, str. 132):

1. povečati zadovoljstvo strank;
2. povečati zadovoljstvo zaposlenih;
3. izboljšati uspešnost in učinkovitost;
4. obvladovati stroške;
5. izboljšati preglednost poslovanja;
6. dvigniti ugled in prepoznavnost;
7. pridobiti certifikat kakovosti.

Čeprav dela davčna uprava po pravilih in je pri svojem delu uspešna in učinkovita še ne pomeni, da bo s tem zadovoljna tudi stranka, sploh pa, če strankini vlogi ne moremo ugoditi (Sagadin, 2006, str. 25). Vse tri stvari, da javni uslužbenci delajo uspešno in učinkovito ter ugajajo strankam, je težko združiti.

3 PRIMERJALNA PREDSTAVITEV OBEH DAVČNIH UPRAV

3.1 SAMOSTOJNOST ORGANA

Davčna uprava Republike Slovenije ni samostojen organ, pač pa je organ pod okriljem Ministrstva za finance.

Davčni urad Avstralije je samostojen organ, ki je pod stalnim nadzorom avstralske vlade. Vloga davčnega urada je, da upravlja in oblikuje obdavčenja, trošarine, pokojnine ter uveljavlja socialne in ekonomske politike. S temi sistemi je davčni urad za avstralsko vlado glavni in odgovoren za prihodek upravljanja (Australian Taxation Office, 2011).

3.2 ŠTEVILO ZAPOSLENIH

V nadaljevanju je prikazana tabela zaposlenih v obeh davčnih upravah.

Tabela 1: Število zaposlenih v davčnih upravah v Sloveniji in Avstraliji

	Št. zaposlenih v SLO	Št. davčnih zavezancev v SLO	Koeficient zavezanca na zaposlenega v SLO	Št. zaposlenih v AU	Št. davčnih zavezancev v AU	Koeficient zavezanca na zaposlenega v AU
2005	2674	2.566.364	959,75	22.294	13.500.000	605,54
2006	2643	2.631.743	995,74	21.511	13.500.000	627,59
2007	2597	2.715.525	1045,64	22.342	13.500.000	604,24
2008	2586	2.818.234	1089,80	23.303	13.500.000	579,32
2009	2554	2.891.874	1132,29	22.429	13.500.000	601,90

Vir: DURS in ATO, 2011

Iz tabele 1 lahko razberemo, da je v slovenski davčni upravi vsako leto naraščalo tako število zaposlenih kot tudi število zavezancev. V avstralski davčni upravi pa je število zaposlenih vsako leto nihalo. Točnega števila avstralskih davčnih zavezancev ni, temveč le približna ocena, iz česar lahko sklepam, da je število zaposlenih upadalo zaradi manjšega števila zavezancev ali zaradi česa drugega. Iz podatkov lahko vidimo, da slovenski davčni uslužbenec obdeluje veliko več davčnih zavezancev v primerjavi z avstralskim davčnim uslužbencem. Če pogledamo zadnje primerjalno leto, torej 2009, vidimo, da je bilo 1132 davčnih zavezancev na zaposlenega, v Avstraliji pa le 602 davčnih zavezancev na zaposlenega. Lahko bi rekli, da je slovenski davčni uslužbenec od avstralskega bolj učinkovit pri svojem delu, saj obdeluje skoraj dvakrat več davčnih zavezancev. Glede na veliko večje število obdelovanja davčnih zavezancev, še ne moremo trditi, da je Slovenija

boljša od Avstralije, v tem primeru je bolj učinkovita in produktivna, vendar ne vemo, kako uspešna je pri svojem delu.

3.3 PRISOTNOST KODEKSA

V Sloveniji ima davčna uprava kodeks etike ravnanja davčnih delavcev. Vsebuje 11 načel, in sicer (DURS, 2011):

1. zakonitost (delo opravljajo skladno z zakonom in drugimi predpisi);
2. strokovnost (svoje delo morajo opravljati na strokoven način);
3. odgovornost (vsak zaposleni je odgovoren za svoja ravnanja ter skrbi za ugled davčne uprave);
4. tajnost (pri svojem delu morajo varovati vse tajne podatke, kot določa zakon);
5. nezdružljivost (pri svojem delu ne smejo opravljati del, ki niso združljiva z njihovim delom in častjo davčne uprave);
6. enakost (vse stranke oziroma davčne zavezance mora obravnavati enako, brez diskriminacije);
7. neoporečnost (delavec ne sme delati privilegijev za odškodnino, podkupnino ali pa zaradi drugih razlogov, npr. ko gre za družinskega člana, mora neoporečno izvajati svoje naloge ter skrbeti za ugled davčne uprave);
8. pomoč (pomagati mora neuki stranki, dajati informacije ter jo seznaniti z njenimi pravicami in obveznostmi);
9. osebnost (davčni delavec mora pri svojem delu ohraniti svoj ugled in čast ter poskrbeti, da je ustrezno oblečen);
10. gospodarnost (delavec naj svoje rešitve in ugotovitve izvaja na čim bolj gospodaren način);
11. izvajanje načel kodeksa (delavec mora navedena načela uporabljati in jih ubogati, saj s tem lahko daje tudi drugim svojim sodelavcem zgled, kako se je treba vesti).

V avstralski davčni upravi je 13 načel, po katerih naj bi se zaposleni ravnali (ATO, 2011):

1. poštenost (davčni uslužbenec mora biti pri svojem delu pošten in nepristranski);
2. skrbnost (z vsemi podatki in dokumenti mora ravnati skrbno in odgovorno);
3. prijaznost (do vseh se mora vesti spoštljivo in prijazno, brez nadlegovanja);
4. zakonitost (delavci morajo ravnati v skladu z vsemi avstralskimi zakoni);
5. strategija (imeti morajo cilje ter vodjo, ki bo na podlagi pooblastil vodil ostale sodelavce k izpolnitvi ciljev);
6. tajnost (davčni delavci morajo varovati vse tajne podatke);
7. odgovornost (sprejemajo ustrezne ukrepe, ki niso v nasprotju z njihovimi interesi);
8. gospodarnost (sredstva morajo uporabljati na ustrezen racionalen način);
9. pomoč (strankam ne sme dajati napačnega ali dvoumnega odgovora, pač pa pravilnega in neposrednega, da ga stranka lahko razume);

10. pooblastilo (ne smejo zlorabljeni notranjih informacij, statusa ali pooblastil, niti ga prenesti na sodelavca ali drugo osebo);
11. pravilnost (ravnati morajo tako, da davčna uprava ohranja vrednote, integriteto in ugled);
12. delovanje (v tujini morajo prav tako ravnati tako, da se ves čas ohranja dober ugled javne uprave v Avstraliji);
13. izvajanje dela (izpolnjevati morajo vse druge zahteve ter ravnanja, ki jih določa pravilnik).

Davčni delavec se mora v odnosih z davčnimi zavezanci pri opravljanju nalog davčne službe ravnati po navedenih načelih vedenja.

Če primerjamo obe davčni upravi, vidimo, da ima avstralska davčna uprava dve načeli ravnanja več kot slovenska davčna uprava. V avstralski davčni upravi sem zasledila dve pomembni načeli ravnanja, ki ju Slovenija nima. Izredno pomembni se mi zdita načeli strategije in pooblastil. Pri načelu strategije si davčni uslužbenec zastavi načrt dela ter poglobitve cilje in odgovorno osebo, ki bo poskrbela, da se bo delo opravljal v skladu s cilji. To načelo je izredno pomembno, ker bolj kot načrtujemo delo in določamo cilje, večje možnosti imamo, da bomo storitve opravili učinkovito in kakovostno. Drugo načelo, ki ga Slovenija nima, in je prav tako pomembno, saj določa, da davčni uslužbenec, ki je na višjem položaju, ne sme zlorabiti svojega položaja, niti prenesti svojih nalog oziroma pooblastil na drugega sodelavca ali drugo osebo. Slovenska davčna uprava ima tudi eno zelo pomembno načelo, ki ga avstralska davčna uprava nima. To je načelo neoporečnosti, ki nalaga davčnemu uslužbencu, da med davčnimi zavezanci ne sme delati razlik na primer zaradi podkupnine, tudi ko gre za družinskega člana, mora naloge izvajati pravilno in v skladu z zakonom. To načelo bi lahko povezali z avstralskim načelom pravilnosti, vendar v avstralskem načelu ni natančno določena ali omenjena korupcija. To še ne pomeni, da oni tega načela ne izvajajo, ker je korupcija tudi tam z zakonom prepovedana, vendar mislim, da je ta zadeva zelo pomembna in da jo je morala avstralska davčna uprava vključiti v svoja načela ravnanja. Vsa ostala načela obeh uprav so si podobna in vsa nalagajo, da davčni upravi svoje delo opravljata uspešno in učinkovito.

3.4 KAZALNIKI, KI JIH UPORABLJATA DAVČNI UPRAVI

Obe davčni upravi uporabljata ogromno kazalnikov, s katerimi ugotavljata uspešnost in učinkovitost svojega delovanja.

Slovenska davčna uprava uporablja naslednje kazalnike (DURS, 2011):

- pobiranje prihodkov (davčni, nedavčni, socialni in drugi prihodki);
- davčna izvršba (pozivi, opomini in izdani sklepi);
- določitev davčne obveznosti (število vhodnih in izhodnih dokumentov, število kontrol ...);
- davčno nadziranje (število opravljenih nadzorov, število samoprijav);

- uresničevanje pravic zavezancev za davek (nerešene, rešene pritožbe na 1. in 2. stopnji);
- upravljanje kadrov (število zaposlenih);
- načrtovanje in poraba finančnih in materialnih virov.

Avstralska davčna uprava uporablja naslednje kazalnike (ATO, 2011):

- pobiranje prihodkov (davčni, nedavčni, socialni in drugi prihodki);
- davčna izvršba (pozivi, obvestila, sklepi);
- obdelane posodobljene registracije (za davke in poslovne registre, npr. sprememba naslova, imena ...);
- število izročениh publikacij (nasveti in smernice za stranke);
- število medijskih dogodkov in srečanj;
- število zaposlenih;
- načrtovanje pridobitev in porabe finančnih in materialnih sredstev.

Za primerjavo obeh davčnih uprav sem poiskala in primerjala kazalnike kadrov (število zaposlenih), kjer sem poskušala ugotoviti, kolikšno število zadev davčnih zavezancev lahko reši en zaposleni davčni uslužbenec. Kazalnike pobranih davčnih prihodkov sem poiskala in primerjala pri obeh davčnih upravah, da bi ugotovila, katerih prihodkov pobereta največ in katerih najmanj ter kolikšen delež davčnih prihodkov pobere posamezna davčna uprava na zavezanca. Za obe davčni upravi sem našla kazalnike davčne izvršbe in jih med seboj primerjala, da bi ugotovila, katera davčna uprava je poslala več obvestil in sklepov ter kolikšen je bil izterjani znesek na obvestilo in sklep. Primerjala sem tudi kazalnike za določitev davčne kontrole, kjer sem ugotavljala, kolikšno je število vhodnih in izhodnih dokumentov na davčnega zavezanca za obe davčni upravi. Za določitev učinkovitosti in uspešnosti obeh davčnih uprav bi bilo zanimivo primerjati število rešenih in nerešenih pritožb, vendar sam podatke imela le za slovensko davčno upravo, zato sem to primerjavo izpustila.

4 MERJENJE UČINKOVITOSTI

Da bi ugotovili, kolikšna je učinkovitost in uspešnost, jo je treba najprej izmeriti. Z merjenjem učinkovitosti in uspešnosti pridobimo veliko več kot samo rezultate. Eden izmed najpomembnejših je, da razlikujemo uspehe od neuspehov. Verjetno hoče biti vsaka organizacija iz leto v leto boljša in učinkovitejša, tako da lahko organizacija primerja svoje uspehe glede na prejšnja leta ali pa jih primerja z letnim načrtom.

Merilo delovne izvedbe opredeljuje raven, pri kateri je določena delovna izvedba zadovoljiva, hkrati pa tudi mejo, pod katero ni več sprejemljiva (Bogomil el al., 2002).

Priporočljivo je, da merila delovne izvedbe vključujejo (Bogomil el al., 2002, str. 106):

- možnost primerjav med dejansko in načrtovano delovno izvedbo;
- možnost zagotavljanja širše slike o izvedbi;
- identifikacijo trendov v času;
- razvoj primerjalnih vrednosti, normativov in ciljnih vrednosti.

Navedeni kazalniki delovanja so izredno pomembni za organizacijo, saj z njimi ugotavljamo, kolikšna je bila storilnost v preteklosti ter kolikšna je v sedanosti. Rezultati kazalnikov, lahko organizaciji pripomorejo k izboljšanju učinkovitosti, storilnosti zaposlenih ter boljšem ugledu organizacije.

Merila in kazalniki pa morajo biti predvsem konsistentni, kar pomeni, da morajo biti zanesljivi ter da so rezultati merjenja enaki ob vsakem merjenju. Biti pa morajo tudi validni, kar pomeni, da so rezultati merjenja pravilni.

Poznamo tri vrste validnosti, in sicer (Žurga, 2001, str. 97):

- vsebinsko: ki ima značilnost, da mora vsebina merila vsebinsko ustrezati tistemu, kar bomo merili;
- kriterijsko: ki se kaže predvsem v razvrščanju delovnih izvedb, ki se jih razvršča na nižje in višje stopnje delovne izvedbe; če se ocene sodelavcev na najvišji stopnji razlikujejo v zelo velikem številu točk, potem to ukazuje, da ni kriterijske validnosti;
- strukturno: ki svojo vlogo odražajo v merjenju različnih stališč zaposlenih, kot na primer delovno pripadnost in motivacijo; teh stališč pa ne moremo neposredno izmeriti, zato moramo izmeriti vedenja, za katera mislimo, da ta stališča odražajo; zagotoviti moramo, da bodo merila natanko tisto, kar bi morala.

Izredno pomembno je tudi, da organizacije pridobivajo zunanje informacije, na primer, kakšne so poslovne novice, kakšne potrebe imajo stranke, spremembe zakona in

podobno. Za organizacijo so prav tako pomembne notranje informacije, s katerimi bodo seznanili tudi druge institucije ter stranke, to so na primer letna poročila, letni načrt, strategija organizacije in podobno.

Kar se tiče merjenja organizacij državne uprave kot celote ali njenih posameznih delov, je merjenje težko izvesti, če nimamo na voljo kvantitativnih oziroma številčnih meril.

4.1 KAZALNIKI UČINKOVITOSTI IN USPEŠNOSTI

S kazalniki ugotovimo, koliko je organizacija uspešna in učinkovita. Da bi organizacija pridobila pravilno sliko z izračunanimi kazalniki, moramo pri merjenju zagotoviti naslednje:

- veljavnost, da uporabljamo pravilne metode izračunavanja kazalnikov;
- zanesljivost, kjer bodo kazalniki ob večkratnem preverjanju oziroma izračunavanju dajali iste oziroma podobne podatke;
- enostavnost, kazalniki morajo biti enostavni in razumljivi za izračunavanje;
- uporabnost, kazalniki naj bi bili uporabni in vodstvu v pomoč glede sprememb, ki bi jih moglo uvesti za boljšo uspešnost in učinkovitost,
- praktičnost, da podatke zbira organizacija enostavno in s čim manjšimi stroški,
- kontinuiteta, da bi bili rezultati kazalnikov čim bolj realni in resnični, moramo kazalnike spremljati in razvijati.

Kazalnike moramo oblikovati sistematično in pregledno, zaradi česar je tudi priporočljivo, da za vsak kazalnik opredelimo njegove osnovne značilnosti. »Najbolje je za ta namen izdelati standardizirani okvir, v katerega vpišemo glavne značilnosti kazalnika« (Andoljšek in Seljak, 2005, str. 85).

Slika 7: Okvir za opis kazalnikov

Ime kazalnika:
Zaporedna številka kazalnika:
Kazalnik področja:
Enota merjenja:
Pomembnost:
Namen:
Ustreznost kazalnika za merjenje učinkovitosti:
Kratek opis:
Omejitve uporabe kazalnika:
Ciljne vrednosti:
Metodološke opredelitve:
Obrazec za izračunavanje:
Opredelitve, na katerih temelji kazalnik:
Viri podatkov in metode merjenja:
Ocena razpoložljivosti podatkov:
Sorodni podatki:

Vir: Andoljšek in Seljak (2005, str. 85)

V tej analizi je treba zagotoviti predvsem podatke o izidih in učinkih. Ti podatki morajo biti pravilno navedeni, saj le tako lahko izračunani kazalniki prikazujejo tisto, kar nas zanima.

4.2 PROBLEMATIKA MERJENJA

Kar se tiče kazalnikov uspešnosti in učinkovitosti v zasebnem sektorju so ti v praksi dobro organizirani in načrtovani, česar pa ne moremo trditi za javni sektor. V javnem sektorju je predvsem problem pridobiti vse podatke, s katerimi bi lahko izračunali učinkovitost in uspešnost.

Države OECD (Organizacija za gospodarsko poslovanje in razvoj) merijo javno upravo z naslednjimi merili (Andoljšek in Seljak, 2005, str. 82):

- z merili učinkovitosti;
- z merili uspešnosti;
- z merili kakovosti storitev.

Javni in zasebni sektor se razlikujeta v načinu izvajanja svojih storitev in izdelkov. Vložki pri obeh organizacijah predstavljajo stroške. Prav tako pri obeh poteka proces delovanja tako, da izdelata izdelek oziroma opravljata storitve. Razlika se kaže v učinkih organizacije, v zasebnem sektorju učinke predstavljajo izdelki v fizičnih in denarnih enotah, v javnem sektorju pa so samo dokončani izdelki v fizičnih enotah. Ker javni sektor nima ustreznih cen za opravljanje storitev, moramo vzeti drugi merilec vrednosti, ki bo

ovrednotil opravljene učinke ali storitve. Izid se v zasebnem sektorju kaže v dobičku oziroma prihodku od prodaje, v javnem sektorju se kaže v denarnih enotah opravljenih rezultatov dejavnosti, kjer se spet pojavi problem, ker v javnem sektorju ni ne trga ne cen.

5 PRIMERJAVA KAZALNIKOV UČINKOVITOSTI IN USPEŠNOSTI OBEH DAVČNIH UPRAV

5.1 USPEŠNOST IN UČINKOVITOST PRI POBIRANJU DAVČNIH PRIHODKOV

Ko govorimo o davčnih prihodkih, ki jih davčne uprave pobirajo od svojih državljanov oziroma zavezancev, moramo vedeti, da so sestavljeni iz pobiranja različnih davkov, in sicer:

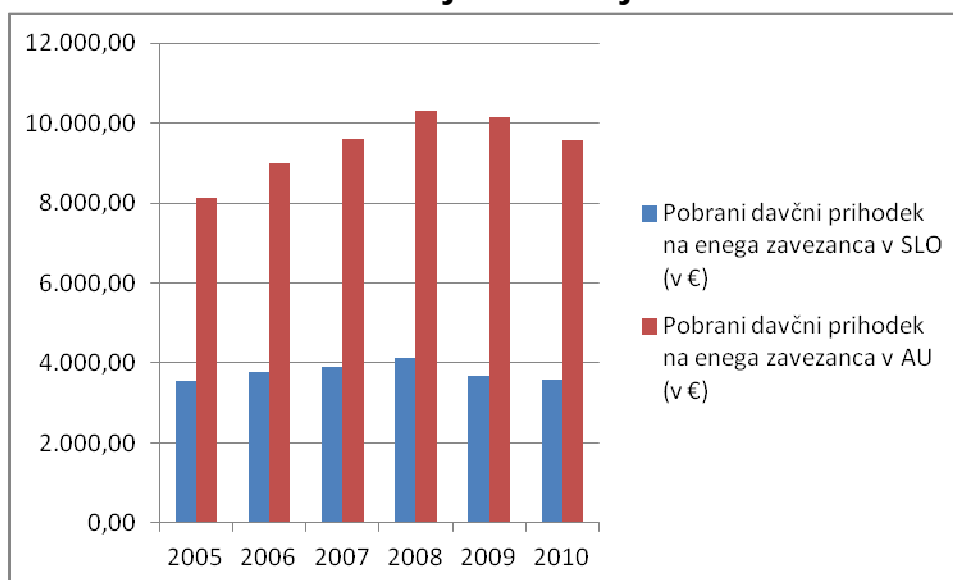
- davek na dohodek in dobiček (tukaj se največ denarja pobere iz dohodnine);
- prispevek za socialno varnost (za zaposlovanje, za starševsko varstvo, za pokojninsko in invalidsko zavarovanje ter za zdravstveno zavarovanje);
- davek na plačilno listo in delovno silo;
- davek na premoženje (nepremičnine, premičnine, darila in dediščine, promet nepremičnin in finančno premoženje);
- domači davek na blago in storitve (tu sta pomembna predvsem davek na dodano vrednost – DDV in davek na motorna vozila);
- drugi davki.

V tabeli 2 sem prikazala podatke pobranih davčnih prihodkov za obdobje šestih let, in sicer od leta 2005 do 2010 za Republiko Slovenijo in Avstralijo. Izračunala sem tudi verižne indekse, ki ponazarjajo, za koliko odstotkov več oziroma manj je bilo pobranih davčnih prihodkov glede na prejšnje leto. Število davčnih zavezancev v Avstraliji je v vseh letih enako, gre za mojo oceno, ker v letnih poročilih avstralske davčne uprave nisem zasledila natančnega števila davčnih zavezancev za vsako leto posebej. Davčni prihodki, ki jih je pobrala avstralska davčna uprava, so podani v njihovi valuti, torej v avstralskem dolarju, zaradi boljše primerjave sem dolarje pretvorila v evre, in sicer po tečaju, ki je veljal na dan obračuna, to pa je bilo 25. 5. 2011. Tečaj tega dne je bil 1,3332 dolarja za 1 evro. Izračunala sem tudi, koliko davčnih prihodkov na zavezanca pobereta obe davčni upravi oziroma koliko davkov je zavezanec plačal v enem letu.

Tabela 2: Število pobranih davčnih prihodkov v Sloveniji in Avstraliji

Leto	SLO				AU			
	Št. pobranih davčnih prihodkov v SLO (v €)	Verižni indeks	Št. davčnih zavezancev v SLO	Pobrani davčni prihodek na zavezanca v SLO	Št. pobranih davčnih prihodkov v AU (v €) ¹	Verižni indeks	Št. davčnih zavezancev v AU	Pobrani davčni prihodek na zavezanca v AU
2005	9.128.906.985	/	2.566.364	3.557,14	109.906.990.699	/	13.500.000	8.141,26
2006	9.931.734.197	108,8	2.631.743	3.773,82	121.310.381.038	110,4	13.500.000	8.985,95
2007	10.597.800.220	106,7	2.715.525	3.902,67	129.669.216.921	106,9	13.500.000	9.605,13
2008	11.625.660.874	109,7	2.818.234	4.125,16	139.218.421.842	107,4	13.500.000	10.312,48
2009	10.669.788.127	91,8	2.891.874	3.689,58	137.076.957.696	98,5	13.500.000	10.153,85
2010	10.385.844.488	97,3	2.899.754	3.581,63	129.222.172.217	94,3	13.500.000	9.572,01

Vir: DURS in ATO, 2011

Grafikon 1: Povprečno število pobranih davčnih prihodkov na zavezanca v Sloveniji in Avstraliji

Vir: DURS in ATO, 2011

Iz tabele 2 in grafikona 1 vidimo, da število pobranih davčnih prihodkov v obeh državah narašča vse do leta 2008, naslednji dve leti pa v obeh državah začne upadati. Leta 2008 je v Sloveniji davčna uprava pobrala največ davčnih prihodkov ter bila za 9,7 % bolj uspešna kot leta 2007. Ko celotni pobrani znesek razdelimo na vse davčne zavezanca, dobimo približno oceno pobranih davčnih prihodkov na davčnega zavezanca. Po mojem izračunu je slovenska davčna uprava leta 2008 na vsakega zavezanca čez celo leto pobrala 4.125,16 EUR. Leta 2009 je pobrala za 8,2 % manj davčnih prihodkov kot leta 2008. Prav tako je davčna uprava leta 2010 pobrala manj davčnih prihodkov kot prejšnje leto, in sicer za 2,7 %. Podobno situacijo po primerjanih podatkih lahko razberemo tudi za

¹ Pretvorjeno v evre po tečaju 1,3332, ki je veljal 25. 5. 2011.

Avstralijo. Leta 2008 je zbrala največ davčnih prihodkov od svojih davčnih zavezancev, povprečna ocena letnega davka na zavezanca je 10.312,48 EUR. Kot vidimo, je leta 2008 avstralska davčna uprava pobrala davčne prihodke od davčnih zavezancev za dvakrat in pol več od slovenske davčne uprave. To pa ne velja samo za leto 2008, pač pa Avstralija v vseh primerjanih letih pobere več kot dvakrat več davčnih prihodkov kot Slovenija. To bi lahko razumeli, kot da je v Avstraliji več zaposlenih oziroma je veliko zaposlenih, ki imajo visoko plačo, s tem pa tudi plačujejo višje davke državi. Razlog za tako razmišljanje je predvsem to, da je Avstralija kot država večja in tudi bolj razvita. Leta 2009 je Avstralija pobrala za 1,5 % manj davkov kot leta 2008, prav tako je tudi leta 2010 pobrala za 5,7 % manj davkov kot prejšnje leto. Situacijo zadnjih dveh let, ko obe državi od državljanov pobere manj davčnih prihodkov, lahko povežem s pojavom gospodarske finančne krize, zaradi katere je veliko podjetij šlo v stečaj in s tem so zaposleni ostali brez služb.

5.2 USPEŠNOST IN UČINKOVITOST PRI POBIRANJU NEDAVČNIH PRIHODKOV

Davčna uprava pobira nedavčne prihodke od davčnih zavezancev na več načinov, in sicer:

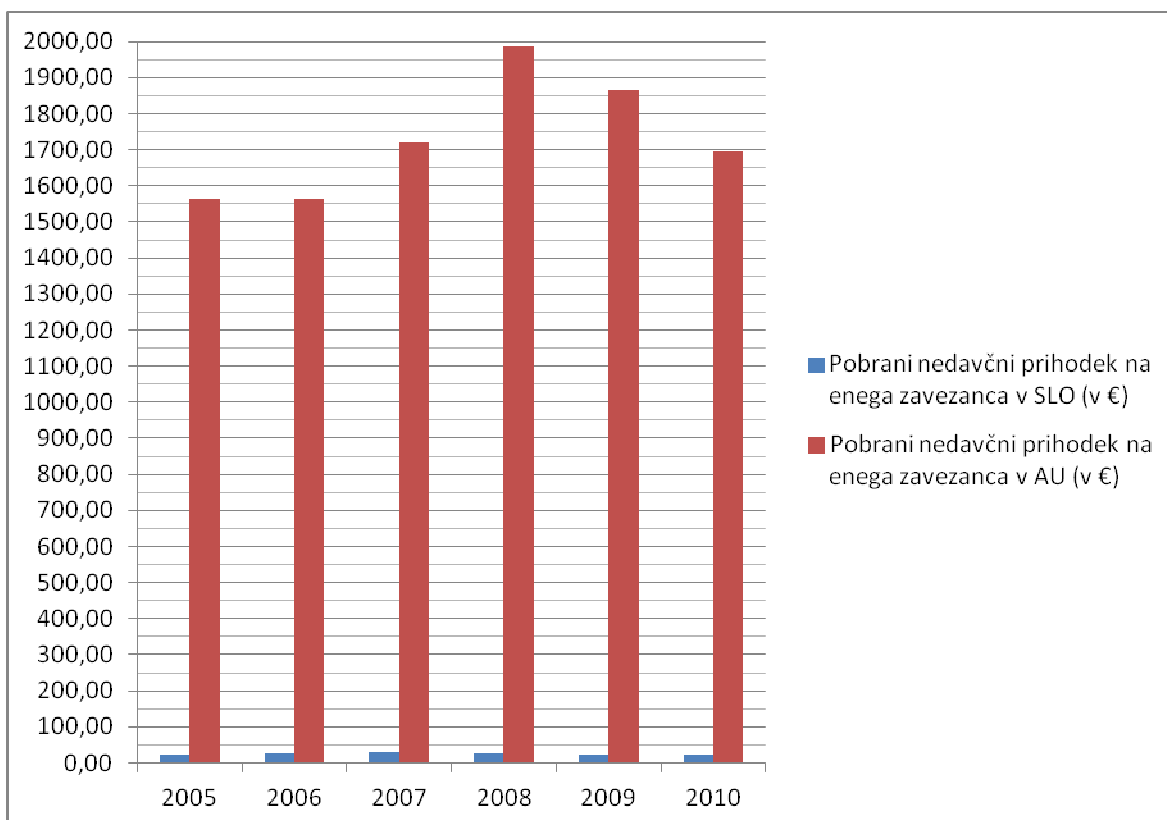
- prihodke z naslova udeležbe pri dobičku in dohodku premoženja, sem spadajo predvsem dajatve od posebnih iger na srečo ter koncesijske dajatve od prejemkov študentov in dijakov;
- takse in pristojbine, ki jih plačujemo predvsem za opravljanje storitev davčnih organov, npr. sodne in upravne takse;
- denarne kazni, to so prekrški, kazniva dejanja, ko fizične ali pravne osebe prekršijo nek zakon;
- ter drugi nedavčni prihodki (drugi prostovoljni prispevki za socialno varnost – dokupi pokojninske dobe ter drugi nedavčni prihodki).

Tabela 3: Število pobranih nedavčnih prihodkov v Sloveniji in Avstraliji

Leto	Št. pobranih nedavčnih prihodkov v SLO (v €)	Verižni indeks	Št. davčnih zavezancev v SLO	Pobrani nedavčni prihodek na zavezanca v SLO	Št. pobranih nedavčnih prihodkov v AU (v €)	Verižni indeks	Št. davčnih zavezancev v AU	Pobrani nedavčni prihodek na zavezanca v AU
2005	61.560.323	/	2.566.364	23,99	21.095.859.586	/	13.500.000	1.562,66
2006	70.291.141	114,2	2.631.743	26,71	21.125.862.586	100,1	13.500.000	1.564,88
2007	77.775.631	110,6	2.715.525	28,64	23.218.571.857	109,9	13.500.000	1.719,89
2008	74.089.460	95,3	2.818.234	26,29	26.838.433.843	115,6	13.500.000	1.988,03
2009	70.889.005	95,7	2.891.874	24,51	25.194.269.427	93,9	13.500.000	1.866,24
2010	68.257.635	96,3	2.899.754	23,54	22.905.790.579	90,9	13.500.000	1.696,73

Vir: DURS in ATO, 2011

Grafikon 2: Povprečno število pobranih nedavčnih prihodkov na zavezanca v SLO in AU



Vir: DURS in ATO, 2011

Iz tabele 3 in grafikona 2 vidimo, da primerjava med pobranimi nedavčnimi prihodki davčne uprave Slovenije in Avstralije ni mogoča, ker je razlika prevelika. Avstralska davčna uprava je bolj uspešna pri pobiranju nedavčnih prihodkov kot davčna uprava Slovenije, saj Avstralija na davčnega zavezanca pobere skoraj šestdesetkrat več nedavčnih prihodkov kot Slovenija. Situacija je podobna kot v prejšnji primerjavi, v kateri sem primerjala davčne prihodke, tudi pri nedavčnih prihodkih slovenska davčna uprava od 2005 do 2007 vsako leto pobere več nedavčnih prihodkov, nato sledita dve leti upadanja, nato pa leta 2010 pobere za 1,6 % več kot prejšnje leto. Avstralska davčna uprava pa vse od 2005 do 2008 pobira vsako leto več nedavčnih prihodkov, naslednji dve leti pa sledi upadanje. Ta pojav bi lahko razložili enako kot prej, kot posledico gospodarske finančne krize. Zaradi krize so ljudje npr. bolj pazili, da ne bi kršili zakona, ker so tudi iz leta v leto kazni vse višje, če pa je država v krizi, lahko poveča svoj proračun tudi s povišanjem kazni ter višjimi stroški delovanja državnih organov. Ravno tako ljudje zaradi finančne krize lahko manj vplačujejo v pokojninske sklade. Vse te navedbe so seveda samo moja razmišljanja in predpostavke.

Slovenska davčna uprava je največ nedavčnih prihodkov pobrala leta 2007, in sicer 28,64 EUR na zavezanca. Naslednje leto pa za 4,7 % manj kot leta 2007. Leta 2009 je ravno tako pobrala za 9,3 % manj nedavčnih prihodkov kot prejšnje leto, leta 2010 pa je bila za 1,6 % bolj uspešna od leta 2009.

Avstralska davčna uprava je leta 2007 pobrala za 9,9 % več nedavčnih prihodkov kot prejšnje leto. Leta 2008 pa je bila še bolj uspešna pri pobiranju nedavčnih prihodkov, in sicer za 15,6 % glede na leto 2007. Leta 2009 pa je bila avstralska davčna uprava za 6,1 % manj uspešna kot prejšnje leto, prav tako je tudi leta 2010 pobrala za 9,1 % manj kot leta 2009.

5.3 USPEŠNOST IN UČINKOVITOST PRI POBIRANJU PRIHODKOV IZ SOCIALNEGA ZAVAROVANJA

Prihodki iz socialnega zavarovanja so izredno pomembni, saj država z njimi na nek način svojim državljanom zagotavlja socialno varnost. Prispevki za socialno varnost se večinoma odtegnejo od dohodka zavezanca. Tega prispevka pa ne plačujejo samo zavezanci oziroma zaposleni, pač pa tudi delodajalci, ki so zaposlili delavca. Pravice do izkoriščanja socialnih prihodkov imajo načeloma vsi državljani, ko potrebujejo in izpolnjujejo pogoje za prejemanje ene od socialnih pomoči.

Prihodki iz socialnega zavarovanja, ki jih pobira slovenska davčna uprava, so sestavljeni iz naslednjih sredstev:

- Prejetih sredstev z naslova prispevkov za zaposlovanje, ki jih lahko zavezanec izkoristi v primeru brezposelnosti. Nadomestilo se lahko izplačuje od treh mesecev do dve leti, odvisno od delovne dobe zavezanca. Upravičenec prejema 80 % svoje bruto plače (Klun, 2008, str. 96).
- Prejetih sredstev z naslova prispevkov za starševsko varstvo, ki ga lahko uveljavljajo starši na dva načina. Lahko uveljavlja starševski dopust ter pravico do krajšega delovnega časa, s čimer uveljavlja pravice do starševskega varstva. Uveljavlja pa lahko tudi pravice do družinskih prejemkov, kjer družine dobijo starševski dodatek, otroški dodatek, dodatek na veliko družino, ki velja, ko je v družini 5 otrok, takrat mati dobi nadomestilo v višini skoraj ene plače za gospodinjstvo. Sem sodi tudi oprema za novorojenega otroka oziroma denarno nadomestilo ter porodniška (Klun, 2008, str. 96).
- Prejetih sredstev z naslova prispevkov za zdravstveno zavarovanje, s plačevanjem teh prispevkov ima vsak državljan več pravic. Ena od pravic je, da ima vsak državljan plačane vse zdravstvene storitve, res pa je, da to, da je več obolelih kot zdravnikov, večkrat pripelje do situacije, da mora oboleli državljan veliko časa čakati na storitev, če pa izbere samoplačniški način, pa takoj pride na vrsto, vendar zdravniške usluge v takem primeru niso zastoj. Druga pravica, ki jo lahko uveljavlja zavezanec, je nadomestilo plače zaradi nezmožnosti opravljanja dela, pri čemer ločimo dve vrsti, in sicer poškodbe pri delu ali poklicne bolezni (dobimo odškodnino od podjetja) ali pa poškodbe oziroma bolezni zunaj dela, pri čemer zavezanec uveljavlja vse pravice, ki mu pripadajo od prispevkov za zdravstveno

zavarovanje. Zavezanec ima pravico tudi do pogrebnine, ki jo dobi oseba, ki je izvedla pogreb, pravico do posmrtnine pa imajo družinskim članom, ki jih je zavezanec preživljal. Ravno tako so zavarovanci upravičeni do rehabilitacije in usposabljanja, do nekaterih zdravil in zdravstvenih pripomočkov (Klun, 2008, str. 95).

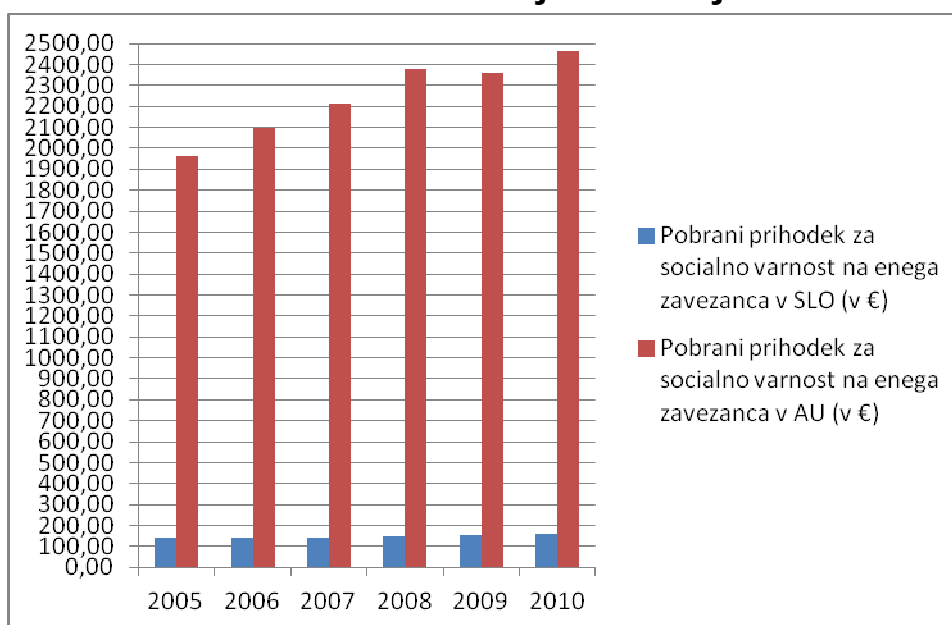
- Prejetih sredstev z naslova prispevkov za pokojninsko in invalidsko zavarovanje, za te prispevke tako zavarovanci oziroma zaposleni kot delodajalci izplačajo največ prispevkov. Zavarovanci pa so pod določenimi pogoji upravičeni prejemati pokojnino. Poznamo različne vrste pokojnin: starostno (zavezanec jo prejme ob določeni starosti in delovni dobi), invalidsko (ki jo lahko prejme ob določeni stopnji invalidnosti), vdovske (je prejemek, ki pripada preživelemu partnerju), družinske (pridobijo otroci umrlega očeta, ki jih je preživljal), delne pokojnine. Zavezanec, ki vplačuje prispevke, ima tudi pravico za invalidsko zavarovanje, npr. nadomestilo za invalidnost, rehabilitacijo ter druga nadomestila. Lahko izkorišča še številne druge pravice, kot so npr. invalidnina, odpravnina, oskrbnina, dodatek za pomoč in postrežbo osebi, katera skrbi za svojca, ki ni sposoben, da bi sam skrbel zase (Klun, 2008, str. 94).

Tabela 4: Število pobranih prihodkov iz socialnega zavarovanja v Sloveniji in Avstraliji

Leto	Št. pobranih prihodkov za socialno varnost v SLO (v €)	Verižni indeks	Št. davčnih zavezancev v SLO	Pobrani prihodek za socialno varnost na zavezanca v SLO (v €)	Št. pobranih prihodkov za socialno varnost v AU (v €)	Verižni indeks	Št. davčnih zavezancev v AU	Pobrani prihodek za socialno varnost na zavezanca v AU (v €)
2005	369.243.866	/	2.566.364	143,88	26.469.396.940	/	13.500.000	1.960,70
2006	364.927.391	98,8	2.631.743	138,66	28.288.328.833	106,9	13.500.000	2.095,43
2007	383.791.997	105,2	2.715.525	141,33	29.916.741.674	105,8	13.500.000	2.216,05
2008	414.021.911	107,9	2.818.234	146,91	32.100.960.096	107,3	13.500.000	2.377,85
2009	450.135.851	108,7	2.891.874	155,66	31.866.186.619	99,3	13.500.000	2.360,46
2010	470.303.976	104,5	2.899.754	162,19	33.274.827.483	104,4	13.500.000	2.464,80

Vir: DURS in ATO, 2011

Grafikon 3: Povprečno število pobranih prihodkov iz socialnega zavarovanja na zavezanca v Sloveniji in Avstraliji



Vir: DURS in ATO, 2011

Slovenska davčna uprava je leta 2006 pobrala za 1,2 % manj prihodkov iz socialnega zavarovanja glede na prejšnje leto. Naslednja leta pa je vsako leto pobrala več. Leta 2007 je pobrala za 5,2 % več od prejšnjega leta, prav tako je bila leta 2008 za 7,9 % uspešnejša kot prejšnje leto. Leta 2009 je pobrala za 8,7 % več prihodkov iz socialnega zavarovanja kot 2008. Leta 2010 je pobrala največ prihodkov na davčnega zavezanca, in sicer 162,19 EUR. Ko pogledamo avstralsko davčno upravo, vidimo, da je bila spet veliko bolj uspešna kot slovenska davčna uprava. Pobira skoraj do petnajstkrat več kot slovenska davčna uprava. Davčna uprava Avstralije je od leta 2005 do 2008 vsako leto pobirala več prispevkov za socialno varnost, leta 2009 je to število upadlo za 0,7 % glede na prejšnje leto, nato pa leta 2010 spet narastlo za 4,4 % glede na leto 2009. Največ prihodkov iz socialnega zavarovanja je avstralska davčna uprava pobrala zadnje leto, torej leta 2010, povprečni znesek na zavezanca je 2.464,80 EUR. Tolikšno razliko v pobranih prihodkih iz socialnih prispevkov lahko razumemo kot razlikovanje stopenj, ki so določene za določene davke za davčne zavezance oziroma zaposlene ter delodajalce.

5.4 USPEŠNOST IN UČINKOVITOST PRI POBIRANJU DRUGIH PRIHODKOV

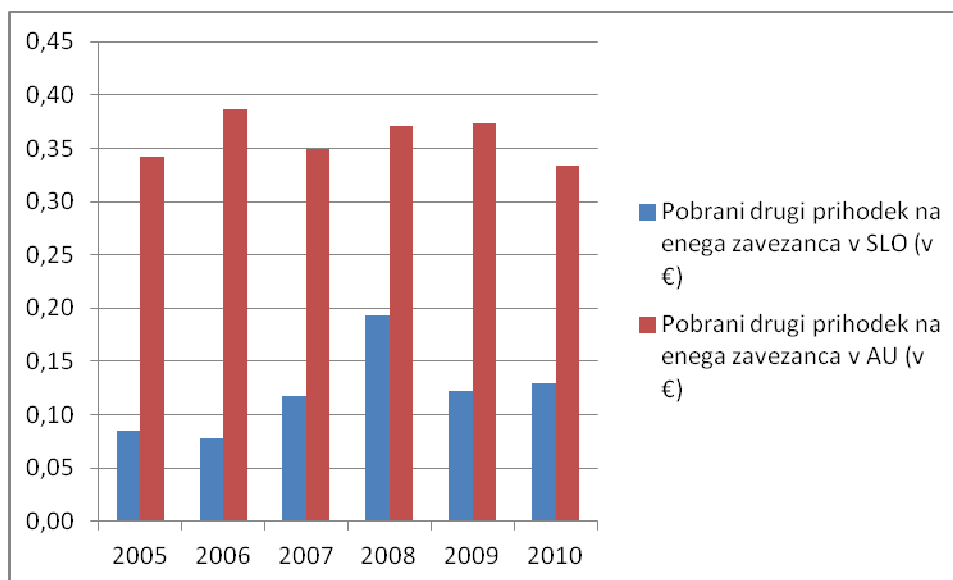
Kar se tiče drugih prihodkov, ki jih pobirajo davčne uprave od svojih zavezancev, ti predstavljajo veliko manjši delež kot prejšnje tri vrste obravnavanih prihodkov. Prav tako niso uvrščeni v klasifikacijo pobranih javnofinančnih prihodkov. Drugi prihodki so prihodki, ki jih davčna uprava pobira od svojih zavezancev v obliki članarin oziroma prispevkov.

Tabela 5: Število pobranih drugih davčnih prihodkov v Sloveniji in Avstraliji

Leto	Št. pobranih drugih prihodkov v SLO (v €)	Verižni indeks	Št. davčnih zavezancev v SLO	Pobrani drugi prihodek na zavezanca v SLO	Št. pobranih drugih prihodkov v AU (v €)	Verižni indeks	Št. davčnih zavezancev v AU	Pobrani drugi prihodek na zavezanca v AU
2005	217.503	/	2.566.364	0,08	4.616.712	/	13.500.000	0,34
2006	205.783	94,6	2.631.743	0,08	5.219.022	113,0	13.500.000	0,39
2007	317.727	154,4	2.715.525	0,12	4.721.722	90,5	13.500.000	0,35
2008	544.005	171,2	2.818.234	0,19	5.009.001	106,1	13.500.000	0,37
2009	355.008	65,3	2.891.874	0,12	5.033.033	100,5	13.500.000	0,37
2010	374.170	105,4	2.899.754	0,13	4.507.951	89,6	13.500.000	0,33

Vir: DURS in ATO, 2011

Grafikon 4: Povprečno število pobranih drugih davčnih prihodkov na zavezanca v SLO in AU



Vir: DURS in ATO, 2011

Iz tabele 5 je razvidno, da je slovenska davčna uprava leta 2006 pobrala 5,4 % manj drugih davčnih prihodkov glede na prejšnje leto. Naslednji dve leti je od davčnih zavezancev pobrala več drugih davčnih prihodkov glede na prejšnja leta. Leta 2009 pa je pobrala za 34,7 % manj drugih davčnih prihodkov glede na prejšnje leto. Zadnje leto je sledilo 5,4 % povišanje pobranih drugih davčnih prihodkov. Avstralska davčna uprava je leta 2006 pobrala 13 % več drugih davčnih prihodkov glede na leto 2005. Leta 2007 je pobrala za 9,5 % manj davčnih prihodkov glede na prejšnje leto. Nato pa je naslednji dve leti sledilo povišanje pobranih drugih davčnih prihodkov. Zadnje obravnavano obdobje je pobrala 10,4 % manj drugih davčnih prihodkov glede na leto 2009. Pri obeh davčnih upravah sem primerjala, koliko drugih davčnih prihodkov glede na davčnega zavezanca sta pobrali. Vsa obravnavana leta je avstralska davčna uprava bila uspešnejša od slovenske davčne uprave, saj je pobrala več drugih davčnih prihodkov na davčnega

zavezanca. Slovenska davčna uprava je vsa obravnavana leta na leto pobrala manj od 0,20 € na zavezanca. Avstralska davčna uprava pa je vsako leto pobrala več kot 0,30 € na davčnega zavezanca. Avstralija je pobrala večinoma od tri- do štirikrat več drugih davčnih prihodkov na zavezanca od Slovenije.

5.5 PRIMERJAVA PODATKOV OECD O DAVČNIH PRIHODKIH (%) V BDP V OBEH DRŽAVAH

Organizacija za gospodarsko sodelovanje in razvoj (OECD) je mednarodna organizacija, ki združuje gospodarsko najrazvitejše države. OECD oblikuje svetovno priznane standarde na področju ekonomskega in socialnega razvoja. OECD je organizacija, ki združuje 32 najrazvitejših držav, ki jih med seboj primerja na podlagi podatkov države. Glavne naloge, ki jih opravlja OECD, so: oblikovanje svetovnih standardov, širjenje politik za višjo gospodarsko rast in boljši življenjski standard, analiza in statistika ter objavljanje podatkov vseh držav članic OECD. Ker sta Slovenija in Avstralija članici OECD, sem primerjala % davčnih prihodkov v BDP v Sloveniji in Avstraliji (MZZ, 2011). Bruto domači proizvod (BDP) predstavlja vrednost vseh končnih proizvodov in storitev, ki jih je v gospodarstvu ustvarila neka država v obdobju enega leta. Izračunamo ga lahko s proizvodnim, izdatkovnim ter dohodkovnim pristopom (STAT, 2011).

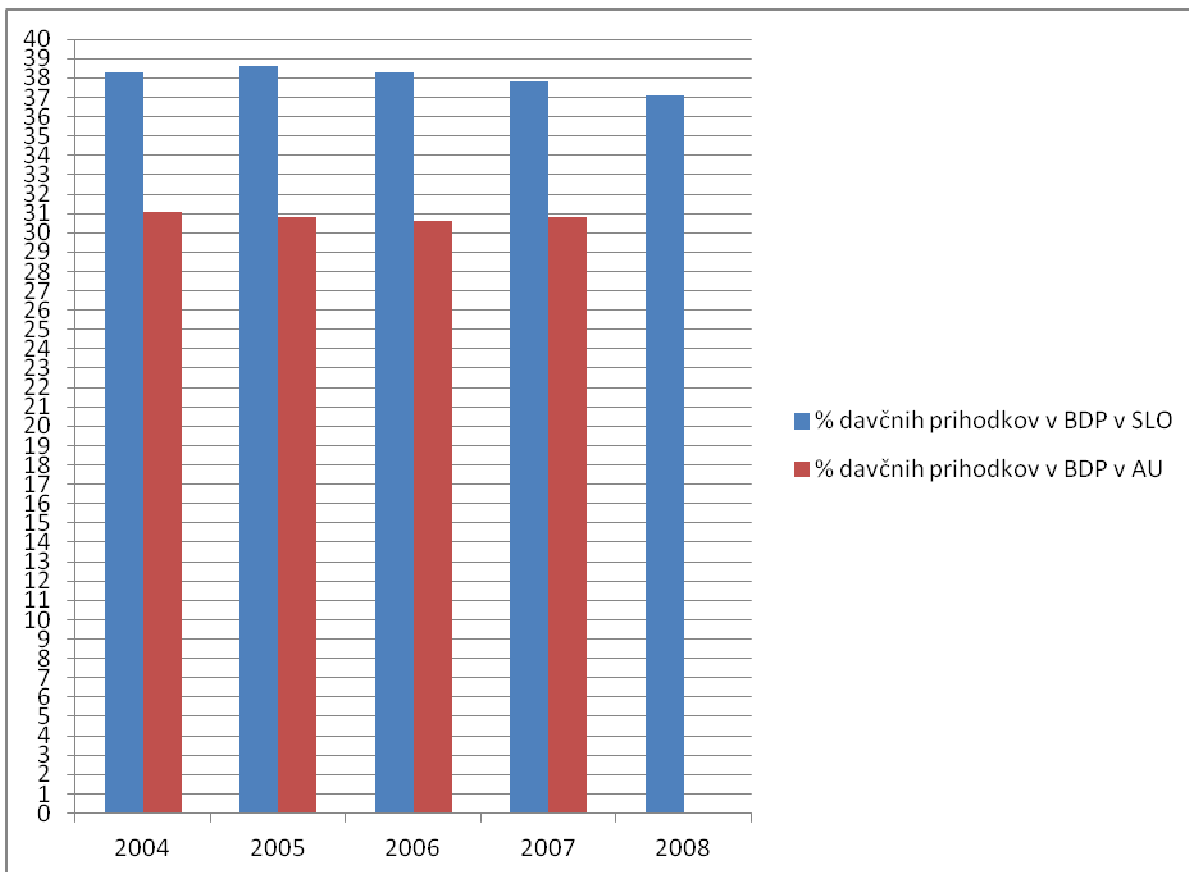
V tabeli 6 in grafikonu sem na podlagi podatkov OECD predstavila, kolikšen odstotek predstavljajo vsi davčni prihodki na podlagi BDP v Sloveniji in Avstraliji.

Tabela 6: Odstotek davčnih prihodkov (po OECD) v BDP v Sloveniji in Avstraliji

Leta	% davčnih prihodkov v BDP v SLO	% davčnih prihodkov v BDP v AU
2004	38,3	31,1
2005	38,6	30,8
2006	38,3	30,6
2007	37,8	30,8
2008	37,1	/

Vir: OECD, 2011

Grafikon 5: Odstotek davčnih prihodkov (po OECD) v BDP v SLO in AU



Vir: OECD, 2011

Iz tabele 6 in grafikona 5 je razvidno, da slovenska davčna uprava pobere večji % davčnih prihodkov BDP kot Avstralija. Slovenija pobere približno od 7 do 8 % več kot Avstralija. Avstralija je država z relativno nizkimi davki glede na standarde države (Australian council of social service, 2003, str. 1), pri čemer je po podatkih OECD osma država z najnižjimi davki (Australian government, 2006, str. 15). Na podlagi teh podatkov bi lahko razumeli, da je Slovenija davčno bolj obremenjena kot Avstralija. Slovenija pobere veliko davkov na podlagi prispevkov za socialno varnost. Če vzamemo za primer prispevek za pokojninsko in invalidsko zavarovanje, ugotovimo, da se zaposleni v Avstraliji poljubno odločajo, ali bodo plačevali pokojninsko in invalidsko zavarovanje, medtem ko mora delavec v Sloveniji od svoje plače dati 15,5 % za pokojninsko in invalidsko zavarovanje. Delodajalci zaposlenim v Avstraliji sicer morajo od njihove plače odvajati vsaj 9 %, zaposleni pa se sami odločajo, ali bodo kaj namenili ter kolikšen odstotek od svoje plače bodo odvajali za pokojninsko in invalidsko zavarovanje.

5.6 KAZALNIKI UČINKOVITOSTI IN USPEŠNOSTI GLEDE NA DAVČNO IZVRŠBO

Davčna uprava poskuša z veliko aktivnostmi v postopkih davčne uprave izterjati čim več denarja, ki ga dolgujejo davčni zavezanci. Ukrepi, s katerimi davčna uprava izterjuje svoj denar, so (DURS in ATO, 2011):

- telefonski pozivi, ki jih opravi najmanj;
- opomini pred začetkom davčne izvršbe, ki jih je več kot telefonskih pozivov,
- ter sklepi o davčni izvršbi, ki jih tudi najpogosteje izvajajo.

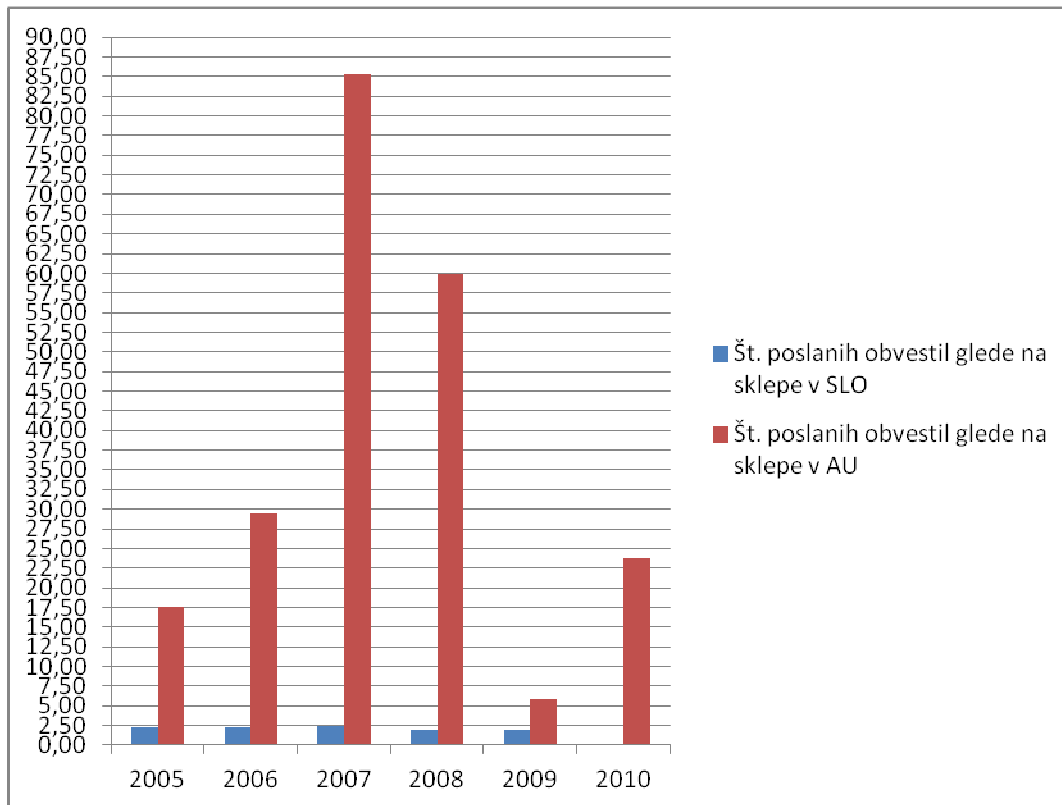
Na podlagi tabel in grafikonov v nadaljevanju besedila, si bomo ogledali, kako in koliko sta uspešni davčni upravi v Sloveniji in Avstraliji.

Tabela 7: Število poslanih davčnih obvestil in sklepov v Sloveniji in Avstraliji

Leto	Št. poslanih obvestil v SLO	Verižni indeks	Št. poslanih sklepov v SLO	Verižni indeks	Št. poslanih obvestil v primerjavi s sklepi v SLO	Št. poslanih davčnih obvestil v AU	Verižni indeks	Št. poslanih sklepov v AU	Verižni indeks	Št. poslanih obvestil v primerjavi s sklepi v AU
2005	349.213	/	153.818	/	2,27	1.469.762	/	83.860	/	17,53
2006	437.355	125,2	189.322	123,1	2,31	1.162.392	79,1	39.383	47,0	29,52
2007	307.468	70,3	125.653	66,4	2,45	3.157.005	271,6	36.991	93,9	85,35
2008	333.473	108,5	176.272	140,3	1,89	2.602.601	82,4	43.428	117,4	59,93
2009	368.637	110,5	184.832	104,9	1,99	1.673.019	64,3	282.183	649,8	5,93
2010	587.098 = obvestil + sklepov + pozivov	/	587.098 = obvestil + sklepov + pozivov	/	/	2.213.145	132,3	93.462	33,1	23,68

Vir: DURS in ATO, 2011

Grafikon 6: Število poslanih obvestil glede na sklepe v Sloveniji in Avstraliji



Vir: DURS in ATO, 2011

Število davčnih obvestil, ki jih je poslala slovenska davčna uprava, se je iz leta v leto povečevalo, razen leto 2007 je bilo izjemno, saj je poslala za 29,7 % manj obvestil glede na leto 2006. Število poslanih davčnih sklepov v Sloveniji se je vsako leto višalo, razen leta 2007, ko je sledilo upadanje za 33,6 % glede na prejšnje leto. Primerjavo med omenjena ukrepa sem naredila na podlagi število poslanih obvestil v primerjavi s številom poslanih sklepov. Iz podatkov lahko razberemo, da sta obe davčni upravi poslali več davčnih obvestil kot sklepov. S tem razumemo, da davčna uprava najprej poskuša izterjati svoj denar z obvestilom, poslanim zavezancu, ki mora izpolniti davčne obveznosti. Večina davčnih zavezancev že po prejetem davčnem obvestilu poravnava vse svoje davčne obveznosti. Tistim davčnim zavezancem, ki po prejetju davčnega obvestila svoje obveznosti ne poravnajo, mora davčna uprava poslati še drug ukrep, in sicer sklep o davčni izvršbi. Po mojem izračunu je slovenska davčna uprava od leta 2005 do 2007 poslala dvakrat več davčnih obvestil kot sklepov. Naslednji dve leti je število poslanih obvestil v primerjavi s številom sklepov za malenkost upadlo. Število poslanih davčnih obvestil v Avstraliji vsako leto variira, večinoma upada, razen leta 2007, ko so poslali za 171,6 % več obvestil glede na leto 2006. Zadnje obravnavano leto se število poslanih davčnih obvestil prav tako za 32,3 % poveča glede na leto 2009. Število poslanih sklepov prav tako variira, najprej upada, nato pa se leta 2008 za 17,4 % poveča glede na prejšnje leto. Leta 2009 je avstralska davčna uprava poslala za 549,8 % več sklepov glede na leto 2008. Zadnje obravnavano leto je število poslanih sklepov upadlo za 66,9 % glede na leto 2009. Leta 2007 je poslala 85,35 % več obvestil kot sklepov. Leta 2008 je avstralska

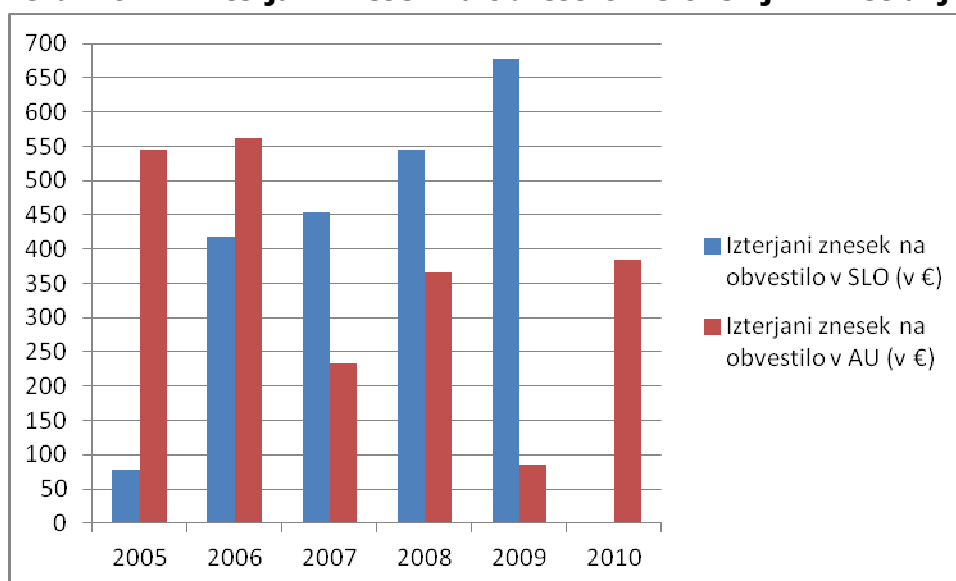
davčna uprava poslala 59,93 % več obvestil kot davčnih izvršb. Naslednje leto se je število poslanih obvestil v primerjavi s sklepi zmanjšalo za 5,93 %. Zadnje leto pa je poslala 23,68 % več obvestil kot sklepov.

Tabela 8: Izterjani znesek na obvestilo v Sloveniji in Avstraliji

Leto	Znesek, izterjan po poslanih obvestilih, v SLO	Verižni indeks	Št. poslanih obvestil v SLO	Izterjani znesek na obvestilo v SLO (v €)	Znesek, izterjan po poslanih obvestilih, v AU	Verižni indeks	Št. poslanih davčnih obvestil v AU	Izterjani znesek na obvestilo v AU (v €)
2005	27.154.800	/	349.213	77,76	802.580.258	/	1.469.762	546,06
2006	183.233.659	674,8	437.355	418,96	654.065.407	81,5	1.162.392	562,69
2007	139.749.502	76,3	307.468	454,52	734.323.432	112,3	3.157.005	232,60
2008	181.876.656	130,1	333.473	545,4	952.595.260	129,7	2.602.601	366,02
2009	249.929.034	137,4	368.637	677,98	143.264.326	15,0	1.673.019	85,63
2010	693.052.777 =obvestil + sklepov + tel. Pozivov	/	587.098 = obvestil + sklepov + pozivov	/	849.084.909	592,7	2.213.145	383,66

Vir: DURS in ATO, 2011

Grafikon 7: Izterjani znesek na obvestilo v Sloveniji in Avstraliji



Vir: DURS in ATO, 2011

Obe davčni upravi sta po poslanih obvestilih od nekaterih zavezancev prejeli izterjani znesek. Pri slovenski davčni upravi se je izterjani znesek po poslanih obvestilih večinoma povečeval, le leta 2007 se je izterjani znesek zmanjšal za 23,7 % glede na prejšnje leto. Izterjanih zneskov po poslanih obvestilih je davčna uprava Avstralije leta 2006 prejela za 18,5 % manj glede na prejšnje leto. Naslednji dve leti se je izterjani znesek povečeval, leta 2009 pa je upadel za kar 85 % glede na leto 2008. Zadnje primerjalno leto pa je sledilo veliko povečanje izterjanega zneska, in sicer za 492,7 % glede na leto 2009. V

obeh davčnih upravah sem za primerjavo izračunala, koliko je izterjani znesek na eno poslano obvestilo. Ko primerjamo obe davčni upravi, vidimo, da Avstralija prvi dve leti izterja večji znesek na obvestilo kot Slovenija, obe leti na obvestilo izterja nekaj čez 500,00 EUR. Leta 2007 izterja večji znesek na obvestilo slovenska davčna uprava, ko pobere skoraj za dvakrat več izterjanega zneska kot avstralska davčna uprava. Naslednji dve leti ravno tako pobere več izterjanega zneska na obvestilo slovenska davčna uprava, v letu 2009 je pobrala približno za 600,00 EUR več kot Avstralija.

Tabela 9: Izterjani znesek na sklep v Sloveniji in Avstraliji

Leto	Znesek, izterjan po sklepu o davčni izvršbi, v SLO	Verižni indeks	Št. poslanih sklepov v SLO	Izterjani znesek na sklep v SLO	Znesek, izterjan po sklepu o davčni izvršbi, v AU	Verižni indeks	Št. poslanih sklepov v AU	Izterjani znesek na sklep v AU
2005	35.037.000	/	153.818	227,78	2.298.229.823	/	83.860	27.405,55
2006	173.134.120	494,1	189.322	914,50	2.070.207.021	90,1	39.383	52.566,01
2007	199.066.728	115,0	125.653	1.584,26	2.259.225.923	109,1	36.991	61.075,02
2008	246.804.956	124,0	176.272	1.400,14	2.191.719.172	97,0	43.428	50.467,88
2009	280.404.967	113,6	184.832	1.517,08	461.296.130	21,0	282.183	1.634,74
2010	693.052.777 = obvestil + sklepov + tel. pozivov	/	587.098 = obvestil + sklepov + pozivov	/	2.581.758.176	559,7	93.462	27.623,61

Vir: DURS in ATO, 2011

Znesek, ki ga je slovenska davčna uprava izterjala na podlagi poslanih sklepov, se je iz leto v leto povečeval. V avstralski davčni upravi pa je izterjani znesek variiral, leta 2006 je izterjala za 9,9 % manjši znesek po izdaji sklepa. Naslednje leto je izterjala za 9,1 % večji znesek po izdaji sklepa glede na leto 2006. Naslednji dve leti je izterjala manjši znesek po izdaji davčnih sklepov, zadnje leto pa je izterjala največji znesek glede na vsa obravnavana leta. Za obe davčni upravi sem izračunala, kolikšen je bil izterjani znesek na izdani sklep. Ko primerjamo obe skupaj, je razlika med njima zelo velika. Obe sta največ izterjali leta 2007, ko je slovenska davčna uprava izterjala 1.584,26 EUR na izdani sklep, avstralska davčna uprava pa je istega leta izterjala 61.075,02 EUR na izdani sklep, kot vidimo, je Avstralija izterjala skoraj za štiridesetkrat večji znesek na izdani sklep kot Slovenija.

5.7 KAZALNIKI UČINKOVITOSTI IN USPEŠNOSTI GLEDE NA KONTROLO

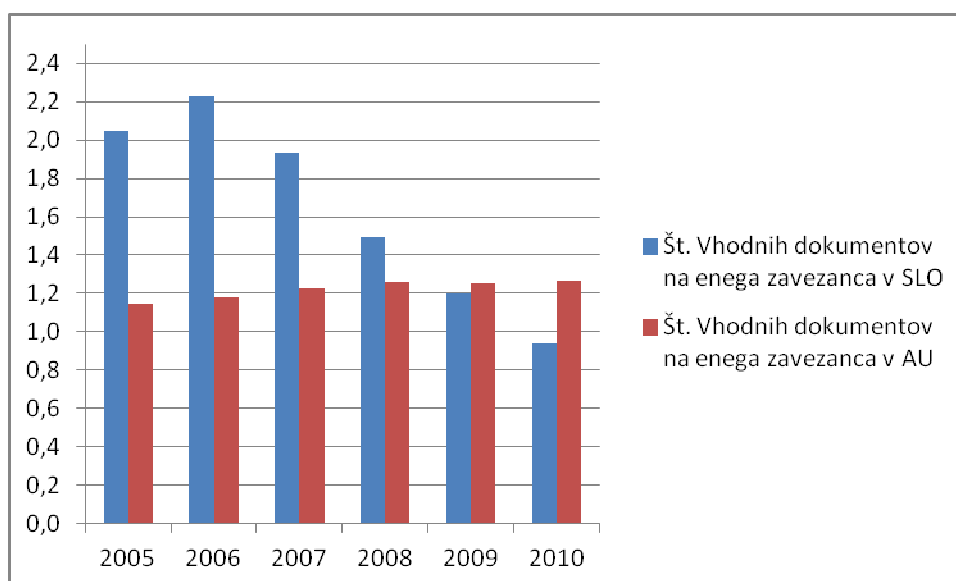
Davčna uprava izvaja kontrolo nad zavezanci na podlagi vhodnih dokumentov. Vhodni dokumenti predstavljajo davčne napovedi, obračuni ter drugi dokumenti, ki jih zavezanci oddajajo davčni upravi. Poznamo pa tudi izhodne dokumente, to so tisti, ki jih davčna uprava pošlje davčnim zavezancem. V tabelah in grafikonih v nadaljevanju besedila si bomo ogledali, kolikšno število dokumentov je posamezna država prejela in izdala (DURS in ATO, 2011).

Tabela 10: Število vhodnih dokumentov v Sloveniji in Avstraliji

Leto	Št. davčnih zavezancev v SLO	Št. vhodnih dokumentov v SLO	Verižni indeks	Št. vhodnih dokumentov na zavezanca v SLO	Št. davčnih zavezancev v AU	Št. vhodnih dokumentov v AU	Verižni indeks	Št. vhodnih dokumentov na zavezanca v AU
2005	2.566.364	5.248.476	/	2,0	13.500.000	15.493.141	/	1,1
2006	2.631.743	5.866.968	111,8	2,2	13.500.000	15.960.350	103,0	1,2
2007	2.715.525	5.256.251	89,6	1,9	13.500.000	16.557.157	103,7	1,2
2008	2.818.234	4.212.269	80,1	1,5	13.500.000	17.022.568	102,8	1,3
2009	2.891.874	3.459.938	82,1	1,2	13.500.000	16.883.221	99,2	1,3
2010	2.899.754	2.718.052	78,6	0,9	13.500.000	17.091.474	101,2	1,3

Vir: DURS in ATO, 2011

Grafikon 8: Število vhodnih dokumentov na zavezanca v SLO in AU



Vir: DURS in ATO, 2011

Slovenska davčna uprava je leta 2006 prejela od davčnih zavezancev za 11,8 % več vhodnih dokumentov glede na leto 2005. Vsa naslednja leta pa je prejela vedno manjše število vhodnih dokumentov. Ta pojav bi lahko povezali z uvajanjem e-davkov ter oddajo davčnih napovedi prek e-portala, ki sta zamenjala klasični način oddaje dokumentov. Pri avstralski davčni upravi pa se je število vhodnih dokumentov iz leta v leto za majhen odstotek povečevalo, razen leta 2009, ko je prejela 0,8 % manj dokumentov

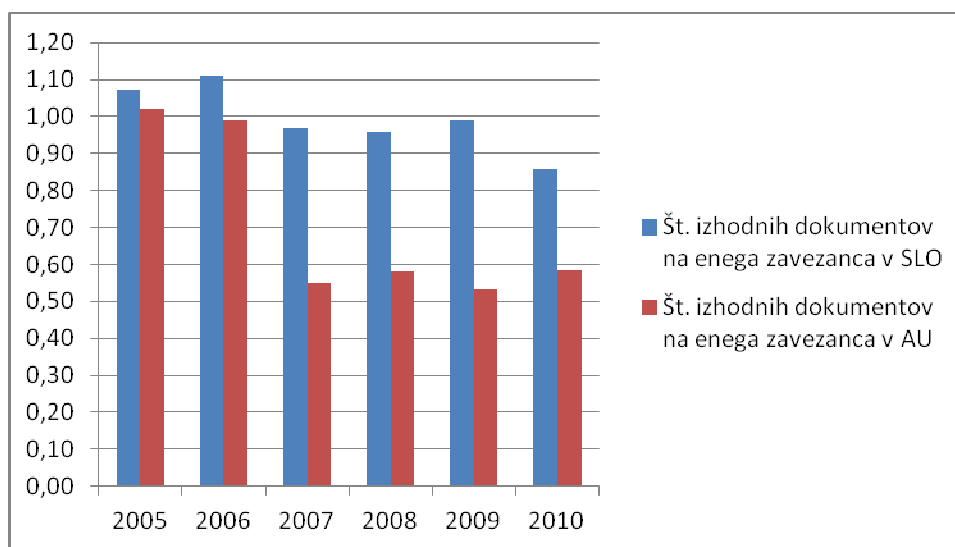
glede na leto 2008. Pri povprečnem izračunu številu oddanih vhodnih dokumentov na zavezanca sem ugotovila, da je prvi dve leti slovenska davčna uprava prejela približno po dva vhodna dokumenta. Naslednja tri leta je od zavezanca prejela malo več kot en in manj kot dva vhodna dokumenta. Leta 2010 je slovenska davčna uprava prejela približno 0,9 vhodnega dokumenta od davčnega zavezanca. Avstralska davčna uprava je vseh šest obravnavanih let prejela več kot en in manj kot dva vhodna dokumenta od davčnega zavezanca. Če primerjamo obe davčni upravi, vidimo, da ni neke bistvene razlike in da obe prejmeta približno po en vhodni dokument na zavezanca.

Tabela 11: Število izhodnih dokumentov v Sloveniji in Avstraliji

Leto	Št. davčnih zavezancev v SLO	Št. izhodnih dokumentov v SLO	Verižni indeks	Št. izhodnih dokumentov na zavezanca v SLO	Št. davčnih zavezancev v AU	Št. izhodnih dokumentov v AU	Verižni indeks	Št. izhodnih dokumentov na zavezanca v AU
2005	2.566.364	2.753.149	/	1,07	13.500.000	13.781.943	/	1,02
2006	2.631.743	2.922.296	106,1	1,11	13.500.000	13.486.333	97,9	0,99
2007	2.715.525	2.633.753	90,1	0,97	13.500.000	7.403.860	54,9	0,55
2008	2.818.234	2.695.888	102,4	0,96	13.500.000	7.859.364	106,2	0,58
2009	2.891.874	2.882.312	106,9	0,99	13.500.000	7.179.531	91,4	0,53
2010	2.899.754	2.489.146	86,4	0,86	13.500.000	7.899.365	110,0	0,59

Vir: DURS in ATO, 2011

Grafikon 9: Število izhodnih dokumentov na zavezanca v SLO in AU



Vir: DURS in ATO, 2011

Število dokumentov, ki jih je izdala slovenska davčna uprava, se je leta 2006 za 6,1 % povečalo glede na prejšnje leto. Naslednje leto je bilo za 9,9 % manj izdanih dokumentov glede na leto 2006. Naslednji dve leti je slovenska davčna uprava izdala večje število dokumentov. Zadnje obravnavano leto je bilo za 13,6 % manj izdanih dokumentov. Avstralska davčna uprava je leta 2006 in 2007 izdala manj dokumentov kot leta 2005.

Nato je leta 2008 izdala za 6,2 % več dokumentov glede na prejšnje leto. Leta 2009 je izdala za 8,6 % manj dokumentov glede na prejšnje leto. Zadnje obravnavano leto je izdala za 10 % več dokumentov glede na leto 2009. Za primerjavo sem izračunala povprečno število izhodnih dokumentov na zavezanca. Če pogledamo slovensko davčno upravo, vidimo, da prvi dve leti slovenska davčna uprava izda več kot en in manj kot dva dokumenta na zavezanca. Ostala leta pa izda skoraj en dokument na zavezanca. Avstralska davčna uprava prvi dve leti prav tako kot Slovenija izda po en dokument na zavezanca. Ostala leta pa izda približno 0,5 dokumenta na zavezanca, lahko bi rekli, da vsaki drugi davčni zavezanec v Avstraliji prejme od davčne uprave po en dokument.

6 ZAKLJUČEK

Učinkovitost in uspešnost podjetja oziroma javne uprave je pri poslovanju ključno, pomembno je tudi, da je izvajanje storitev ali delovnih nalog uspešno in iz leta v leto boljše. Ker so stranke v mojem obravnavanem primeru davčni zavezanci, ki so vedno bolj zahtevni in seznanjeni s svojimi pravicami, zahtevajo, da jih davčna uprava spoštuje in svoje naloge opravlja čim hitreje brez dolgih čakalnih rokov. Kljub vedno večjim zahtevam strank lahko podjetja kot tudi davčna uprava izpolnjujejo pričakovane zahteve ali pa jih presegajo, če ima izdelano določeno strategijo oziroma cilje poslovanja. Strategijo oblikuje na podlagi povpraševanja na trgu oziroma zahtev strank. Zahteve strank lahko podjetje ali davčna uprava ugotovi na različne načine, npr. da spremlja dogajanje na trgu, na podlagi anket o zadovoljstvu strank, na podlagi pritožb ali pripomb strank na delo zaposlenih. Torej je mogoče, da vsaka organizacija deluje uspešno in učinkovito, vendar mora to želeli in delati na tem, vse skrbno načrtovati in usklajevati z letnimi načrti, na koncu leta pa z letnimi poročili primerjati uspešnost in učinkovitost glede na prejšnja leta.

Svoje pglavitne teze, ki sem jo postavila v diplomskem delu, ne morem potrditi, saj je po mojih izračunih davčna uprava Avstralije v večini primerov velikokrat bolj uspešna in učinkovita od davčne uprave Slovenije.

Pri zaposlenih davčne uprave sem ugotovila, da je Avstralija imela večje število zaposlenih kot Slovenija, kar je bilo pričakovano, saj je Avstralija večja. Ko pa sem število zaposlenih primerjala s številom zavezancev, sem ugotovila, da je slovenska davčna uprava z manjšim številom zaposlenih obdelala več davčnih zavezancev kot Avstralija.

Kar se tiče pobranih davčnih prihodkov, je Avstralija pobrala več davčnih prihodkov kot Slovenija, na zavezanca približno dvakrat več. Pri pobiranju nedavčnih prihodkih je prav tako bila bolj uspešna avstralska davčna uprava, saj je na zavezanca bila skoraj za šestdesetkrat bolj uspešna od slovenske davčne uprave. Tudi prihodkov iz socialnega zavarovanja je avstralska davčna uprava pobrala več, na zavezanca v primerjavi s Slovenijo do približno petnajstkrat več. Drugih davčnih prihodkov, ki predstavljajo najmanjši pobrani delež v obeh primerjanih državah, je v skupnem številu spet več pobrala Avstralija, ko sem izračunala povprečje obeh držav na zavezanca, sem ugotovila, da je avstralska davčna uprava pobrala za trikrat več drugih davčnih prihodkov kot Slovenija. Po podatkih OECD ima slovenska davčna uprava približno od 7 do 8 % več davčnih prihodkov v BDP kot Avstralija, iz česar lahko razumemo, da je Slovenija davčno bolj obremenjena. Pri primerjavi števil poslanih davčnih obvestil in sklepov sta obe davčni upravi poslali večje število obvestil kot sklepov. Avstralska uprava je poslala večje število

obvestil kot sklepov kot slovenska davčna uprava. Znesek, ki sta ga obe davčni upravi izterjali na podlagi poslanih obvestil, je bil v prvih dveh letih V Avstraliji večji kot v Sloveniji. Naslednja tri leta pa je slovenska davčna uprava izterjala večji znesek na poslano obvestilo. Izterjani znesek na število poslanih davčnih sklepov je bil v vseh letih v avstralski davčni upravi veliko večji kot v slovenski davčni upravi. Število vhodnih in izhodnih dokumentov na davčnega zavezanca je bilo skoraj v vseh letih večje v Sloveniji kot v Avstraliji.

7 LITERATURA IN VIRI

ANDOLJŠEK, Žiga, SELJAK, Janko (2005). *Merjenje učinkovitosti in uspešnosti javne uprave*. Fakulteta za upravo, Ljubljana.

AUSTRALIAN COUNCIL OF SOCIAL SERVICE (2003). *Taxation in Australia home truths and international comparison*. Strawberry Hills, NSW: Australian Council of Social Service, Australia

AUSTRALIAN GOVERNMENT (2006). *International comparison of Australia's taxes*. A.C.T., Canberra.

BEZGOVŠEK, Marjan, HAČEK, Miro (2004). *Upravna kultura*. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.

BOGOMIL, Ferfila, KOVAČ, Polonca, ŽURGA, Gordana, KLINAR, Igor, PLAZNIK, Aneta (2002). *Ekonomski vidiki javne uprave*. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.

BOŠTIC, Alojz (2000). *Upravna kultura in etika javnih uslužbencev*. Založba Mondena, Grosuplje.

BOSTIČ, Alojz, KOŠIR, Matej, RAJH, Vekoslav (1997). *Etika upravnega dela*. Visoka upravna šola, Ljubljana.

COLEMAN, Cynthia (2009). *Australian tax analysis: cases, commentary, commercial applications and questions*. Thomson Reuters, Australia.

KLUN, Maja (2008). *Davčni sistem*. Fakulteta za upravo, Ljubljana.

AGADIN, LESKOVAR, Danica (2006). *Ljudem prijazna javna uprava*. Inštitut za lokalno samoupravo in javna naročila Maribor, Maribor.

ŽURGA, Gordana (2001). *Kakovost državne uprave za družbene vede*. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.

VIRI Z INTERNETA

Australian Taxation Office. *Annual report 2005–2010*. Dostopno 15. 5. 2011 na: http://www.ato.gov.au/corporate/content.aspx?doc=/content/00258543.htm&pc=001/001/009/001&mnu=49806&mfp=001/001&st=#001_001_009_001.

Davčna uprava Republike Slovenije. *O davčni upravi*. Dostopno 12. 5. 2011 na: http://www.durs.gov.si/si/o_davcni_upravi/.

Ministrstvo za zunanje zadeve. *OECD*. Dostopno 18. 8. 2011 na: http://www.mzz.gov.si/si/gospodarska_diplomacija/oecd/.

OECD. *Statistika*. Dostopno 18. 8. 2011 na: http://www.oecd.org/country/0,3731,en_33873108_38910029_1_1_1_1_1,0.htm.

Statistični urad Republike Slovenije. *Ekonomska razjasnitev pojmov*. Dostopno 19. 8. 2011 na: http://www.stat.si/vodic_oglej.asp?ID=146&PodrocjeID=3.