

## ELEKTRONIČKE JAVNE USLUGE: E-OPOREZIVANJE U SLOVENIJI

dr. sc. Maja KLUN  
Fakultet za upravo, Ljubljana

Prethodno priopćenje\*  
UDK: 336.2(497.4)  
JEL: E62, H20

mr. sc. Mitja DEČMAN  
Fakultet za upravo, Ljubljana

### Sažetak

*U članku se raspravlja o elektroničkim uslugama oporezivanja kao o jednoj od usluga koje danas nude mnoge elektroničke vlasti (e-vlast). Iako je tu uslugu u javnoj upravi pojedine države moguće uspješno razviti prema jednome od brojnih postojećih modela u svijetu i premda je građanima dobro poznata, ona se ipak rijetko koristi. Empirijski rezultati u članku to i dokazuju. Slovenski je primjer predstavljen u usporedbi s drugim europskim e-vlastima te s opisom različitih elektroničkih usluga oporezivanja kojima raspolažu građani Slovenije. Slovenija je prema kriterijima dostupnosti online usluga i njihovoj sofisticiranosti iznad prosjeka EU. Ponuda usluga e-oporezivanja uspoređuje se s potražnjom dotičnih usluga te se raspravlja o rezultatima raznih istraživačkih studija. Budući da usluge e-oporezivanja, posebice poreza na dohodak, još čekaju širu primjenu u Sloveniji, analiziraju se različiti postojeći pristupi kojima se pokušava poboljšati postojeće stanje te se predlažu nove mogućnosti.*

*Ključne riječi: elektronička vlast, e-oporezivanje, zadovoljstvo građana, Slovenija*

### 1. Upoznavanje elektroničke vlasti

Elektronička vlast (e-vlast; engl. *e-government*) može se smatrati logičnom posljedicom primjene informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IT) u javnoj upravi i svim sferama ljudskog života. Cjelokupno postindustrijsko društvo, kako u razvijenom svijetu

---

\* Primljeno (*Received*): 21.6.2006.  
Prihvaćeno (*Accepted*): 5.9.2006.

tu, tako i u zemljama u razvoju, transformira se u informacijsko društvo zasnovano na e-poslovanju i elektroničkim komunikacijama u privatnome i javnom sektoru te u osobnom životu. Trenutačno je razvoj informacijskog društva u različitim državama svijeta nesrazmjeran, ali je općenito brži u razvijenim zapadnim zemljama. Znatna dio informacijskog društva čini e-vlast koja postaje sastavnim dijelom svakodnevnoga osobnog i poslovnog života. U razvijenom svijetu e-vlast ima ključno značenje za privatni sektor jer javni i privatni sektor uvelike međusobno komuniciraju i posluju, a za građane je to korisna novost. U suvremenoj e-vlasti velika se pozornost pridaje korisniku. U raspravama o e-vladavini (engl. *e-governance*) težište se stavlja na interakciju između korisnika i javne uprave, odnosno na orijentaciju prema kupcima/korisnicima. Pojam e-vladavine, koji se općenito upotrebljava u akademskim i istraživačkim krugovima, može se definirati kao *način opisa elektroničkih veza između države i njezine šire okoline – političke, društvene i administrativne*. Vladavina je rezultat interakcije države, javnih usluga i građana putem političkog procesa, razvoja politike, dizajna programa i isporuke usluga (Kettl, 2002). U OECD-ovu projektu o učinku e-vlasti zaključuje se da ona *ima potencijala postati glavnim pokretačem usvajanja dobre državne prakse* (PUMA, 2001). E-vlast dograđuje postojeće javne usluge, čime pridonosi smanjenju izolacije specifičnih društveno-ekonomskih grupa.

Prema Buckleyu (2003), e-vlast i elektroničke javne usluge (engl. *e-public services*) moraju se razmatrati odvojeno. E-vlast podrazumijeva opskrbu građana državnim informacijama, olakšavanje aktivnog sudjelovanja i konzultacije za građane. Često je sinonim za pojam e-demokracije (ili ga sadržava). Usto, elektroničke javne usluge, koje se često nazivaju i elektroničkom upravom (engl. *e-administration*), podrazumijevaju isporuku javnih usluga građanima, poslovnim partnerima i dobavljačima te onima koji rade u državnom sektoru, i to uz pomoć elektroničkih medija, pri čemu se razlikuju pružanje informacija, komunikacija, interakcija, ugovaranje i provedba transakcija. Građani žele brze, transparentne i kvalitetne usluge. Stoga javna uprava mora uzeti u obzir sva tri navedena kriterija.

Elektronička vlast nije nužno pozitivna u svim svojim aspektima. Njezine nedvojbene pozitivne odrednice jesu mogućnost pristupa uslugama 24 sata na dan, sedam dana u tjednu, iz udobnosti vlastitog doma, niži troškovi usluga, smanjeno opterećenje zaposlenika i automatizirani postupci. Najvažnije su negativne posljedice viši troškovi nabave i održavanja opreme, dodatni komunikacijski kanali, dodatna potreba obrazovanja te potreba donošenja pravila i planova. Pri planiranju e-vlasti, očekivani su troškovi često ograničeni na troškove nabave IT opreme, a mnogi zaboravljaju troškove njezina održavanja i dogradnje, troškove obrazovanja korisnika, troškove dodatnih ljudskih resursa za upravljanje i održavanje IT-a (ili troškove *outsourcinga*). Nadalje, kada se e-vlast primjenjuje, pojavljuju se novi komunikacijski kanali. Uz postojeće kanale kao što su telefon, poštanske usluge i osobni kontakti, pojavljuju se novi kanali, poput elektroničke pošte, e-foruma, videokonferencija, elektroničkoga timskog rada, elektroničkih transakcija i sl. Nova tehnologija zahtijeva nova znanja, kako od svojih korisnika (građana), tako i od pružatelja usluga (zaposlenika u javnoj upravi). Na strani pružatelja usluga zaposlenicima je potrebno osigurati dodatno obrazovanje za korištenje novom opremom, kao i za planiranje i primjenu novih načina razmišljanja. IT

rezultira novim načinima rada, što se posebno odnosi na lateralnu suradnju među grupama zaposlenika u različitim organizacijama koji čine tzv. virtualne timove. Na strani građana/korisnika problemi su još izraženiji jer digitalna razdjelnica (engl. *digital divide*)<sup>1</sup> uzrokuje dodatne probleme koji se odnose na način ponude e-usluga svim građanima. Obrazovanje u školama može biti dovoljno za obrazovanje mlađih generacija, iako ta činjenica ovisi o kvaliteti i razini kojom sustav obrazovanja prati suvremene trendove. Nažalost, starije generacije često su potpuno zapostavljene. S najmanje problema vjerojatno će se suočavati privatni sektor, koji je zbog težnje za ostvarivanjem dobiti u uporabi elektroničkih usluga nadmašio javni sektor. Korisnici iz privatnog sektora spremno čekaju na elektroničke javne usluge te za tu svrhu već posjeduju potrebnu tehnologiju i znanje.

E-vlast, zasnovana na uporabi IT-a i njezinih prednosti, trebala bi rezultirati i promjenama u radnim procesima i postupcima. Ako zaista želimo iskoristiti prednosti svih pozitivnih čimbenika koje donosi IT, moramo promijeniti procese. Reinženjering poslovnih procesa potrebniji je od njihove jednostavne automatizacije. IT utječe, ili bi mogao utjecati na strukturu organizacije javnog sektora oblikovanu prema Weberovim načelima teorije birokracije (Weber, 1946). Kruta struktura, usmjerena odozgo prema dolje, sprečava iskorištavanje svih prednosti IT-a (Bearman, 1992). Nove mogućnosti umreženih hijerarhija i nehijerarhijskih virtualnih organizacija ili radnih grupa novi su tipovi radnog okruženja koji imaju mnoge prednosti, ali nisu provjereni u praksi te su stoga novi izazovi u području javne uprave. Neki autori pišu o "sistemskoj birokraciji" (engl. *system-level bureaucrats*) i "direktnoj birokraciji" (engl. *street-level bureaucrats*) (Snellen, 1998; Reddick, 2005). Direktnu birokraciju čine službenici u javnom sektoru koji imaju izravan doticaj s građanima, a sistemsku birokraciju informacijski sustavi koji zamjenjuju članove direktne birokracije automatiziranjem njihova procesa donošenja odluka (Reddick, 2005). Dakle, uz pomoć sistemske birokracije i usluga e-vlasti IT omogućuje bržu obradu slučajeva, poboljšava nadzor postupaka i djelotvornosti, povećava učinkovitost organizacija te usto sprečava zaposlenike da manipuliraju informacijama (Snellen, 2002).

Najnovija istraživanja i teorije naznačuju da je idealna e-vlast usredotočena na usluge usmjerene na pojedine događaje u životu (npr. na rođenje djeteta ili izgradnju kuće umjesto na ponudu pojedinačnih usluga kao što je izdavanje rodnog lista, zdravstvenoga i jedinstvenoga matičnog broja za novorođenče, dozvole za uvođenje plinskih, vodovodnih ili električnih instalacija i ostalih dozvola za izgradnju kuće). To je vidljivo na mnogim web portalima najrazvijenijih država svijeta. Korisnici mnogih usluga su, naravno, građani koji nisu upoznati sa zakonodavstvom, postupcima i državnom strukturom. Često ne znaju što činiti, ne poznaju procedure niti znaju gdje mogu dobiti neku uslugu. Budući da država često nameće zahtjeve građanima, u njezinu je interesu da se ti zahtjevi ispune što je prije i jeftinije moguće i da, na kraju, rezultiraju zadovoljnim građanima. Građani / korisnici u životu se suočavaju s događajima koje moraju riješiti, a IT i suvremeni portali životnih događaja (engl. *life event portals*) to im mogu omogućiti.

<sup>1</sup> Pojam *digitalne razdjelnice* odnosi se na nejednak pristup različitim skupina građana suvremenom IT-u, što može postati izvorom potencijalne neravnopravnosti građana.

## 2. Mjerenje razvoja elektroničke vlasti

Primjena e-vlasti u različitim je zemljama slijedila različite putove. Neke su zemlje planirale daleko unaprijed, koristeći se strategijama i akcijskim planovima. Druge su se služile više *ad hoc* pristupom, barem na početku, a kasnije su otkrile da bez strategije nema stvarnog uspjeha. U Sloveniji su se pripremale i primjenjivale različite strategije i akcijski planovi razvoja e-vlasti, i to od samog početka njezina razvoja (Ministarstvo javne uprave, 2001; 2006).

U mnogim se studijama opseg e-vlasti definira previše usko, često samo kao ponuda online javnih usluga. Međutim, e-vlast obuhvaća pripremu i provedbu politike, pri čemu se IT koristi za ponudu širokog raspona administrativnih funkcija, ponudu usluga, povećanje stupnja demokracije u praksi te uključivanje građana u različite državne procese (OECD, 2003). Čak i jedan od prioriteta najnovijega akcijskog plana Europske unije *i2010* naglašava da bi svi građani trebali imati koristi od provjerenih, inovativnih usluga e-vlasti, da bi im trebalo lako pristupiti te da nitko ne bi smio biti isključen iz navedenih procesa (European Commission, 2005c). Pritom je važno odrediti koliko je uspješna provedba e-vlasti te kakvo je njezino trenutačno stanje. Potreba za mjerenjem stupnja primjene novih sustava i poslovne prakse klasičan je dio teorije o informacijskim znanostima i razvoju informacijskog sustava. Još 1938. godine Shewart je osmislio PDSA ili PDCA ciklus (engl. *Plan-Do-Study/Check-Act* odnosno ciklus *planiraj – učini – prouči/provjeri – djeluj*), kasnije populariziran kao Demingov ciklus kojim se neprekidno poboljšanje postiže skupom navedenih koraka koji se stalno ponavljaju (Tague, 2004). Jedan od koraka – provjera (engl. *check*) odnosi se na mjerenje i proučavanje postojećeg stanja. Samo je na taj način moguće odrediti pozitivne i negativne učinke primjene, provjeriti realizaciju ciljeva iz strategija i akcijskih planova, kreirati politiku i ispraviti greške.

Procjene trenutačnog stanja i napretka e-vlasti mogu biti lokalne ili globalne (na razini organizacije, regije, države ili svijeta) s tendencijom uspoređivanja ili rangiranja. Problem s globalnim mjerenjem jest problem pronalaženja jedinstvene i detaljne metodologije koja je jednako razumljiva svim stranama, posebice kada se primjenjuju globalne / međunarodne mjere. Često organizacije odabrane za provedbu mjerenja putem javnih natječaja ne žele potpuno otkriti svoje metodologije jer bi to štetilo njihovim poslovnim interesima. Katkad mjerenje obuhvaća nepraktične pokazatelje i time vrednuje usluge ili elemente e-vlasti koji se zapravo ne koriste već služe javnoj upravi neke zemlje da postigne što bolje rezultate u međunarodnim procjenama i usporedbama razvoja različitih država. Jedan od takvih primjera jest i analiza usluge *prijave policiji* (npr. u slučaju pljačke) u osnovnome modelu *eEurope*. Kada je netko opljačkan, online usluga vrlo vjerojatno i nije osobito značajna opcija. Prema tome, kada se ta usluga analizira sa stajališta *potpuno raspoložive online usluge*, vidi se da (u suprotnosti s drugim uslugama), deset novih država članica EU postiže 30% bolji rezultat od starih država članica, zajedno s Norveškom, Islandom i Švicarskom (28%), što sugerira da je usluga provedena tako da se postigne što bolji rezultat u *eEurope* osnovnome modelu (European Commission, 2006). Pogrešni se rezultati dobivaju i kada se mjerenje potražnje obavlja putem javnih natječaja. Privatne se tvrtke, odabrane na javnim natječajima, često obraćaju dobavljačima usluga e-vlasti kako bi sebi olakšale zadatak. Dobavljači usluga žele se prikazati u povoljnom

svjetlu i nisu neutralni. Taj je scenarij primijećen u Sloveniji, gdje se rezultati nezavisnih istraživačkih timova značajno razlikuju od onih koje navode dobavljači usluga u svojim izvješćima (Vintar i dr., 2003).

Mnoga prijašnja mjerenja također upućuju na činjenicu da se nije pridala dovoljna pozornost potražnji elektroničkih javnih usluga (European Commission, 2005b; Reddick, 2005). Razlog je to što je istraživanje i mjerenje ponude relativno jednostavno te se može provesti uz niske troškove opreme i osoblja, pri čemu se često surađuje i s dobavljačima usluga. Kao metodologija često se primjenjuje pretraživanje Interneta za pregled web stranica dobavljača usluga. Međutim, metodologije i modeli za mjerenje razine razvoja i usluga e-vlasti uvelike se razlikuju. Razina razvoja e-usluge općenito se opisuje klasifikacijom u četiri ili pet koraka, danoj u tablici 1. Slovenija kao članica EU nije razvila svoju vlastitu metodologiju mjerenja, ali je sudjelovala u izradi osnovnog modela *eEurope*.

Tablica 1. Razine mjerenja razvoja usluga e-vlasti

Razina	eEurope	NOIE i DMR	Layne i Lee
1.	informacije	prisutnost na webu	katalogiziranje
2.	jednosmjerna interakcija	interakcija	katalogiziranje
3.	dvosmjerna interakcija	interakcija	katalogiziranje
4.	potpuno elektroničko upravljanje slučajevima	transakcija	transakcija
5.		transformacija	vertikalna i horizontalna integracija

Izvor: Cap Gemini Ernst and Young, 2005; NOIE i DMR 2003; Layne i Lee, 2001.

Tablica 1. izdvaja razine nekih modela i pokušaja izjednačivanja i uspoređivanja definicija iz različitih modela. Razlike između nižih razina i nisu tako velike, ali se sve komplicira prilikom tumačenja viših razina elektroničkih javnih usluga. Na najnižoj se razini nude informacije preko web stranica, što omogućuje korisnicima da saznaju kakve su procedure, zakonski propisi ili temeljni podaci tijela javne uprave (adresa, radno vrijeme itd.) te zamjenjuje potrebu pronalaženja tih informacija telefonski, putem pošte ili osobno.

Viša razina elektroničke usluge podrazumijeva određenu količinu interakcije te jednosmjernu ili dvosmjernu razmjenu podataka između korisnika i tijela javne uprave. Najviša je razina katkad potpuna elektronička provedba specifičnih postupaka, odnosno proces koji počinje od dobivanja informacija i obrazaca, elektroničke identifikacije klijenata, podnošenja zahtjeva i plaćanja do konačne elektroničke isporuke usluge. Problem koji se ne uočava na prvi pogled odnosi se na način na koji se ti postupci provode unutar neke uprave, odnosno na razmjere računalne osposobljenosti administrativnih tijela koja služe kao potpora za pružanje usluge. Sljedeći je problem to što pojedini postupak može biti samo jedan od nekoliko potrebnih da bi građanin u potpunosti riješio potrebe koje proizlaze iz nekog događaja (npr. promjena mjesta stanovanja ili rođenje djeteta). Stoga neki modeli najvišom razinom pružanja usluge proglašavaju onu u kojoj su različiti postupci i susta-

vi integrirani, a javna se uprava transformira u *one-stop-government* (engl.), s potpuno transparentnim procesima i postupcima (NOIE i DMR, 2003; Layne i Lee, 2001). Razina integracije obuhvaća povezivanje upravnih tijela pomoću zajedničkih informacijskih sustava i baza podataka (vertikalna integracija) i upravnih postupaka u različitim upravnim sektorima (horizontalna integracija) (Layne i Lee, 2001). Primjer okomite integracije jest administrativna obrada smrtnog slučaja, pri čemu se pogreb organizira na razini lokalne zajednice, dok se popis stanovništva, registar vozačkih dozvola te baze podataka o mirovinama i poreznim obvezama umrloga automatski ažuriraju. Slučaj se, dakle, obrađuje uz pomoć svih okomitih razina javne uprave istodobno. Primjer vodoravne integracije jest registracija rođenja, nakon koje automatski slijedi upis u popis stanovništva, izdavanje jedinstvenoga matičnog i poreznog broja ili izdavanje police zdravstvenog osiguranja.

Provedba pojedinačnih elektroničkih usluga relativno je jednostavna na nižim razinama jer ne zahtijeva ponovno oblikovanje postupaka i procesa koji se obavljaju na tradicionalan način. Rezultati se mogu postići vrlo brzo, što se odmah može javno objaviti i iskoristiti (npr. za stjecanje političkih zasluga). Zbog toga se većina usluga e-vlasti provodi upravo na nižim razinama. Usluge više razine zahtijevaju promjene u upravljanju i organizaciji same javne uprave, što je vrlo zahtjevno i s obzirom na vrijeme i s obzirom na troškove. To podrazumijeva standardizaciju rada različitih tijela, potporu vlasti ili viših instanci javne uprave, a često i reorganizaciju poslovnih procesa. Problem je činjenica da je predizborna obećanja lakše održati uvođenjem usluga niže razine.

Mnoge su države shvatile da se premalo pozornosti pridaje mjerenju potražnje usluga e-vlasti, te su potražnju elektroničkih javnih usluga počele uključivati u strategije razvoja, što se odnosi i na posljednju strategiju informacijskog društva Europske komisije (European Commission, 2005c). Usmjerenje na ponudu usluga i općenito elektroničku dostupnost temeljnim elektroničkim javnim uslugama iz prve strategije zamijenjeno je usmjerenjem na korištenje usluga i primjenu e-vlasti kako bi se izgradilo učinkovito i sveobuhvatno informacijsko društvo. Mjerenje potražnje elektroničkih usluga ipak je teže od mjerenja njezine ponude. Ono se, općenito, odnosi na vrlo velik broj stanovnika, što je teško potpuno izmjeriti i zbog čega se pojavljuje problem reprezentativnog uzorka, zajedno sa svim ostalim složenostima statističkih mjerenja. Istodobno su potrebna i veća financijska sredstva, bolja oprema za prikupljanje, obradu i analizu rezultata, kao i naprednije znanje te više ljudskih resursa za provedbu istraživanja.

U novije je vrijeme mjerenje potražnje postalo uobičajenije, što se odnosi na telefonske ankete ili ispitivanje korisnika Interneta (Reddick, 2005), odnosno građana na razini lokalne zajednice (Moon, 2002) u SAD-u, na istraživačke projekte NOIE i DMR (2003) u Australiji, kao i na istraživanje SIBIS (2003) u EU.

### 3. Online dostupnost javnih usluga u Europi i e-oporezivanje

Kao i mnoge druge zemlje, države i vlade, Europska komisija pridaje veliko značenje doprinosu internetske tehnologije isporuci javnih usluga, pa se od 2001. godine kao dio osnovnog modela *eEurope* mjeri online dostupnost državnih javnih usluga. Torres, Pina i Royo (2005) predložili su rezultate istraživanja o razvoju inicijativa e-vlasti u EU. Prema njihovim rezultatima iz 2005. godine, inicijative e-vlasti još su uvijek pretežno ne-



interaktivne i nepromišljene te teže održavanju postojećih uzoraka isporuke javnih usluga, a ne njihovoj transformaciji.

Prema istraživanju potražnje (kućanstava) u 2004. godini (European Commission, 2005b), postotak populacije u zemljama EU-25 u dobi od 16 do 74 godine koji se koristi informacijama državnih tijela putem Interneta udvostručio se između 2002. i 2004. godine i iznosio je 21% (oko 40% u EU-15). Rezultat iste ankete također sugerira da se samo 10% anketiranih koristi web stranicama za prijenos službenih obrazaca s poslužitelja, a samo 6% služi se Internetom za podnošenje ispunjenih obrazaca. Postoci su ipak mnogo veći za poslovne korisnike (45% za dobivanje informacija, 41% za dobivanje obrazaca i 29% za podnošenje popunjenih obrazaca).

### 3.1. Mjerenje elektroničkih javnih usluga u prošlosti i danas

Model mjerenja *eEurope* odnosi se na online dostupnost javnih usluga prema ljestvici sofisticiranosti s razinama 0 (0%) do 4 (100%). Pritom se vrednuje dvanaest online usluga za građane i osam za poduzeća, pri čemu se primjenjuje metoda web ankete. Usluge su grupirane u četiri skupine (prikupljanje prihoda, registracija, prijave te dozvole i licencije).

Prema rezultatima mjerenja Europske komisije iz 2005. godine, skupina usluga vezanih za "prikupljanje prihoda", što uglavnom obuhvaća poreze i socijalne doprinose, imala je prosjek rezultata online sofisticiranosti od 94% (European Commission, 2006). Taj je prosjek daleko najveći od svih četiriju skupina, a ujedno je riječ i o jedinoj skupini koja ima bolje rezultate od prosjeka ankete od 75%. Skupina *prikupljanje prihoda* odnosi se na poreze na osobni dohodak, socijalna davanja za zaposlenike, poreze koje plaćaju poduzeća, porez na dodanu vrijednost (PDV) i carinske prijave od poduzeća. Prosjek skupine za EU-10 iznosi 85%, a za osamnaest drugih država (EU-15 plus Norveška, Island i Švicarska, koji se često nazivaju EU-15+) jest 97%. Najbolje rangirana usluga unutar te skupine jest prijava PDV-a, s rezultatom od 96%, a najslabije usluga socijalnih davanja za zaposlenike, s rezultatom od 89%. Prosjek skupine za potpuno dostupnu online uslugu iznosi 84% (60% za EU-10 i 95% za EU-15+). Napredak od 2001. godine unutar te skupine pokazuje da su od javnih usluga unutar skupine (za EU-15+) najviše rasle usluge carinske prijave i socijalnih davanja za zaposlenike, dok su najsporije rasle prijave poreza na osobni dohodak.

Rezultati online sofisticiranosti i potpune dostupnosti opisane skupine javnih usluga pokazuju da je Slovenija rangirana iznad prosjeka EU.<sup>2</sup> Austrija je, s rezultatom online sofisticiranosti od 95% i rezultatom potpune dostupnosti od 83%, najbolje rangirana među državama EU, a slijede je Malta i Estonija.

Online sofisticiranost za usluge pokazuje da je Slovenija postigla rezultat od 100% (faza 4) za sve usluge uključene u skupini *prikupljanje prihoda*, dok je u 2004. godini rezultat od 0% pripisan socijalnim davanjima za zaposlenike. Rezultat od 100% znači da se potpuna obrada predanih informacija, odluka i isporuka standardnog obrasca za prijavu poreza može obaviti preko Interneta.

<sup>2</sup> Slovenija se nalazi na 7. mjestu po potpunoj dostupnosti i na 8. mjestu po sofisticiranosti.

#### 4. E-oporezivanje u Sloveniji

Stanovništvo Slovenije od oko dva milijuna građana na putu je razvoja prema informacijskom društvu. Prema provedenim mjerenjima i istraživanju na kraju 2004. godine, 55% stanovništva u dobi od 10 do 75 godina, odnosno 52% kućanstava ima pristup Internetu. Iz rezultata prikupljenih u listopadu 2005. godine, 49% stanovništva Internetom se koristi mjesečno, 41% tjedno, a 29% dnevno (RIS, 2005). Prema izvješću Eurostata, na početku 2005. godine 96% poduzeća u Sloveniji imalo je pristup Internetu (Finska 98%, Danska 97%, Švedska 96%), a 74% imalo je širokopojasni (engl. *broadband*) pristup (Eurostat, 2005). Isto izvješće također spominje 48% dostupnosti pristupa Internetu za slovenska kućanstva (od čega se 19% odnosi na širokopojasni pristup).

##### 4.1. Portal za e-oporezivanje s aspekta pružatelja usluge

Slovenska Vlada predstavila je poseban portal za e-oporezivanje ubrzo nakon glavnog portala e-vlasti. Slovenski portal e-oporezivanja uspostavljen je krajem 2003. godine. U početku su porezni obveznici mogli na njemu pronaći i ispisati nekoliko poreznih obrazaca. Kasnije je bilo moguće i popunjavanje obrazaca online, tako da su ih porezni obveznici mogli skinuti i poslati poštom Poreznoj upravi. Elektroničko popunjavanje prijave poreza na osobni dohodak i prijave PDV-a započelo je 2004. godine, otkad broj usluga dostupan poreznim obveznicima svake godine raste.

Uporaba portala je besplatna i nudi niz koristi za porezne obveznike, a sam se portal stalno ažurira i poboljšava. Elektronička prijava poreza nudi poreznim obveznicima brojne prednosti:

- popunjavanje je brže i jednostavnije jer se upute dobivaju pritiskom na tipku miša
- provjere nelogičnosti su automatske
- porezni obveznik može ispraviti greške ili kreirati i snimiti promjene u svojim datotekama povrata nekoliko puta prije krajnjeg roka za popunjavanje
- portal je uvijek dostupan
- popunjavanje je moguće iz inozemstva
- elektroničko popunjavanje štedi vrijeme i troškove.

Za registriranje i korištenje uslugama poreznim je obveznicima potrebno osobno računalo, web pretraživač i digitalna potvrda identiteta. Porezni se obveznici mogu koristiti besplatnim digitalnim potvrdama koje izdaju državne vlasti ili potvrdama koje izdaju banke i druge institucije, što je korisno za porezne obveznike koji se već koriste uslugama elektroničkog bankarstva. Tako je tijekom posljednje godine više od 53% poreznih obveznika koji su se koristili uslugama portala upotrebljavalo digitalne potvrde identiteta koje im je izdala banka, a 44% ih se koristilo Vladinim potvrdama.

Obveznici poreza na osobni dohodak koji se zbog nekog razloga ne mogu registrirati na portalu e-oporezivanja (nedostatak opreme, nedostatak poznavanja rada na računalu...), mogu ovlastiti članove obitelji i prijatelje da se registriraju umjesto njih. Ovlast za takvu registraciju mora se potpisati i pismeno dostaviti poreznom uredu. Poslovni



porezni obveznici za to mogu ovlastiti i računovodstvene urede (vanjsko ovlaštenje) i svoje zaposlenike (interno ovlaštenje). Do kraja 2005. godine Porezna je uprava odobrila oko 75.000 ovlasti.

Na temelju podataka Porezne uprave Republike Slovenije (2006), poreznim su obveznicima trenutačno dostupne ove usluge:

- popunjavanje prijave poreza na osobni dohodak
- popunjavanje prijave na kapitalnu dobit
- izračun i prijava PDV-a
- registracija u sustav PDV-a
- izvješće i provjere identifikacijskih brojeva u sustavu razmjene informacija o PDV-u<sup>3</sup>
- prijava statusa izvoznika
- potvrda elektroničkih računa
- vanjske i interne ovlasti za poduzeća
- prijam obavijesti i izvoda od porezne uprave
- prijava zaposlenika za akontacije poreza (socijalna davanja, prijava poreza itd.)
- akontacije poreza na osobni dohodak za isplaćene dividende
- izračun i popunjavanje prijave poreza na dobit
- kontrola podataka o porezu na osobni dohodak (za zaposlenike koji plaćaju akontacije)
- izvješće o prihodima od kamata (prema smjernici EU).

Online usluga prijave poreza na osobni dohodak bila je jedna od prvih usluga ponuđenih građanima Slovenije. Nekoliko anketiranja poreznih obveznika provedenih prije uspostavljanja usluge pokazalo je da bi se porezni obveznici željeli koristiti njome, a Porezna je uprava procijenila da će 10% obveznika predati prijavu za povrat poreza na osobni dohodak putem Interneta. Procjena još nije ostvarena, ali se broj povećava za više od 40% svake godine (tabl. 2).

Tablica 2. Porez na osobni dohodak i elektroničko popunjavanje prijave za povrat poreza

Godina	Elektroničko popunjavanje prijave poreza	Postotak ukupnog broja poreznih obveznika koji prijavljuju osobni dohodak
2004.	16.842	1,5
2005.	23.807	2,0
2006.	35.803	2,8

Izvor: Porezna uprava Republike Slovenije, 2006.

<sup>3</sup> S dostupnošću od 99%, slovenski sustav za razmjenu informacija o porezu na dodanu vrijednost postao je jednim od najpouzdanijih sustava te vrste u EU. Slovenski portal e-oporezivanja jedan je od finalista u natjecanju Nagrada eEurope za e-vlast.

Detaljna analiza poreznih obveznika koji elektronički popunjavaju svoje prijave napravljena je za 2004. godinu. Pritom je utvrđeno da 53% svih poreznih obveznika koji su ispunili svoje porezne prijave putem Interneta žive u dva najveća grada u Sloveniji – Ljubljani i Mariboru. U Ljubljani je 2,3% svih poreznih obveznika ispunilo poreznu prijavu putem Interneta, a u Mariboru manje od 1%, što govori da je Maribor šesti po postotku poreznih obveznika koji se koriste tom elektroničkom uslugom. Oko 38% poreznih obveznika elektronički su popunili poreznu prijavu posljednja četiri dana prije isteka roka. Gotovo 40% poreznih obveznika bilo je u dobi između 30 i 39 godina, nakon njih slijede porezni obveznici u dobi od 40 do 49 godina, a na trećem je mjestu grupa obveznika od 20 do 29 godina. Ukupno je oko 80% poreznih obveznika koji su ispunili poreznu prijavu bilo u dobi između 20 i 49 godina. Više od 60% korisnika bilo je muškog spola.

Nakon prve godine dostupnosti elektroničke usluge Porezna je uprava provela analizu stanja, jer je odaziv poreznih obveznika bio manji od očekivanoga. Prema Maligoju (2005), neki od mogućih razloga bili su ovi:

- vlasnici digitalnih potvrda za online bankarstvo zapravo se ne koriste njima, iz čega su proizašle pogrešne procjene i očekivanja
- građani nemaju povjerenja u uslugu
- građani ne poznaju uslugu
- korištenje online uslugama prijave poreza na osobni dohodak bilo je previše složeno.

Prvi je razlog nemoguće analizirati jer banke ne nude tu vrstu podataka. Na drugi bi se uzrok moglo djelovati tijekom nekoliko sljedećih godina povećanjem povjerenja u online usluge e-vlasti te, posebice, u online uslugu prijave poreza na osobni dohodak. Treći mogući razlog nije potpuno pouzdan jer druga istraživanja upućuju na pozitivan interes građana, kao i na visoku razinu medijske pozornosti koja je pratila uvođenje usluge. Stoga se Porezna uprava usredotočila na posljednji razlog lošeg odaziva. Kako bi pribavila detaljne informacije, Porezna je uprava uspostavila centar za telefonsko savjetovanje i potporu korisnicima. Prema izvješću Porezne uprave (Maligoj, 2005), centar za telefonsko savjetovanje i potporu zaprimio je oko 9.000 telefonskih poziva i odgovorio na oko 3.300 poruka elektroničke pošte u 2005. godini. Ured je prijavio sljedeće probleme koje su iskazali porezni obveznici.

- Složenost nabave digitalne potvrde i instaliranje te usluge daleko su najproblematičnija tema.
- Registriranje instalirane digitalne potvrde pri korištenju elektroničkom uslugom prijave poreza na osobni dohodak, pri čemu se koristi *ActiveX* komponenta<sup>4</sup>, što je potencijalna opasnost za web pretraživač, te stvara još veće probleme za korisnike *Mozilla* i drugih popularnih web pretraživača.

---

<sup>4</sup> *ActiveX* specifična je *Microsoftova* tehnologija uz pomoć koje se izvršni kod s Interneta preuzima na osobno računalo i izvršava na njemu, što mnogi preglednici weba mogu interpretirati kao moguće narušavanje sigurnosti. Osim toga, *ActiveX* ispravno funkcionira samo na *Microsoftovu* pretraživaču *Internet Explorer*, dok ga ostali popularni preglednici (*Mozilla Firefox*, *Opera*, *Safari*...), uključivši i gotovo sve pretraživače koji se izvide na bilo kojem drugom računalnom sustavu osim *Microsoftovih Windowsa*, uopće ne podržavaju.

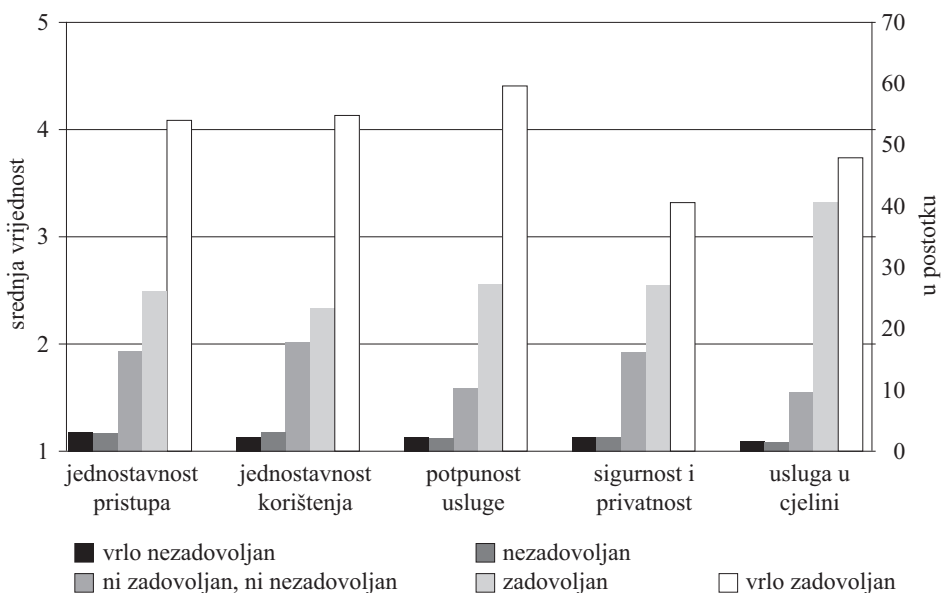
- Web stranice i obrasci na portalu složeni su i netransparentni.
- Postoji strah da potvrda o pravodobnom elektroničkom podnošenju nije dovoljna kao zakonski oblik evidencije i povjerenja (porezni su obveznici zaprimali potvrdu putem digitalno potpisanog XML dokumenta).

Stoga je projektni tim zadužen za elektroničku uslugu prijave poreza na osobni dohodak poduzeo ove aktivnosti:

- provedena je dodatna kampanja za informiranje građana o usluzi
- svim su korisnicima portala e-oporezivanja dane dodatne informacije
- uklonjeni su problemi pri ispunjavanju obrazaca i navigaciji kroz stranice portala.

Rezultati ankete, dovršene 2005. godine (sl. 1), pokazuju zadovoljstvo korisnika on-line uslugom prijave poreza na osobni dohodak (Kunstelj, Leben i Vintar, 2006). Najniža razina zadovoljstva izmjerena je za sigurnost i zaštitu privatnosti, a najviša za potpunost usluge.

Slika 1. Zadovoljstvo korisnika koji se koriste online uslugom prijave poreza na osobni dohodak u Sloveniji (n = 112 korisnika)



Izvor: Kunstelj, Leben i Vintar (2006)

Kako bi postigle bolji odaziv na elektroničku uslugu prijave poreza na osobni dohodak, različite su se države odlučile za različite pristupe. Neki su, poput Francuske, ponudili poreznim obveznicima mnoge poticaje (Lanteri, 2005), uključujući:

- trenutačnu potvrdu primitka prijave
- izuzimanje od naplate troškova i vaučera
- produženje krajnjeg roka za podnošenje elektroničke prijave, i to od 4. travnja na 15. svibnja
- smanjenje poreza u iznosu od 20 eura za pojedince s fiskalnim prebivalištem u Francuskoj
- trenutačni izračun iznosa poreza koji treba platiti.

Ipak, ti poticaji nisu uspješni u svakoj državi. U Sloveniji se nudi trenutačna potvrda primitka, ali se njezina uporaba smatra previše složenom, a korisnici nemaju povjerenja u nju. Moguć je i trenutačni izračun iznosa poreza koji treba platiti. Pritom nije pomoglo ni to što je Porezna uprava unaprijedila portal e-oporezivanja kako bi se postigla transparentnost sadržaja i jednostavnija navigacija. Mogao bi pomoći sljedeći korak u razvoju portala – ponuda unaprijed definiranih i izračunanih obrazaca, planiran u Sloveniji za 2006. godinu. Ta je mogućnost dostupna, primjerice, u Švedskoj, pri čemu su svi potrebni proračuni unaprijed dovršeni i izračunani, te se dokument šalje poreznom obvezniku u obliku izvješća. Porezni ga obveznik može potvrditi putem online usluge, SMS porukom ili telefonskim pozivom. Iako se može smatrati da je elektroničko predavanje poreznih dokumenata izvorno suvremen i učinkovit način pružanja usluga korisnicima, nije uvijek tako. Na primjer, dok Slovenija teži pridobiti što više građana da se koriste online prijavom poreza na osobni dohodak, mnogi građani skandinavskih država ne moraju uopće popunjavati prijave, već poštom primaju upotpunjeno završno izvješće i samo ga arhiviraju. To se ne postiže ponudom elektroničkih usluga već reinženjeringom državnih procesa, povezivanjem baza podataka i reorganiziranjem uprave. Naravno, pritom se moraju ukloniti zakonodavne i organizacijske prepreke. Na primjer, u Sloveniji građani moraju prijaviti porezne olakšice kada popunjavaju online obrazac. Ako Porezna uprava želi provjeriti unesene podatke, građanin mora predložiti sve račune koji dokazuju korištene porezne olakšice. Budući da je riječ o samo 2% oporezivog prihoda, većina ih građana i prijavljuje. Za online usluge slične onima u skandinavskim državama olakšice bi trebalo ukinuti ili ih prihvatiti kao standardne za svakoga građanina.

U 2005. godini Porezna uprava u Sloveniji pripremila je nekoliko novih usluga, posebice za poduzeća: kao i pri prijavljivanju PDV-a, poduzeća su dobila mogućnost prijave doprinosa poslodavaca i zaposlenika na ime mirovinskog osiguranja, predujmova za plaćanje poreza na osobni dohodak zaposlenika i poreza na dobit. Mogli su pregledati ispunjene dokumente, a od kraja 2005. godine svi obveznici registrirani na portalu e-oporezivanja mogu primati obavijesti i zahtjeve za popunu prijave poreza. Obveznici PDV-a registrirani kao korisnici e-oporezivanja više ne primaju prazne obrasce na papiru. Porezna je uprava planirala izdavanje tzv. e-kartica obveznicima PDV-a kako bi im omogućila provjeru stanja poreznih obveza, ali je navedena usluga odgođena.

U 2005. godini ukupan je broj elektronički predanih dokumenata bio oko 309.000, što je otprilike 6% svih dokumenata koje je Porezna uprava obradila (tabl. 3). Najčešće porezne prijave bile su prijave za povrat PDV-a, a zatim prijave povrata poreza na osobni dohodak. Elektroničko predavanje prijave poreza na dobit poduzeća bilo je omogućeno

poduzećima koja su se probno koristila uslugom tijekom cijele godine. Tek od studenog 2005. godine sva su poduzeća mogla predati porezne prijave elektronički, tako da mali udjel dokumenata što su ih predala poduzeća i nije prenikak. Omjer elektronički predanih dokumenata razlikuje se od omjera ukupno predanih dokumenata. Većina obveznika PDV-a i poreza na dobit odlučila je predati svoje porezne prijave pomoću portala e-oporezivanja. Vrlo mali omjer poreznih obveznika plaćanja poreza na osobni dohodak odlučio je predati svoje prijave elektronički.

Tablica 3. Predani dokumenti po poreznim obveznicima u 2005. godini

	Ukupno predanih dokumenata (%)	Elektronički predani dokumenti	
		(%)	(broj)
PDV <sup>a</sup>	12,7	22,1	68.480
Porez na dobit poduzeća <sup>a</sup>	1,2	0,9	2.745
Porez na osobni dohodak (porezna prijava)	23,7	7,7	23.807
Drugi dokumenti	62,4	69,3	214.499
Ukupno	100	100	309.531

<sup>a</sup> Porezni obveznici sami utvrđuju poreznu obvezu, a Porezna uprava razrezuje porez.

Izvor: Porezna uprava Republike Slovenije, 2006.

Od drugih dokumenata elektronički su se najčešće podnosili dokumenti za kontrolu podataka o uplatama akontacija poreza i različiti zahtjevi poreznih obveznika. Dokumenti vezani za uplate akontacija poreza čine oko 56% svih predanih dokumenata pa je mogućnost njihove elektroničke prijave bila značajno poboljšanje portala e-oporezivanja u zadnjem tromjesečju 2005. godine.

Broj elektronički predanih dokumenata svaki se mjesec povećavao. Na početku 2005. godine samo je 5% obveznika PDV-a predalo porezne prijave elektronički, dok je u rujnu njihov udjel porastao na više od 16%. Budući da Porezna uprava za te porezne obveznike nije izdala papirnate obrasce, njezina je ušteda procijenjena na 10,3 milijuna SIT (otprilike 42.900 EUR), odnosno na približno 157 SIT po poreznom obvezniku.<sup>5</sup> Porezni su obveznici mogli uštedjeti najmanje koliko iznose troškovi slanja prijave poštom, ukupno 7,9 milijuna SIT. Prema osnovnom istraživanju *eEurope*, više od 90% građana koji se koriste elektroničkim uslugama misli da su one korisne (European Commission, 2005a), te kao glavne prednosti navode uštedu vremena i fleksibilnost. Prosječno vrijeme uštedeno po transakciji za uslugu prijave PDV-a procijenjeno je na 38 minuta. Ako za procjenu troškova utrošenog vremena posluži prosječna bruto plaća, ušteda doseže 5,3 milijuna SIT za sve obveznike PDV-a. Druga važna ušteda za Poreznu upravu jesu troškovi pohranjivanja jer bi Porezna uprava svake godine morala pohraniti oko 5 milijuna papirnatih dokumenata i čuvati ih barem 10 godina.

<sup>5</sup> Slovenski tolar. Devizni tečaj: EUR 1 = SIT 239,7.

U 2006. godini omogućeno je i predavanje prijave poreza na kapitalnu dobit putem portala e-oporezivanja. Portalom e-oporezivanja za tu vrstu poreza koristilo se 4,8% svih poreznih obveznika.

U strateškim razvojnim planovima e-oporezivanja u Sloveniji od 2005. do 2008. godine Porezna uprava procjenjuje da će oko 80% svih poduzeća i 20% pojedinaca predati svoje porezne prijave elektronički (Porezna uprava Republike Slovenije, 2004). Kao što je vidljivo, najvažniji su porezi već uključeni u portal e-oporezivanja, dok neki porezi koji se ubiru automatski (npr. porez na motorna vozila) nisu uključeni u portal. Troškovi prikupljanja većine takvih poreza niski su i za Poreznu upravu i za porezne obveznike. U strateškim planovima Porezne uprave ne navodi se točno koje će sve poreze biti moguće elektronički plaćati u budućnosti.

Ušteda za porezne obveznike koji se odluče za elektroničko predavanje porezne prijave može se procijeniti na 310 SIT (1,3 EUR), što se odnosi na zbroj troškova nabave obrasca za prijavu poreza i trošak slanja poštom. Budući da se obrasci za prijavu poreza mogu besplatno skinuti s Interneta, troškovi su još i manji. Prema rezultatima modela *eEurope*, prosječna ušteda vremena po poreznom obvezniku bila je 76 minuta, što povećava uštedu (European Commission, 2005a). Velike uštede zbog online usluge prijave poreza na dohodak ostvarila je i Porezna uprava jer se neke kontrole logike zaprimljenih prijava provode automatski. Usto, zaposlenici Porezne uprave ne trebaju prepisivati porezne prijave u elektronički oblik. Sljedeće će se godine poduzeti i dodatni koraci za smanjenje troškova, posebice u vremenu, jer Porezna uprava planira obveznicima plaćanja poreza na dohodak unaprijed poslati ispunjene obrasce (prema kontrolnim podacima) u elektroničkom i papirnatom obliku.

Razvoj događaja u nekim europskim državama pokazuje da elektroničko predavanje prijava može biti uspješno. Od novih članica EU Estonija je rangirana kao prva, s dostupnošću većom od 60% online temeljnih javnih usluga. Elektroničko podnošenje prijava poreza pokazalo se čak popularnijim nego što su to očekivali u njihovoj poreznoj upravi (Estonska porezna i carinska uprava, 2005). Prijavu poreza na osobni dohodak u 2004. godini elektronički je predalo 59% poreznih obveznika, a taj je broj godišnje rastao za 20%. U prvoj godini (2000) već je 3% obveznika poreze prijavljivalo elektronički. Poreznim se obveznicima nudi unaprijed popunjena prijava poreza, a Porezna uprava procjenjuje da će udjel obveznika koji elektronički prijavljuju porez narasti na 70%.

U Irskoj je 2002. godine 9% svih prijava poreza na osobni dohodak predano elektronički, što se ubrzo povećalo na 53% u 2004. godini. Pojednostavnjenja i dodatna poboljšanja irskoga elektroničkog poreznog portala bila su, dakle, uspješna. U 2004. godini 18% prijava poreza na dobit poduzeća i 12% prijava PDV-a predano je elektronički (Irska porezna i carinska uprava, 2005).

U Velikoj Britaniji Porezna je uprava poduzela nekoliko koraka za promoviranje i poboljšanje online usluga, ali stope rasta njihova korištenja nisu bile visoke. U financijskoj godini 2004-2005. Uprava je uvela nekoliko mjera za povećanje korištenja online usluga. Tako su veliki poslodavci morali predati svoja godišnja izvješća o poslovanju elektronički, poslodavci srednje velikih tvrtki morali su svoja izvješća predavati elektronički od 2005-2006. godine, dok su samo mali poslodavci mogli izabrati elektroničku ili pa-



pirnatu prijavu. Procijenjeni udjel poslodavaca koji će se koristiti online uslugom iznosio je 45%. No elektronička prijava poreza na osobni dohodak ravnomjerno je rasla do 17%, dok je elektronička prijava poreza na dobit poduzeća rasla sporije od očekivanja i dosegla samo 0,7% u 2005. godini (Porezna uprava Velike Britanije, 2005).

*Tablica 4. Postotak elektroničkih prijava poreza na osobni dohodak*

Država	2002.	2003.	2004.	2005.
Estonija	21	36	59	–
Francuska	0,6	7	20	–
Irska	9	34	53	–
Slovenija	–	–	1,5	2
Španjolska	–	8	15	–
Švedska	–	–	13	28

*Izvor: godišnja izvješća i godišnjaci spomenutih država*

#### **4.2. Elektroničke usluge za građane s gledišta korisnika**

Među građanima Slovenije e-vlast te, posebice, specifične usluge oporezivanja bile su popularne i prije nego što su primijenjene. Istraživanje Ekonomskog fakulteta u Ljubljani iz 2001. godine pokazalo je da bi se 34% ispitanika koristilo elektroničkom prijavom poreza na osobni dohodak, 30% definitivno ne bi, dok 36% nije bilo sigurno (Tršnar, 2001). Iste godine na državnom se e-portalu pojavio i upitnik, na koji je više od 50% ispitanika odgovorilo da su e-PDV i elektronička prijava poreza na osobni dohodak važne online usluge. U 2002. godini gotovo 50% poreznih obveznika poreza na osobni dohodak odgovorilo je da će se koristiti elektroničkim predavanjem prijava (Klun, 2002). Prema tome, kada je usluga 2004. godine aktivirana, Porezna je uprava očekivala 50.000 do 70.000 elektroničkih prijava poreza na dohodak. Realnost je, naravno, bila drugačija (tabl. 2). U srpnju 2004. godine na državnom je portalu objavljen mali upitnik kojim su se željeli istražiti razlozi nekorištenja usluge e-vlasti. Odgovori su se odnosili na sigurnosne razloge (28%), probleme pristupa Internetu (12%), složenost softvera (16%) i nedovoljno poznavanje usluga (42%).

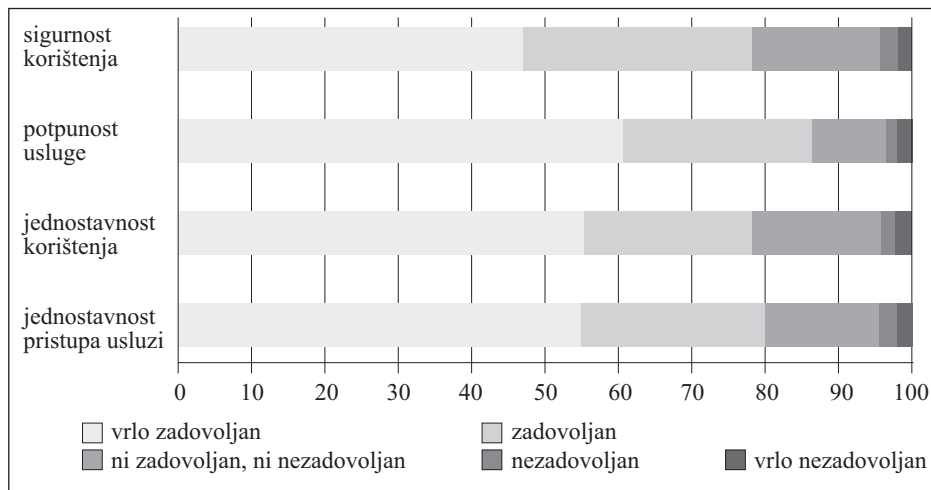
Jedan od najvećih projekata istraživanja usluga e-vlasti u Sloveniji proveden je 2005. godine, s težištem na korisnicima (Kunstelj i ostali, 2006). Provedena je telefonska anketa, osobni razgovori s građanima te ankete zaposlenika u tijelima državne uprave putem elektroničke pošte. Dio istraživanja bio je zasnovan na telefonskoj anketi javnog mnijenja, provedenoj u srpnju 2005. godine telefonskim intervjuiranjem potpomognutim računalom, što omogućuje brzo i pouzdano prikupljanje podataka na temelju dinamičnog postavljanja pitanja (pri čemu sljedeće pitanje ovisi o prethodnim odgovorima ispitanika). Anketni je uzorak dobiven nasumičnim biranjem telefonskih brojeva, pri čemu je u svakom kućanstvu, identificiranom postupkom odabira telefonskog broja, odabran ispitanik stariji od 18 godina, i to utvrđivanjem datuma posljednjeg rođendana. Kona-

čni uzorak obuhvatio je 1.028 uspješnih razgovora, s prosječno 12 minuta po razgovoru. Podaci su ponderirani prema demografskom sastavu slovenskog stanovništva (uzimanjem u obzir spola, dobi, obrazovanja, zaposlenja i regije), što je osiguralo reprezentativnost uzorka za navedene demografske varijable. Broj ispitanika po pitanju bio je dostatan da bi se rezultati ankete, uz statističku razinu pouzdanosti od 95%, mogli generalizirati na cijelu populaciju.

Upitnik se sastojao od osam skupina pitanja. Osim demografskih pitanja, ispitanici su trebali odgovoriti na pitanja o korištenju različitim informacijskim tehnologijama te o poznavanju, interesu, korištenju i zadovoljstvu četirima različitim uslugama e-vlasti: pružanjem informacija, komunikacijom s javnim službenicima putem elektroničke pošte, prijenosom obrazaca s poslužitelja i elektroničkim javnim uslugama. Sedma grupa pitanja odnosila se na e-vlast općenito, pri čemu su ispitanici iznosili svoje stavove vezane za opće zadovoljstvo i povjerenje u e-vlast, stajališta o budućem korištenju i mišljenje o budućem razvoju e-vlasti. Posljednji skup pitanja ponudio je neke komparativne podatke o zadovoljstvu "tradicionalnim" oblicima državne uprave.

Rezultati pokazuju da gotovo 60% ispitanika upotrebljava osobna računala, manje od 50% koristi se Internetom, a više od 70% poznaje online usluge e-vlasti. Kada se od njih zatražilo da navedu barem jednu uslugu, 30% onih koji su mislili da poznaju online usluge e-vlasti spomenulo je online prijavu poreza na dohodak, a 45% nije navelo nijednu. Na dodatni poticaj osobe koja je provodila istraživanje još 50% ispitanika prisjetilo se da su čuli o online prijavi poreza na dohodak. U segmentu pitanja o korištenju uslugama, 13% ispitanika odgovorilo je da se koriste online prijavom poreza na osobni dohodak (26% korisnika Interneta). Slika 2. daje pregled zadovoljstva tih korisnika online uslugom prijave poreza na dohodak.

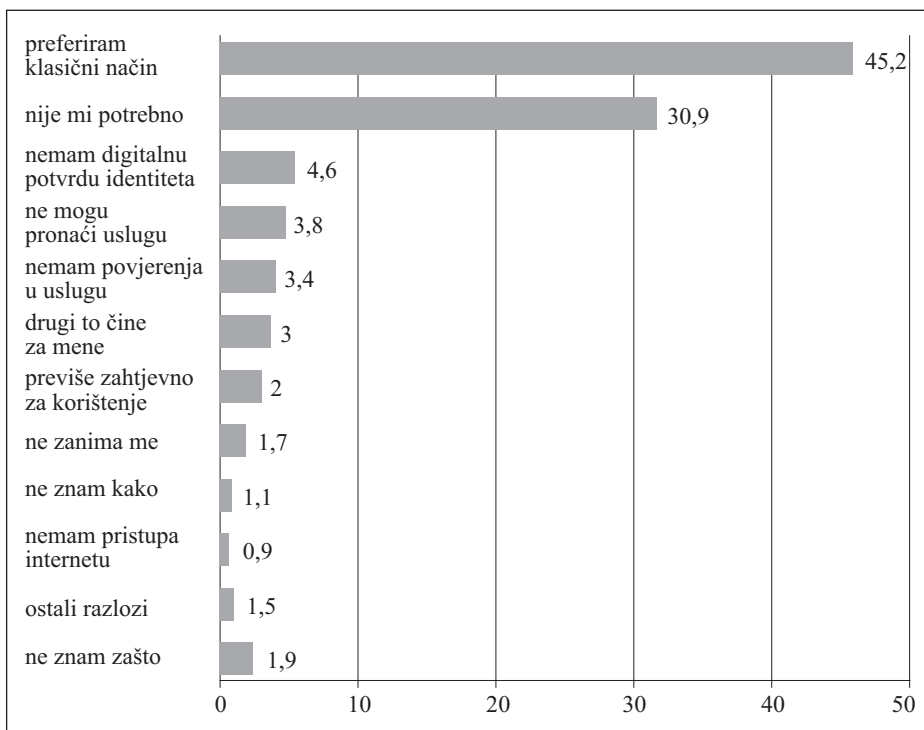
Slika 2. Zadovoljstvo online uslugom prijave poreza na osobni dohodak (%)



Izvor: Kunstelj, Leben i Vintar, 2006.

Za one koji se nisu koristili online uslugom prijave poreza na dohodak daleko najvažniji razlog za to bio je sklonost postojećim metodama (45%). Sigurnost je rangirana na peto mjesto, s 3,4% (sl. 3).

Slika 3. Razlozi nekorisćenja online uslugom prijave poreza na dohodak (%) (n = 325)

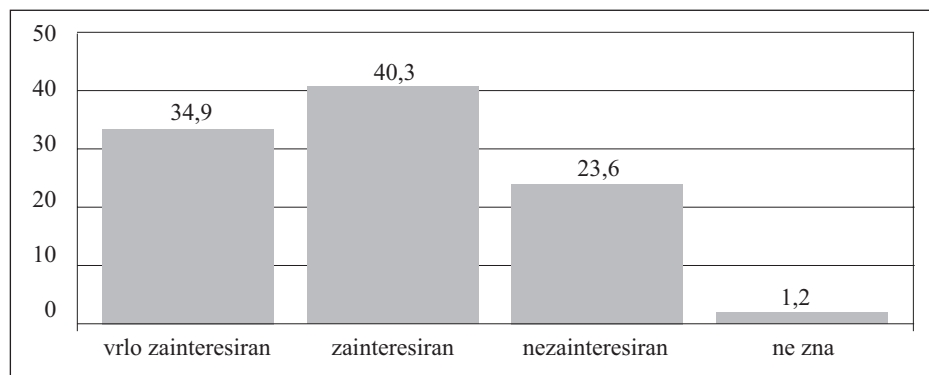


Izvor: Kunstel, Leben i Vintar, 2006.

Među onima koji nisu korisnici online usluge prijave poreza na dohodak, 35% je vrlo zainteresirano za tu uslugu, a 23% uopće nije zainteresirano (sl. 4). Od onih koji se koriste Internetom, ali ne poznaju elektroničku uslugu prijave poreza na dohodak ili ne poznaju nijednu uslugu e-vlasti, 60% bi se vrlo vjerojatno koristilo tom uslugom kad bi im trebala, dok 5,7% uslugu ne bi uopće koristilo.

Rezultati pokazuju da se upravo među razlozima koje će biti moguće riješiti u budućnosti (poput dostupnosti digitalnih potvrda, oglašavanja usluge i razjašnjenja pitanja vezanih za povjerenje i sigurnost) nalaze najvažniji čimbenici budućeg razvoja online usluge prijave poreza na dohodak. Jedan od mogućih pristupa jest i kvalitetna promocija, a prema rezultatima prikazanog istraživanja, građani bi preferirali oglase na TV-u (47%), Internetu (37%) i u novinama (29%) pred drugim načinima oglašavanja.

Slika 4. Interes nekorisnika za online prijavom poreza na dohodak (%) (n = 319)



Izvor: Kunstel, Leben i Vintar, 2006.

## 5. Zaključak

Mjerenje razvoja e-vlasti važno je jer je to novo područje, a elektroničke javne usluge, iako se mnoge već primjenjuju, tek dobivaju punu potporu građana i privatnog sektora. Budući da nema dostupnih dugoročnih iskustava, dobiveni podaci mogu upozoriti na nedostatke pa čak i na promjene koje bi pridonijele poboljšanju stanja. Slovenija, kao i mnoge druge države, mjeri razvoj e-vlasti ne samo na općenitoj razini, već i u specifičnim područjima kao što je e-oporezivanje. Podaci iz ankete provedene u Sloveniji pokazuju da je elektroničko predavanje poreznih prijava sve češće, iako je stanje još uvijek daleko od planiranoga. Iako dobro poznata, online usluga prijave poreza na dohodak nije dovoljno iskorištena, čak ni u usporedbi s mnogim drugim europskim državama.

Korištenje online usluga smanjuje troškove svih poreznih obveznika, a oni bi morali biti svjesni te činjenice. Kako rezultati ankete naznačuju, jedan od najvećih problema jest povjerenje, zbog čega bi Porezna uprava morala više poraditi na promociji elektroničke predaje obrazaca i prednostima koje ona donosi poreznim obveznicima. Dodatne inicijative kao što je priznavanje poreza također bi se mogle uzeti u obzir. U prošlosti je dosta uspjeha postigla nagradna igra namijenjena promicanju uvođenja PDV-a pod nazivom *Čuvajte svoju potvrdu plaćenog PDV-a*, pa bi se slična inicijativa mogla iskoristiti i za promociju korištenja elektroničkom prijavom poreza na dohodak. U rješavanju problema digitalnih potvrda identiteta, na koji su upozorili porezni obveznici, pomoglo bi uvođenje elektroničke nacionalne osobne karte koja bi jamčila sigurnost korisnika i vjerojatno povećala broj online prijava.

Tvrtke su, međutim, neusporedivo svjesnije svojih troškova podnošenja poreznih prijava i žele unaprijediti razvoj elektroničkog oporezivanja. Porezna uprava već razmišlja o tome da elektronička prijava bude obvezna za velika i srednja poduzeća, ali bi se trebala razmisliti i o poboljšanjima koja bi privukla manje porezne obveznike.

Predloženi rezultati istraživanja, posebice oni koji se odnose na korisnike e-oporezivanja, pretežito su preuzeti iz šireg istraživanja o upotrebi elektroničkih javnih usluga i

ne usredotočuju se isključivo na e-oporezivanje. Za uspešno promoviranje elektroničke prijave i provedbu drugih inicijativa Porezna će uprava morati provesti neovisna istraživanja poreznih obveznika kako bi sagledala važne elemente koji su potrebni za promociju e-oporezivanja među pojedincima i poduzećima.

## LITERATURA

**Bearman D., 1992.** *Diplomatics, weberian bureaucracy and the management of electronic records in Europe and America*. American Archivist, 55 (4), 168-181.

**Buckley, J., 2003.** "E-service quality and the public sector." *Managing Service Quality*, 13 (6), 453-462.

**Estonian Tax and Customs Board, 2005.** *Yearbook 2004* [online]. Available from: [http://www.emta.ee/failid/MTA\_aastaraamat\_2004.pdf].

**European Commission, 2005a.** *eEurope 2005: An Information Society for All* [online]. Brussels: European Commission. Available from: [http://europa.eu.int/information\_society/eeurope/2002/news\_library/documents/eeurope2005/eeurop2005\_en.pdf].

**European Commission, 2005b.** *Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing? (Web-based Survey on Electronic Public Services: Report of the Fifth Measurement, October 2004)* [online]. Available from: [http://www.egovmonitor.com/features/cgey01.html].

**European Commission, 2005c.** *A European information society for growth and employment i2010*. COM(2005) 229. Brussels, June 2005.

**European Commission, 2006.** *Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services Report of the 6<sup>th</sup> Measurement June 2006* [online]. Available from: [http://europa.eu.int/information\_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/online\_availability\_2006.pdf]

**Eurostat, 2005.** *Internet usage in the EU25 in 2005* [online]. Eurostat news release, March 2006. Available from: [http://www.evropa.bg/en/del/info-pad/news.html?newsid=1898].

**Inland Revenue, 2005.** *Revenue Annual Report 2004-05* [online]. London: HM Revenue and Customs. Available from: [http://www.hmrc.gov.uk/].

**Irish Tax and Customs, 2005.** *Revenue Annual Report 2004* [online]. Dublin: Irish Tax and Customs. Available from: [http://www.revenue.ie/annualreport/annualreport\_2004/en/anrep\_04.pdf].

**Kettl, D. F., 2002.** *The Transformation of Governance: Public Administration for Twenty-First Century America*. Baltimore, USA: Johns Hopkins University Press.

**Klun, M., 2002.** *Merjenje učinkovitosti in uspešnosti v javnem sektorju s poudarkom na davčni upravi*. Doktorska disertacija. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.

**Kunstelj, M., Leben, A. and Vintar, M., 2006.** *E-government in Slovenia: does supply meet demand?*. 14<sup>th</sup> NISPACee Annual Report.

**Lanteri, J., 2005.** "Electronic Filing is a Success" [online]. *Newsletter of Inter American Center of Tax Administrations*, 37 (11), 10. Available from: [[http://www.ciat.org/boletín/imprim/newsletter\\_may\\_2005.pdf](http://www.ciat.org/boletín/imprim/newsletter_may_2005.pdf)].

**Layne, K. and Lee, J., 2001.** "Developing fully functional E-Government: A four stage model". *Government Information Quarterly*, 18 (2), 122-136.

**Maligoj, T., 2005.** *Edohodnina – leto dni kasneje (Personal Income Tax Online service – a year after)*. Dnevi Slovenske Informatike. Rasprava s konferencije, 124-130.

**Ministarstvo javne uprave, 2001.** *Strategija e-poslovanja v javno upravo* [online]. Ljubljana: Ministarstvo javne uprave. Available from: [<http://www.sigov.si/cvi/sep-kv.pdf>].

**Ministarstvo javne uprave, 2006.** *Strategija e- uprave Republike Slovenije 2006-2010* [online]. Ljubljana: Ministarstvo javne uprave. Available from: [[http://e-uprava.gov.si/eud/e-uprava/sep2010\\_200406.doc](http://e-uprava.gov.si/eud/e-uprava/sep2010_200406.doc)].

**Moon, M. J., 2002.** "The evolution of e-government among municipalities: rhetoric or reality?" *Pregled javne uprave*, 62 (4), 424-433.

**NOIE and DMR, 2003.** *e-Government Benefits Study*. [online]. Canberra: Commonwealth of Australia. Available from: [[http://www.agimo.gov.au/publications/2003/03/e-govt\\_benefits\\_study](http://www.agimo.gov.au/publications/2003/03/e-govt_benefits_study)].

**OECD, 2003.** *The e-Government Imperative*. Paris: OECD.

**Porezna uprava Republike Slovenije, 2004.** *Poslovna strategija za obdobje 2005-2008* [online]. Available from: [[http://www.durs.gov.si/fileadmin/durs.gov.si/pageuploads/Davcni\\_uradi\\_in\\_uradne\\_ure/Strate\\_ki\\_na\\_rt/Poslovna\\_strategija\\_2\\_.pdf](http://www.durs.gov.si/fileadmin/durs.gov.si/pageuploads/Davcni_uradi_in_uradne_ure/Strate_ki_na_rt/Poslovna_strategija_2_.pdf)].

**Porezna uprava Republike Slovenije, 2006.** *E-davki* [online]. Available from: [<http://edavki.durs.si/OpenPortal/Pages/StartPage/StartPage.aspx>].

**Porezna uprava Republike Slovenije, 2006.** Neobjavljeni podaci.

**PUMA, 2001.** *OECD project on e-government: analysis framework and methodology* [online]. Paris: OECD. Available from: [<http://www.oecd.org/puma>].

**Reddick, G., 2005.** "Citizen interaction with e-government: From the streets to servers?". *Government Information Quarterly*, 22 (1), 38-57.

**RIS, 2005.** *RIS 2005 – Raba interneta in spletna obiskanost* [online]. Available from: [<http://www.ris.org/index.php?fl=0&p1=276&p2=621&p4=636&id=640>].

**SIBIS, 2003.** *SIBIS Pocket Book 2002/03: Measuring Information Society in the EU, the EU Accession Countries, Switzerland and the US* [online]. Available from: [<http://www.sibis-eu.org>].

**Snellen, I., 1998.** "Street-level bureaucracy in an information age" in: I. Snellen, van de Donk, W., eds. *Public administration in and information age: A handbook*. Amsterdam: IOS Press, 497-505.

**Snellen, I., 2002.** "Electronic governance: Implications for citizens, politicians and public servants". *International Review of administration sciences*, 68 (2), 183-198.

**Tague, N. R., 2004.** *The Quality Toolbox, Second Edition*. New York: ASQ Quality Press, 2004.



**Torres, L., Pina, V. and Royo, S., 2005.** "E-government and the transformation of public administrations in EU countries." *Online Information Review*, 29 (5), 531-553.

**Tršnar, I., 2001.** "E-uprava – Uvodnik". *Okno uprave*, 2 (4), 1-2.

**Vintar, M. [et al.], 2003.** "Development of e-government in Slovenia". *Information Polity*, 8 (3-4), 133-149.

**Weber, M., 1946.** *From Max Weber: Essays in sociology*. New York: Oxford University Press.

### **Maja Klun and Mitja Dečman: E-public services: the case of e-taxation in Slovenia**

#### *Abstract*

*The paper discusses e-taxation, one of the services offered by many governments in the world today. It argues that although this service can be developed well, according to the many benchmarking models in the world and become very familiar to members of the public, it can also be used poorly. The empirical results in the paper prove this. The case of Slovenia is presented, with a placement of Slovenia on the European map of e-government and a thorough description of the different electronic taxation services available to Slovenian citizens. Slovenia ranks above the EU average in online availability and in sophistication. The supply side of e-taxation services is then compared to the demand side and the results of different research studies and questionnaires are discussed and compared. Since e-taxation services, especially concerned with personal income tax, are still to be used more widely by Slovenian citizens, different existing approaches that have tried to correct the situation are analysed and new possibilities are suggested.*

*Key words: e-government, e-taxation, citizens' satisfaction, Slovenia*