

DOKUMENTI I VEPRIMIT

Ndikimi i procedurave të
ndërlikuara në stimulimin e
korrupsionit në Doganën e Kosovës



USAID
NGA POPULLI AMERIKAN
OD AMERIČKOG NARODA

Tetor, 2016



*Empowered lives.
Resilient nations.*



Përgatitur:

Shkruar nga:

Fitim Uka – Analist kryesor

Menaxhimi Organizativ dhe Operativ:

Atdhe Hetemi – Menaxher Projekti të Pulsit Publik

Sigurimi i cilësisë:

UNDP Kosovë

Tabela e përmbajtjes

Përmbledhje	3
Hyrje	4
Dogana e KOSOVËS	4
Korrupsioni në Kosovë	4
Qëllimi i dokumentit të veprimit	5
Metodologjia	6
Mostrat	6
Instrumentet dhe Procedurat	7
Rezultatet	8
Qasja në informatat lidhur me procedurat doganore	8
Detyrat dhe përgjegjësitë e Doganës së Kosovës	10
Ngarkesat – Përputhjet me procedurat doganore	11
Ndikimi i ndryshimeve në performancën e Doganës së Kosovës	15
Kënaqshmëria me performancën e Doganës së Kosovës	17
Korrupsioni në Doganën e Kosovës	20
Diskutim	25
Të gjeturat kryesore	25
Referencat	27
Aneksi 1. Pyetësi i përdorur për të mbledhur të dhëna	28
Aneksi 2. Strategjia analitike	41

Përmbledhja ekzekutive

Studimet e shumta të realizuara në Kosovë¹ shfaqin mbizotërim të lartë të korrupsionit në institucionet publike (UNDP – Raporti i Pulsit Publik, Prill 2016; UNODC, 2013; Lëvizja Fol, 2010), Vlerësimi i Riskut të Korrupsionit në Sektorin Shëndetësor në Kosovë (2014). Të dhënat e fundit të Pulsit Publik tregojnë që 32.3% e Kosovarëve besojnë që korrupsioni gjithashtu është prezent në Doganën e Kosovës, (UNDP, Prill 2016). Përderisa hulumtimet e mëhershme janë fokusuar, gati plotësisht, në kërkimin e opinioneve dhe perceptimeve të popullatës në përgjithësi, në këtë studim, burimet primare të informacionit ishin bizneset të cilët janë pranuesit kryesorë të shërbimeve të Doganës së Kosovës.

Qëllimi i studimit është identifikimi i përhapjes së korrupsionit dhe gjetja e efekteve të mundshme të procedurave komplekse, që konsiderohen të jenë shkakuar të korrupsionit në Kosovë. Në total 200 persona u përgjigjen intervistës prej të cilëve 100 ishin nga importi, 50 nga eksporti dhe 50 nga kompanitë e brokerave, duke përdorur metoda shumëshkallëshe të probabilitetit të mostrave të rastit.

Rezultatet tregojnë që zyrat doganore dhe zyrtaret janë burimi primar i informacionit për shumë respondent (44.3%), të cilët kanë pyetje lidhur me të drejtat dhe obligimet e tyre, procedurat doganore dhe taksat. Rezultatet, gjithashtu tregojnë se 86% të respondentëve janë të kënaqur me informatat që ata pranojnë nga Dogana e Kosovës lidhur me procedurat doganore. Sidoqoftë, rreth një e treta e të gjithë respondentëve ende besojnë që zyrat e Doganës së Kosovës, kanë nevojë t'i përmirësojnë informatat e tyre lidhur me pyetjet që kanë të bëjnë me taksat.

Gati gjysma e respondentëve raportojnë që atyre iu duhet të presin një deri në dy orë për procedurat e importit dhe eksportit. Si pasojë e kësaj, 68% të respondentëve konsiderojnë që procedurat e tanishme doganore mund të thjeshtëzohen. Procedura më e vështirë për t'u përcjellë në Doganën e Kosovës është parashtrimi i ankesës dhe deponimit doganor. Sidoqoftë, rreth 47.5% të respondentëve kanë parashtruar së paku një ankesë formale në dy vitet e fundit.

Shumica nga respondentët deklarojnë që kanalet e importit (i kuq, i gjelbër dhe i verdhë), qendrat e thirrjes, kamerat CTV, vlerësimet e riskut dhe procedurat e regjistrimeve të bizneseve e bëjnë të lehtë apo shumë më të lehtë përputhjen me obligimet tjetër. Në anën tjetër, janë gati 1/3 e respondentëve të cilët ankohen për mënyrën e trajtimit nga Dogana e Kosovës dhe format e ndëshkimit për kundërvajtje taksative. Pothuajse e njëjta përqindje e respondentëve (31% - 32.5%) konsiderojnë që zyrtarët doganor abuzojnë me autoritetin e tyre për përfitime personale.

Vetëm 5% e të anketuarve raportuan që shërbimet ndaj tyre ishin kushtëzuar nga zyrtarë doganor në këmbim të ryshfetit, dhuratave apo favoreve të ndryshme. Në anën tjetër, 35% të respondentëve konsiderojnë që ryshfetet u janë ofruar zyrtarëve doganorë me qëllim të pranimit të shërbimeve në kohë. Për më tepër, 45% prej respondentëve nuk marrin parasysh dhënien e ryshfeteve si mundësi, por preferojnë të e zgjedhin çështjen përmes mjeteve ligjore.

Dokumenti i tanishëm i veprimit sugjeron që ekzistojnë lidhje të rëndësishme në mes të procedurave komplekse dhe përhapjes së korrupsionit.

Pra, ekziston nevoja për thjeshtëzimin e procedurave doganore dhe shkurtrimin e kohës së pritjes me qëllim të mënjanimin të përhapjes së korrupsionit dhe ngritjes së kënaqësisë së përgjithshme të bërit biznes në raport me performancën e Doganës së Kosovës.

¹ Për UNDP, referencat drejt Kosovës kuptohen të jenë në kontekst të Rezolutës 1244 të Këshillit të Sigurimit të OKB-së (1999).

Këndvështrimet e paraqitura në këtë dokument janë marrë prej opinionit publik e të anketuarve gjatë hulumtimit dhe jo domosdo paraqet këndvështrimin e UNDP-së apo USAID-it.

Hyrje

Dogana e Kosovës

Dogana e Kosovës, është institucion publik, e cila ishte themeluar së pari në vitin 1999 nën UNMIK dhe u bë e njohur si Dogana e Kosovës në Dhjetor 2008, pasi që Asambleja e Kosovës e adoptoi Kodin Doganor, që mundësoi transicionin (kodi: 2008/03-L-109). Zhvillimi i saj radhitet me standardet e BE-së (Komisioni Evropian, 2015). Momentalisht ka 600 të punësuar (Udhëzuesi Tregtar Ndërkombëtar i Kosovës, 2016), të cilët janë të përgjegjshëm për mbledhjen e taksave doganore, siç janë detyrimet doganore, tatimin e vlerës së shtuar, dhe taksën e akcizës. Dogana e Kosovës, shërben si portier dhe luan rrol madhor në drejtimin e rrjedhës së mallrave komerciale si jashtë edhe brenda Kosovës (Dogana e Kosovës, 2016). Shërbimi doganor gjithashtu monitoron importin dhe eksportin me qëllim të sigurimit të mbrojtjes së dhënave statistikore të ekonomisë për tregun e jashtëm (Portali Kosovës, 2016).

Objektiva kryesore e Doganës së Kosovës është të ofrojë zhdoganim të përsheptuar dhe kontroll të tregut legjitim dhe për pasagjerët, mbrojtje dhe sigurim të territorit doganor, me mbledhje efektive dhe efektive të hyrave në përputhje me rregulloret, në kontribut të zhvillimit ekonomik të Kosovës. Mbledhja e taksave nga Dogana e Kosovës, paraqet burimin kryesor të Hyrave Buxhetore. Dogana e Kosovës mbledhi 950 milionë euro gjatë vitit 2015; ky numër paraqet shumën më të lartë të mbledhur në 15 vitet e ekzistencës së Kosovës. Në 2015, mbledhja e të hyrave është rritur për 9.6% (82 milionë) krahasuar me ato të vitit 2014 (Dogana e Kosovës, 2016). Komisioni Evropian (EU) e pranon këtë progres por në të njëjtën kohë sugjeron që në vitin e ardhshëm, 'Kosova duhet në veçanti të forcojë kontrollin e performancës së brendshme dhe luftën kundër korrupsionit' (Komisioni Evropian, 2015, f. 40).

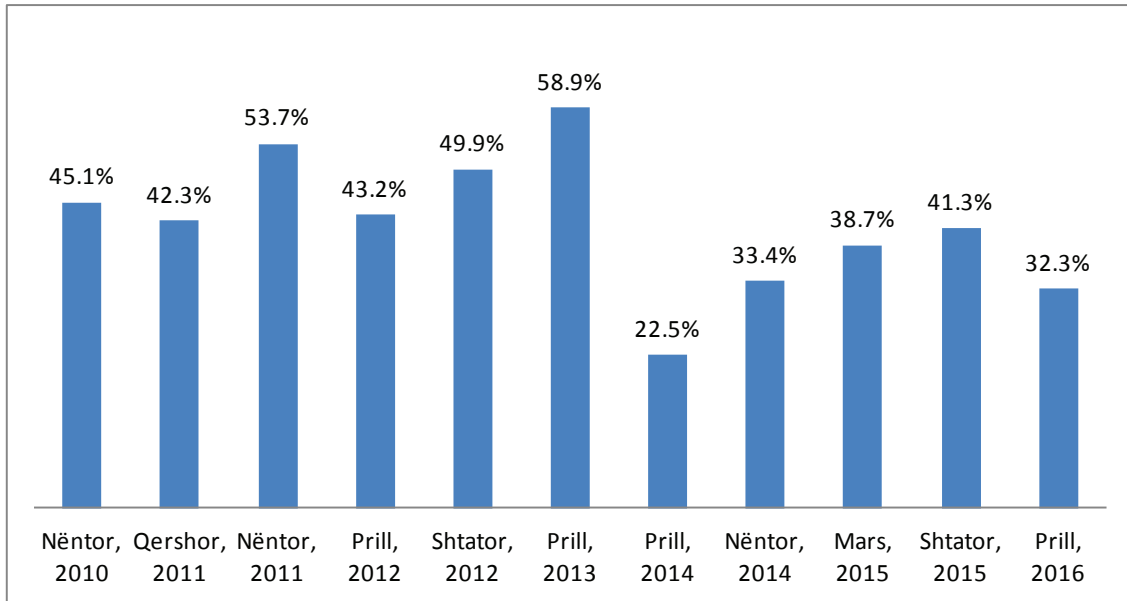
Korrupsioni në Kosovë

Përderisa pyetjet vazhdojnë në ndikimin e iniciativave anti-korrupsion dhe nëse, është apo nuk është korrupsioni në përkeqësim, ka pasur lëvizje të dukshme mbi dialogun e anti-korrupsionit në dy dekadat e fundit. Ka prova që tentimet për anti-korrupsion po kontribuojnë në promovimin e transparencës, llogaridhënies dhe integritetit në procesin e vendimmarrjes. Sipas kompleksitetit që ka, korrupsioni është vështirë të matet; prandaj nuk provë të qartë në korrelacionin në mes korrupsionit dhe indikatorëve të zhvillimit ekonomik dhe human.

Në Kosovë, korrupsioni është identifikuar si një nga pengesat për integrim Evropian dhe mbetet një nga tre problemet më të mëdhaja për Kosovarët. Popullata në përgjithësi është skeptike në punësimin sipas meritës në sektorin publik. Kjo është, shumica e Kosovarëve (81%) besojnë që lidhjet familjare, ryshfeti, aleancat partiake dhe faktorët tjerë jo-meritorë janë më të dobishmepër të siguruar punësim në sektorin publik (UNDP – Raporti i Pulsit Publik, Prill 2016). Një numër i madh i personave të cilët morën pjesë në anketën e fundit të Pulsit Publik mendojnë që korrupsioni në nivel të lartë mbizotëron në shumë institucione, duke përfshirë: Gjykata të Kosovës (42%), Agjencinë Kosovare të Privatizimit (39%), Ofruesit e Kujdesit Shëndetësor (38%), Administratat/Institucionet Qendrore (37%), Dogana (32%) dhe Korporata Energjetike e Kosovës (31%). Sipas UNODC (2013) zyrtarët publik me rrezikun më të lartë të ryshfetit në ndërlidhje me bizneset janë zyrtarët doganor, zyrtarët në administrimin e taksave/ të hyrave dhe zyrtarët komunal apo provincial (UNODC, 2013). Kjo është reflektuar në një tjetër raport, në të cilin thuhet se 94.5% e Kosovarëve deklarojnë që kanë dhënë ryshfet zyrtarëve doganor (rrallë, shpesh), përderisa vetëm 5.5% u shprehën se nuk ka ndodhur kurrë (Lëvizja Fol, 2010).

Të dhënat e fundit të Pulsit Publik sugjeruan që 1/3 e Kosovarëve besojnë që korrupsioni është prezent në Doganën e Kosovës. Përqindja më e lartë e korrupsionit në Doganën e Kosovës, ishte regjistruar në prill, 2013 (58.9%), përderisa me e ulëta ishte regjistruar në prill, 2014 (22.5%).

Figurë 1. Perceptimi i përhapjes së korrupsionit në shkallë të gjerë në Doganën e Kosovës nëpër vite.



Qëllimi i dokumentit të veprimit

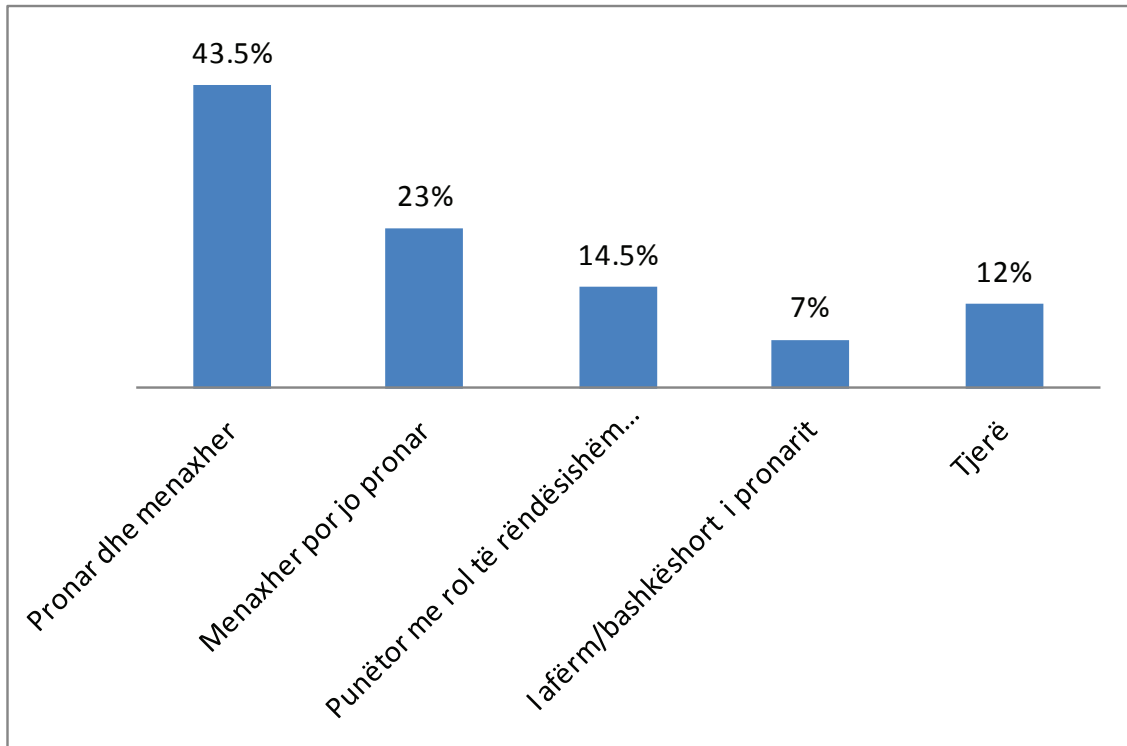
Të dhënat ekzistuese në përqindjen e korrupsionit në Doganë, kryesisht bazohen në perceptimin e popullatës në përgjithësi. Deri më tani, nuk janë bërë studime të cilat kanë hulumtuar përvojat e kompanive që pranojnë shërbime nga Dogana e Kosovës. Për të adresuar këtë zbrazëti, ky dokument veprimi ka për qëllim qasjen në procedurat e tanishme doganore dhe të gjejë, nëse këto procedura kontribuojnë në stimulimin e korrupsionit brenda Doganës së Kosovës.

Metodologjia

Mostrat

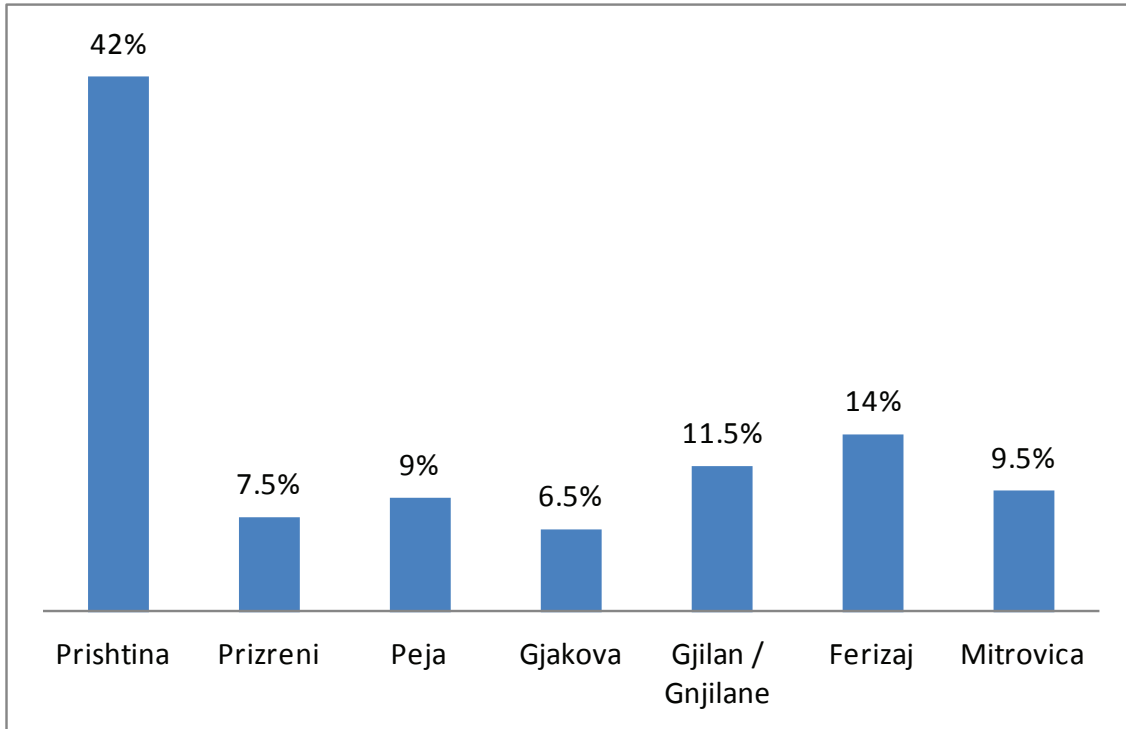
Të dhënat e paraqitura në këtë dokument janë bazuar në një mostër prej 200 respondentëve, përzgjedhur përmes mostrave shumë-shkallësh të rasteve të probabilitetit. Posaçërisht, të anketuarit iu qasen rreth 292 bizneseve, por jo të gjithë morën pjesë në anketë. Përafërsisht 40 për qind e bizneseve të përzgjedhura nga lista e siguruar nga Dogana e Kosovës, nuk morën pjesë në anketë sepse ato ishin të padisponueshme, të pa-qasshme, apo jo -ekzistuese. Shumica e bizneseve, të cilat refuzuan të marrin pjesë në studim, ishin biznese importuese. Prej tyre të cilët morën pjesë në studim, 100 ishin kompani importuese 100, 50 ishin kompani eksportuese dhe 50 ishin broker. Shumica prej individëve të cilët e përfaqësuan kompaninë ishin pronarë dhe/ ose menaxherë (Fig. 1).

Figura 2. Pozitat e të intervistuarve në kompani



Në total, 91% e respondentëve ishin meshkuj. Moshë mesatare e respondentëve ishin 40.5 vjeç (SD = 11.9). Vetëm 4.5% e respondentëve ishin student, përdërisa shumica prej tyre kishin nivel Bachelor (55.5%) dhe 7% kishin nivel master. Në total, 99% e respondentëve ishin Shqiptarë. Shumë prej tyre ishin nga Prishtina (42%), pastaj nga Ferizaj/Uroševac (14%) dhe Gjilan/Gnjilane (11.5%).

Figura 3. Vendbanimi i të intervistuarve



Instrumentet dhe Procedura

Ekipi i UBO Consulting ishte kontraktuar nga UNDP për të mbledhur të dhëna. Ekipi UBO Consulting në bashkëpunim të ngushtë me ekspertët të angazhuar nga zyrat e UNDP-së në Prishtinë, dizajnuan një instrument për mbledhjen e të dhënave. Në total, pyetësi përmbante 40 pyetje të cilat kërkonin përgjigje apo ishin pyetje që kërkonin Po ose Jo përgjigje. Pyetjet për respondentët sillshin rreth perceptimeve të procedurave doganore dhe prezencën e korrupsionit në institucionet doganore. UBO Consulting krijuan një pilot test për pyetësin për të vërtetuar atë në kushte të përmbajtjes dhe logjikës. Pas pilot testit, modifikimet e nevojshme ishin bërë tek pyetësi dhe versioni final ishte përdorur për mbledhjen e të dhënave (Aneksi 1). Pjesa kuantitative e hulumtimit të anketës ishte implementuar mbi teknikat sy me sy me shabllon të caktuar të bizneseve.

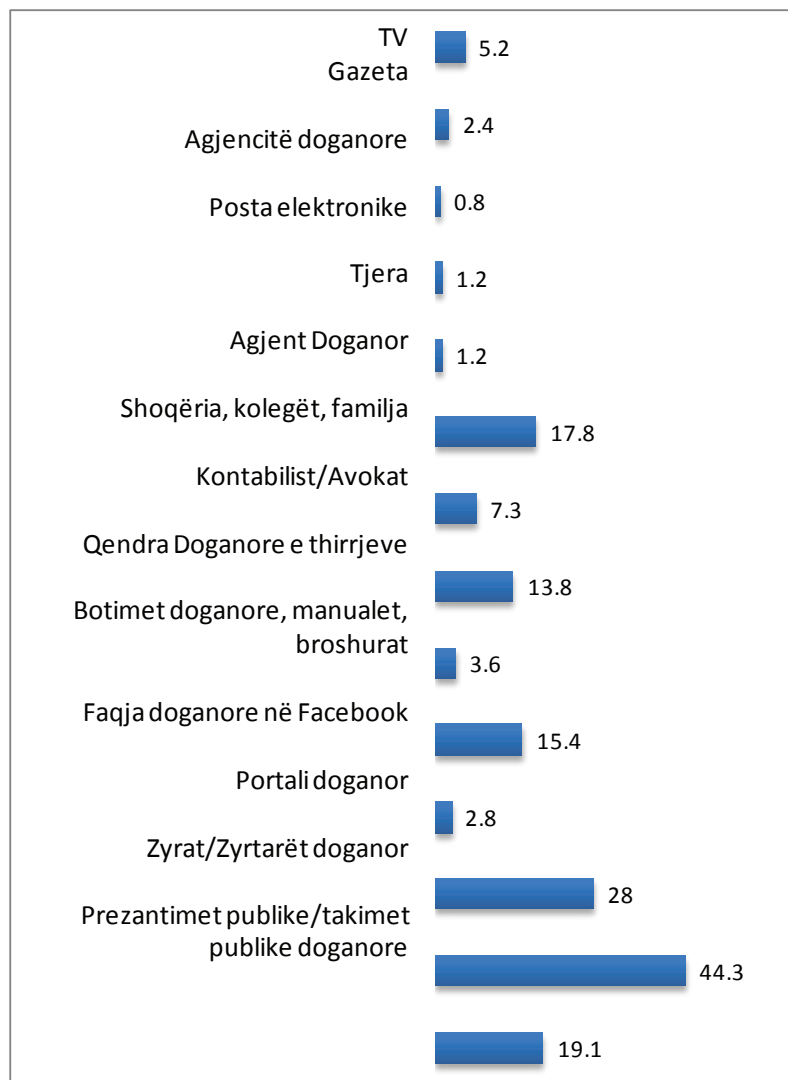
Të dhënat ishin analizuar duke përdorur Pako Statistike për Softuerin Social Shkencor (ver. 22). Strategjitë e ndryshme analitike ishin përfshirë me qëllim të caktimit të diferencës në mes të grupeve dhe bashkëveprimeve në mes variabëlve (Aneks 2).

Rezultatet

Qasja në informatat lidhur me procedurat doganore

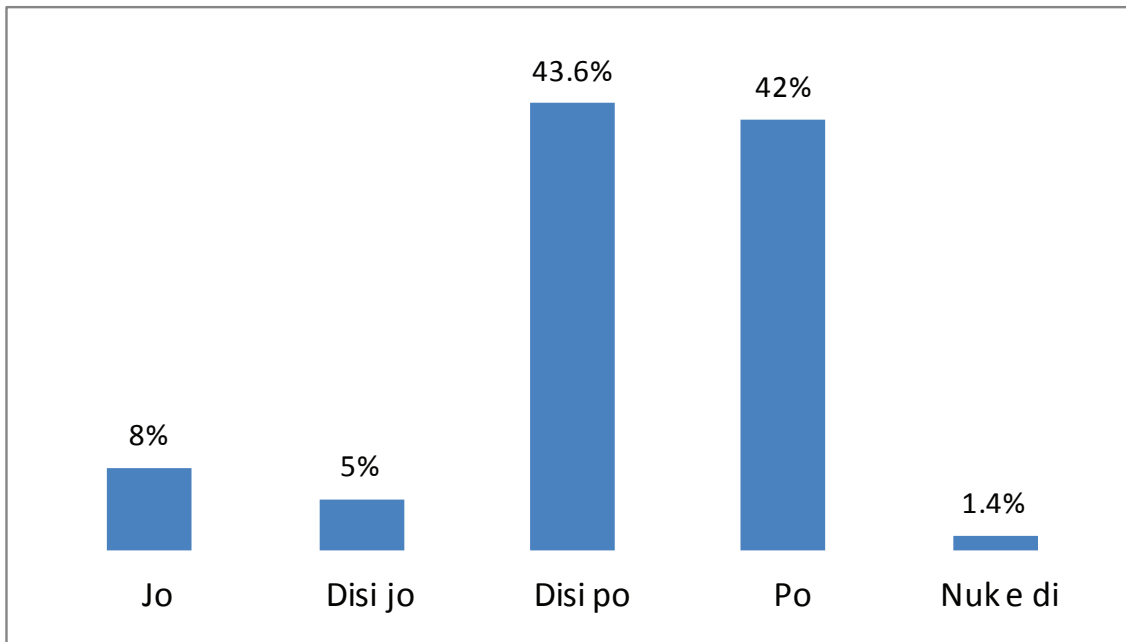
Sipas rezultateve të kësaj ankete, perceptimet e respondentëve të procedurave doganore dhe respektimi i tyre mund të varet në qasjen e informatave lidhur me këto procedura. Rezultatet e letrës se tanishme të veprimit tregojnë që 70% e respondentëve kërkuan informata lidhur me procedurat doganore. Të gjeturat tregojnë që burimi primar i informatës lidhur më të drejtat dhe obligimet si një importues/eksportues/ broker ishin zyrtari apo zyrtarët doganor (44%). 28% tjetër i repondentëve përdorën web-sajtin e Doganës si burim kryesor të informatave. Për më tepër, më shumë se 30% e të anketuarve u bazuan në prezantime publike apo takime publike (19%) të mbajtura nga zyrat doganore të informohen lidhur me procedurat doganore.

Figura 4. Burimi primar i informatës lidhur me të drejtat dhe obligimet e tyre



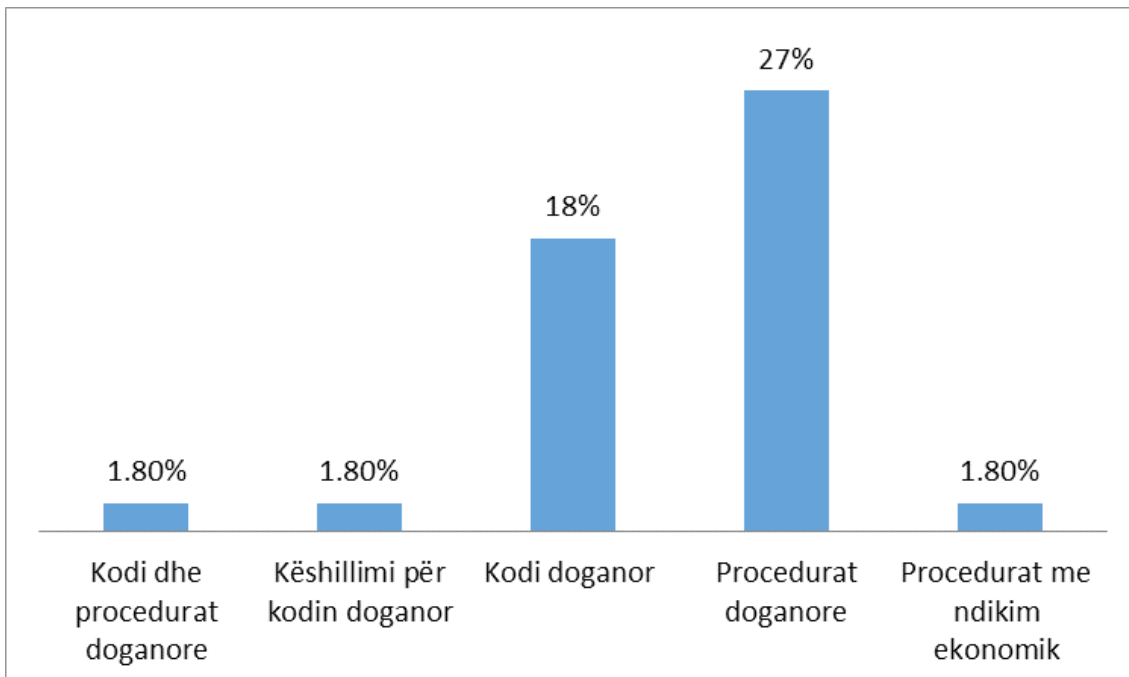
Në total, 86% e respondentëve të cilët kërkuan informata lidhur me taksat nga zyrat doganore, deklaruan të jenë të kënaqur me informatat që pranuan ata. Këta respondentë treguan kënaqëshmëri të lartë për administratën e doganës dhe përpjekjet e tyre për të arritur deri tek taksapaguesit dhe informimi i tyre lidhur me legjislacionin dhe procedurat doganore.

Figura 5. Kënaqëshmëritë e responentëve me informatat lidhur me tatimet të marra nga Administrata doganore.



Përveç faktit që shume prej responentëve ishin të kënaqur me informatat që ata pranuan lidhur me taksat 1/3 prej tyre ende besojnë që urgjentisht nevojiten më shumë informata mbi procedurat doganore. Gjithashtu, 18% prej responentëve theksojnë nevojën për më shumë informata lidhur me Kodin Doganor. Bazuar në përgjigjet e responentëve, më pak informata nevojiten në lidhje me procedurat me ndikim ekonomik (1.8%).

Figura 6. Fushat ku urgjentisht kërkohen informata më të mira sipas responentëve



Detyrat dhe përgjegjësitë e Doganës së Kosovës

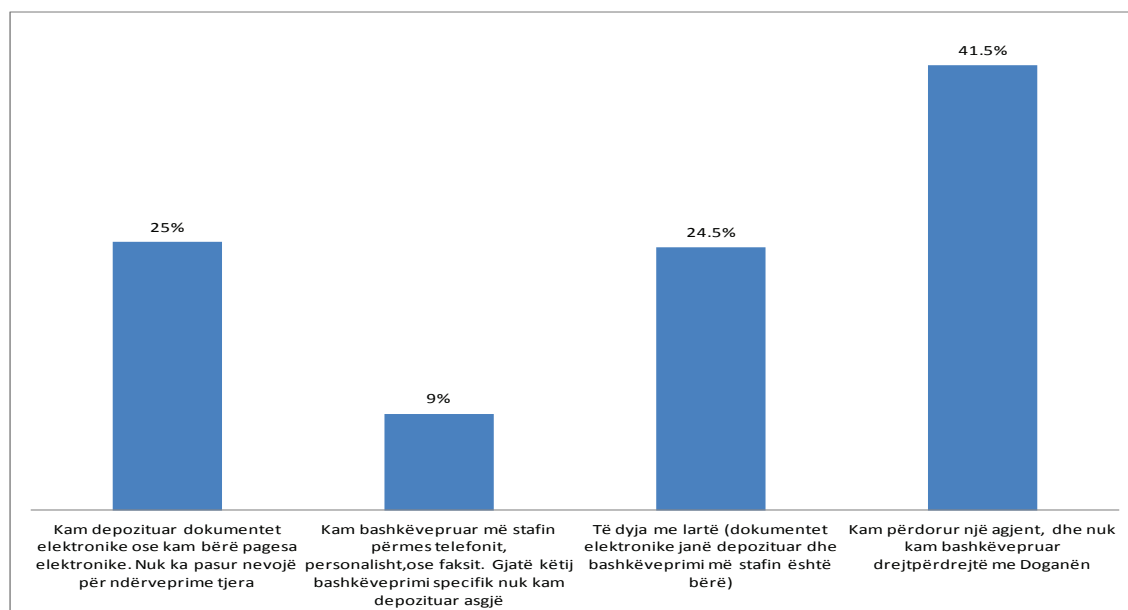
Një motivim tjetër i rëndësishëm prapa këtij studimi ishte posedimi i një pamje gjithëpërfshirëse të perceptimeve dhe njohurive të biznesit mbi detyrat dhe detyrimet e Doganës së Kosovës. Për 82.5% të respondentëve, sigurimi që bizneset paguajnë detyrimet dhe taksat dhe luftimin e evazionit fiskal, është një prej detyrave më të rëndësishme që nevojitet të performohet nga Administrata doganore. Për më tepër, një numër i madh i respondentëve konsiderojnë që Administrata e Doganës ka për detyre mbledhjen e detyrimeve/TVSH-së/ akcizës doganore(78%) dhe parandalimin e kontrabandimit të mallrave (92.5%). Gati gjysma e rasteve (48.5%) konsiderojnë që zyrat doganore janë përgjegjëse për rregullimin e normave tatimore (ulje/rritje). Sidoqoftë, vetëm 13% mendojnë që Dogana e Kosovës është përgjegjëse për mbledhjen e kontributeve të pensioneve, përderisa janë 24% të respondentëve që nuk dinë nëse mbledhja e kontributeve të pensioneve është përgjegjësi e Doganës së Kosovës (tabela 1). Disa opsione çorientuese, ishin lënë pa u plotësuar qëllimisht.

Tabela 1. Përgjegjësitë e Doganës së Kosovës sipas respondentëve

	PO	Po	KC
6.1 Detyrojnë bizneset të paguajnë detyrimet dhe taksat, luftojnë evazionin fiskal	82.50%	6%	11.50%
6.2 Mbledhin detyrime/TVSH/ akcizë doganore	78%	8.50%	13.50%
6.3 Mbledhin kontribute doganore	13%	63%	24%
6.4 Vendosin (ulje/rritjen) e normave tatimore, p.sh. detyrimet doganore, akcizës, TVSH	48.50%	33%	18.50%
6.5 Parandalojnë kontrabandimin e mallrave	92.50%	1%	6.50%

Kur u pyeten për natyrën e bashkëveprimeve më të shpeshta me doganën, 41.5% thanë që ata përdoren një broker dhe nuk kontaktuan drejtpërsëdrejti me zyrtarët doganor. Për më tepër, 25% deklaruan që nuk bashkëvepruan me zyrtarët doganor sepse ata parashtruan dokumentet në forme elektronike apo bënë pagesa në mënyrë elektronike. Sidoqoftë, 24.5% e repondentëve i përdorën të dyja dokumentet elektronike dhe kishin bashkëveprim me stafin, përderisa vetëm 9% bashkëvepruan vetëm me stafin, si përmes telefonit, personalisht apo e-mail ose fax.

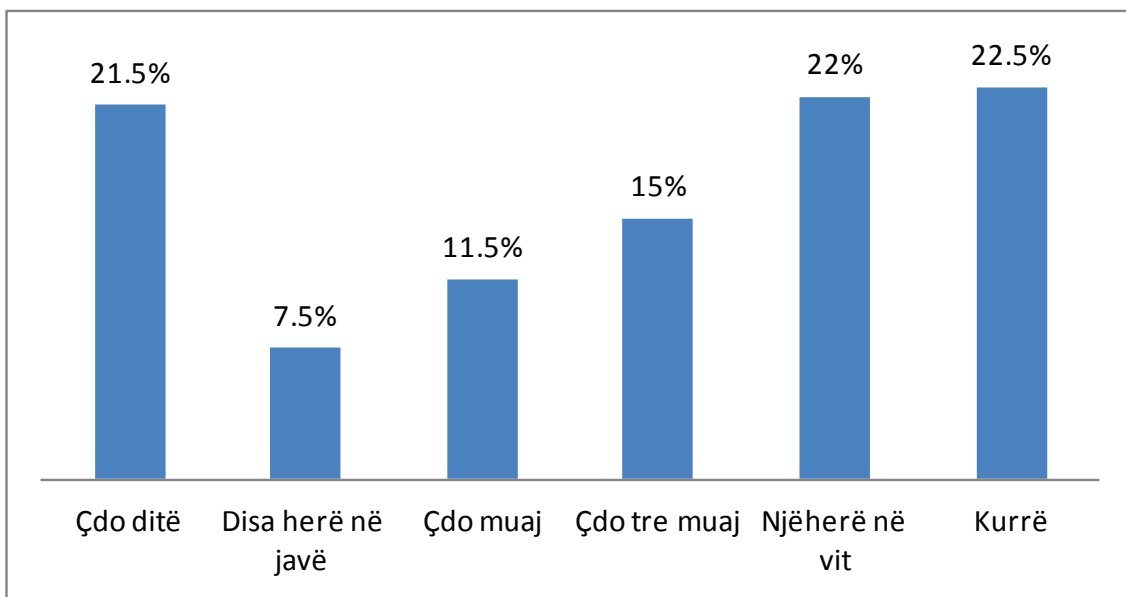
Figura 7. Natyrat e zakonshme të bashkëveprimit në mes të repondentëve dhe Doganës



Rezultatet tregojnë që ekzistojnë dallime ndërmjet llojeve të ndryshme të bashkëveprimit dhe perceptimeve të respondentëve për procedurat doganore. Ka dallime marginale në mes të grupeve që nuk bashkëveprojnë me doganën krahasuar me grupet që kishin bashkëveprim direkt me doganën. Domethënë, ata që përdorën dokumente elektronike apo shërbime brokerash i shohin procedurat e tanishme doganore si më pak të komplikuar, krahasuar me ata të cilët kanë bashkëveprim direkt me zyrtarët doganor.

Në njërën anë, një numër i respondentëve (22.5%) raportuan që ata nuk takuan/bashkëvepruan kurrë me zyrtarë doganor. Në anën tjetër, kishte respondentë (21.5%), të cilët deklaruan që ata takuan/ bashkëvepruan me zyrtarët doganor çdo ditë apo disa herë në javë (8%). Gati gjysma e respondentëve (49%) kishin më pak bashkëveprime intensive me administratat doganore, duke nënkuptuar që ata u takuan çdo muaj apo njëherë në vit.

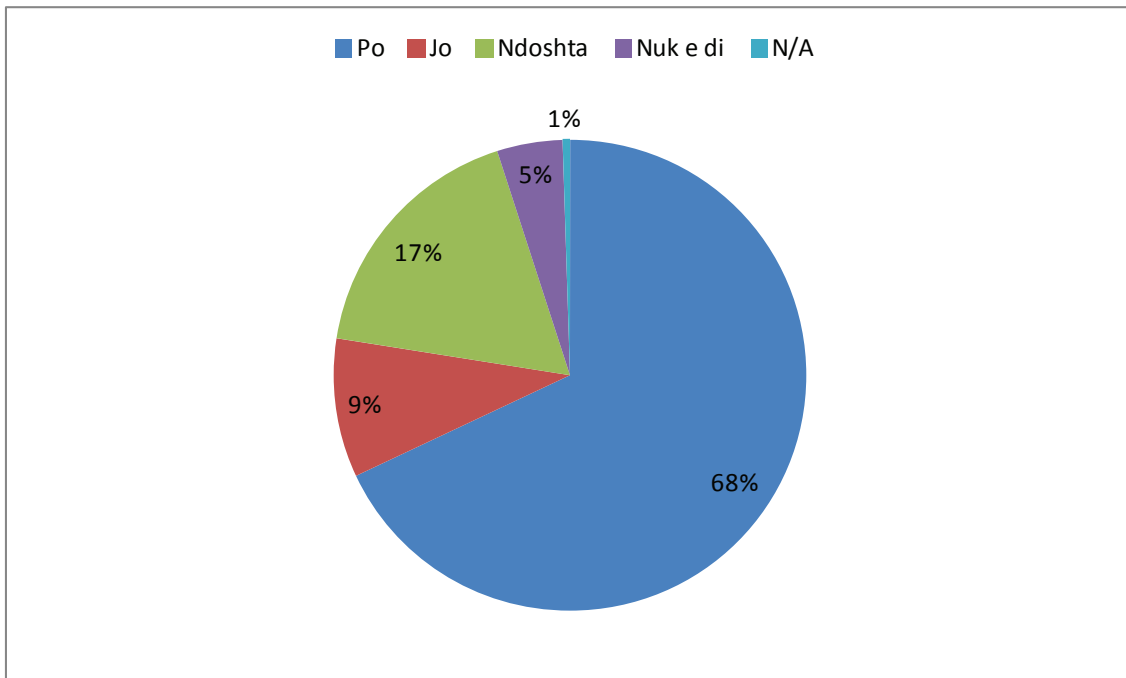
Figure 8. Frekuenca e bashkëveprimeve ne mes te respondentëve dhe doganës



Ngarkesa - pajtueshmëria me procedurat doganore

Respondentët ishin pyetur nëse ata besojnë që procedurat, të cilat i përcjell Dogana e Kosovës, do të mund të thjeshtëzoheshin. Zakonisht, procedurat komplekse mund të udhëheqin praktika korruptuese. Rreth dy prej tre respondentëve konsiderojnë që procedurat doganore mund të thjeshtëzohen dhe 18 % prej tyre janë të pavendosur, dhe përzgjedhin “ndoshta” si përgjigje të tyre. Për më tepër, vetëm 10% mendojnë që procedurat doganore nuk mund të thjeshtëzohen dhe duhet të mbesin ashtu si janë tani.

Figura 9. Përqindjet e respondentëve, të cilët konsiderojnë që procedurat e tanishme doganore janë të komplikuar



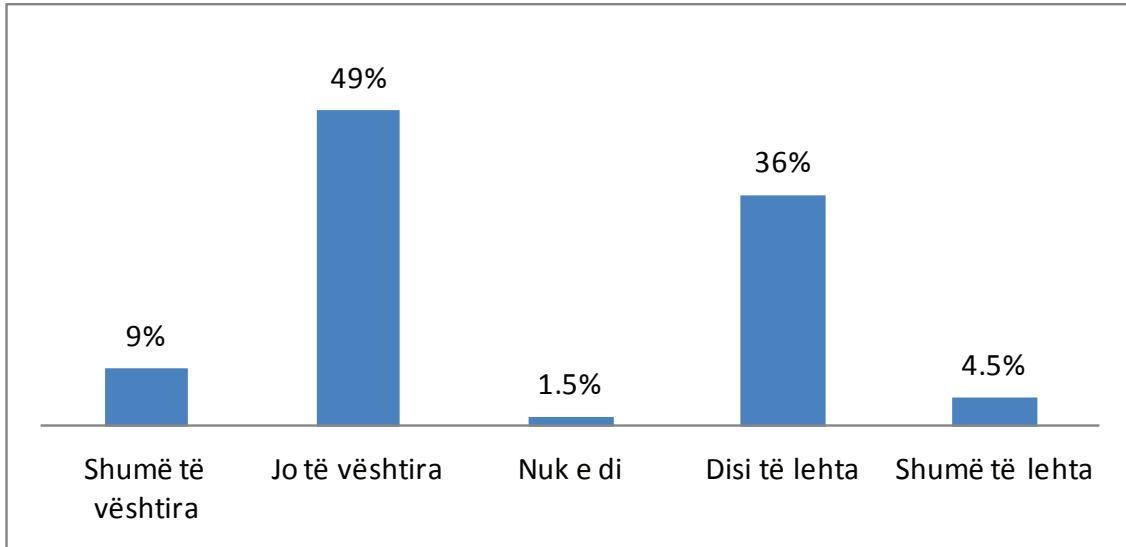
Koha e kompletimit të procedurës doganore dallon shumë. Gati gjysma e respondentëve raportojnë që atyre iu duhet të presin deri në një orë (23%) apo deri në dy orë (20%), për procedurat e importit. Ngjashëm, 42% raportojnë që atyre iu duhet të presin deri në një orë apo dy orë për të përfunduar një procedurë doganore. Përdherisa 64% e respondentëve nuk e dinë sa gjatë duhet të presin për të përfunduar procedurat doganore të transitit, ishin 27% të cilët raportuan që merr më pak se një orë.

Tabela 2. Mesatarja e kohës se nevojshme për të kompletuar procedurat në Doganën e Kosovës

	Deri 1 ore	Deri 2 ore	Deri 3 ore	Deri 4 ore	Deri 5 ore	Më shumë se 5 ore	DN/NA
Import	23%	20%	16%	6%	10%	15%	10%
Eksport	33.50%	7.50%	7.50%	5%	2%	5%	39.50%
Transit	27%	1%	4.50%	1%	1.50%	1%	64%

Nga Respondentët ishte kërkuar të vlerësojnë procedurat të ndërlidhura me doganën, siç janë dokumentimi, deklarimi dhe pagesa. Në vlerë prej 1 (shumë të ngarkuara) deri në 4 (shumë të lehta), shumë prej respondentëve (49%) vlerësuan procedurat doganore si të pa ngarkuara. Sidoqoftë, 41% prej respondentëve raportuan që procedurat e tanishme doganore janë shumë të ngarkuara (5%) apo disi të ngarkuara (36%).

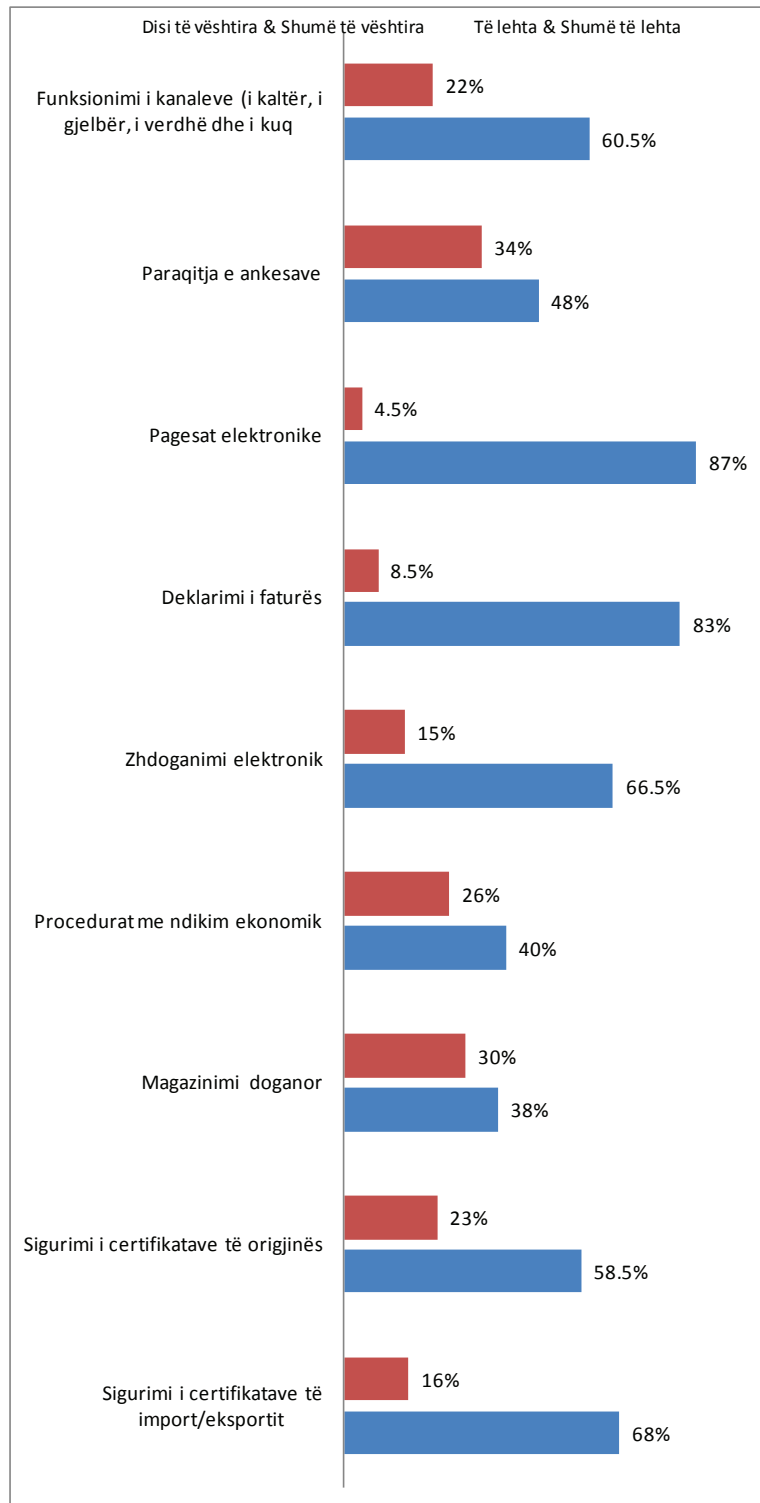
Figura 10. Perceptimet e respondentëve lidhur me procedurat doganore



Rezultatet tregojnë që koha e shpenzuar në procedurat e eksportit është një parashikues i rëndësishëm i vlerësimit të respondentëve për procedurat doganore. Gjithashtu, tregohet që respondentët të cilët kaluan më shumë kohë në procedurat e eksportit i konsideronin si më shumë të komplikuar dhe me ndikim ekonomik që duhet të përcillen nga Dogana e Kosovës.

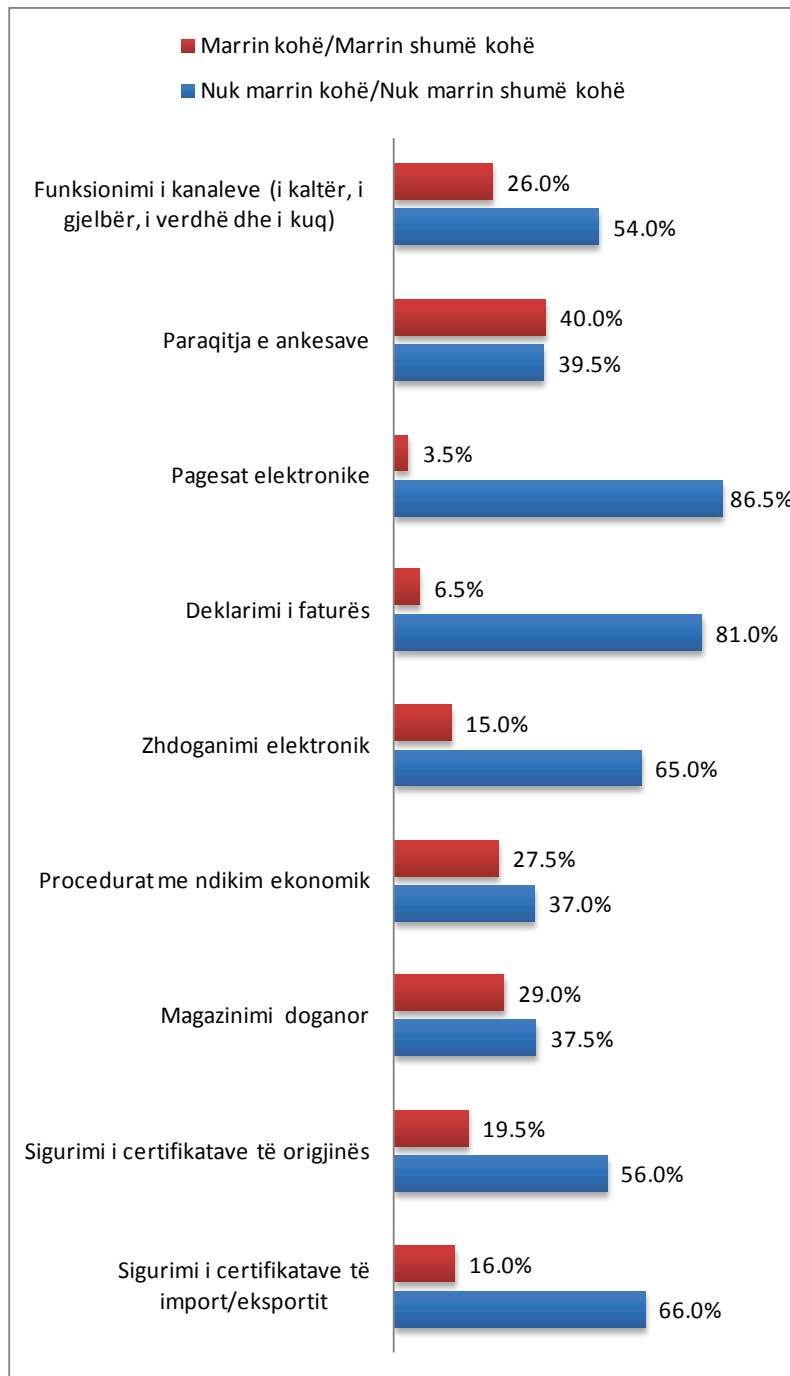
Nga Respondentët ishte kërkuar gjithashtu t'i identifikonin procedurat më të komplikuar, në Doganën e Kosovës. Rezultatet sugjerojnë që procedurat më të lehta ishin: pagesat elektronike, sigurimi i certifikatës së origjinës dhe sigurimi i certifikatës së importit/eksporti. Ndërsa procedura më e vështirë është plotësimi i një ankese dhe deponimit doganor (Tabela 3). Këto dy kategori konsiderohen si procedura të vështira apo shumë të vështira për t'u përcjellë, kështu deklaruan 1/3 respondentët. Analizat e mëtejshme tregojnë një marrëdhënie dukshëm negative në mes edukimit dhe vlerësimit të pyetjeve në vazhdim. Kjo nënkupton që respondentët me edukim më të ulët kishin për qëllim të klasifikojnë procedurat doganore si më të vështira.

Figura 11. Opinioni i respondentëve lidhur me lehtësinë e procedurave të Doganës së Kosovës



Pavarësisht faktit që koha e nevojshme për të bërë një ankesë është e gjatë dhe respondentët konsiderojnë të jetë procedurë e vështirë, 47.5% e respondentëve kanë plotësuar së paku një ankesë formale në dy vitet e fundit. Pas krahasimit të këtyre dy grupeve (ankesa/ jo – ankesa,) tregojnë që ata të cilët plotësuan ankesë formale ishin ata të cilët kishin kaluar kohë, duke u ballafaquar me procedurat doganore dhe, gjithashtu tentuan të sugjeronin që këto procedura duhet thjeshtëzuar.

Figura 12. Opinioni i Respondentëve lidhur me kohën e nevojshme për të kaluar një procedurë në Doganën e Kosovës



Ndikimi i ndryshimeve të performancës së Doganës së Kosovës

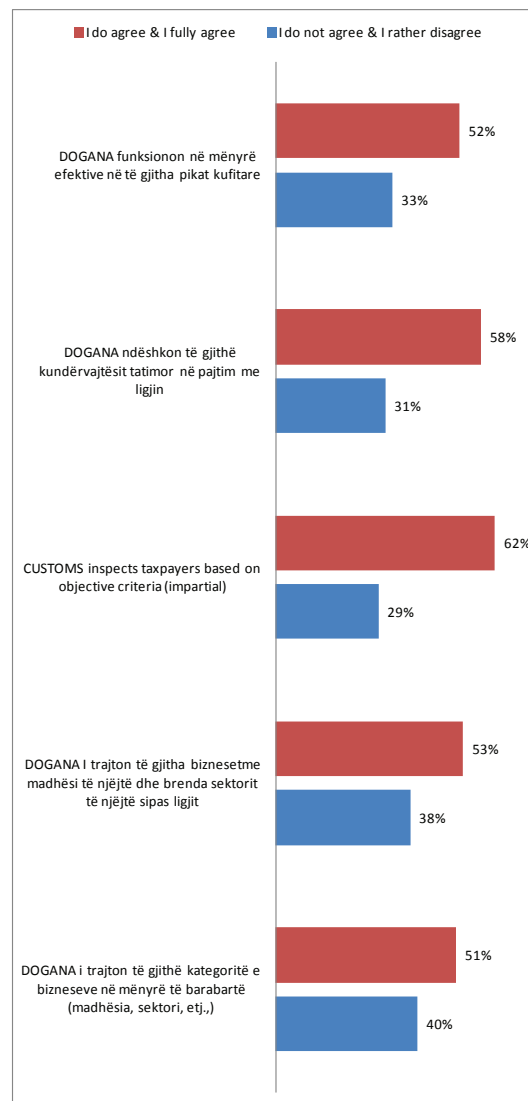
Respondentët, gjithashtu raportuan në ndikimin e ndryshimeve që janë bërë në procedurat e Doganës së Kosovës. Shumë prej tyre konsiderojnë që kanalet e importit (i kuq, i gjelbër, i verdhë) (72,5%), qendrat e thirrjeve (41%), kamerat CTV (46%), vlerësimet bazuar në risk (47%) dhe regjistrimet e bizneseve (one-stop business) (41%), e bënë më të lehtë përputhjen me obligimet tatimore. Sidoqoftë, 16% te respondentëve kishin konsideruar që ndryshimet në kanalet e importit e bënë më të ngarkuar për t'u përputhur me obligimet tatimore.

Tabela 5. Opinonet e respondentëve lidhur me ndikimin e ndryshimeve të bëra tek procedurat doganore

	Shume te ngarkuara	Me te ngarkuara	Te lehta	Shume te lehta	Nuk e di/ Nuk i aplikoj
Kanalet e Importit (i kuq, i gjelbër, i verdhe)	3%	13%	48%	24.5%	11.5%
Qendra e thirrjeve	1%	3%	27%	14%	55%
Kamera CTV	1.50%	3%	29.50%	16.5%	49.5%
Vlerësimi i bazuar në risk	4%	11%	35.50%	11.5%	38%
Regjistrimi i biznesit One-stop	1%	1.50%	23.50%	17.5%	56.5%

Kur u pyeten për besimet e tyre lidhur me qasjen e doganave tek bizneset, respondentët kishin ankesa të ndryshme . Respondentët nuk besonin që Dogana i trajton njëjtë të gjitha bizneset (39.5%), inspektojnë taksat paguesit bazuar në kritere objektive (28%), dënojnë të gjithë shkelësit e taksave (30%) apo operojnë në mënyrë efektive në të gjitha pikat doganore.

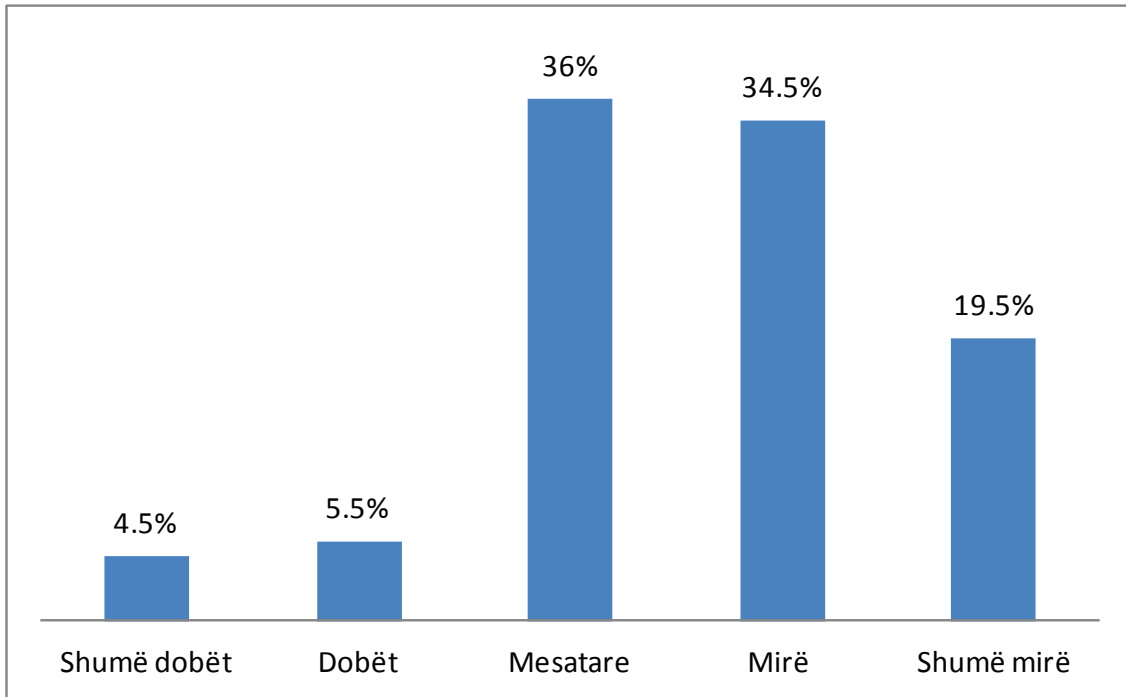
Tabela 6. Besimet e Respodenteve lidhur me atë se si iu qaset Dogana bizneseve.



Kënaqëshmëria me performancën e Doganës së Kosovës

Kur vlerësojmë me shkallët nga 1 (shërbim shumë i dobët) deri në 5 (shërbime shumë të mira), të anketuarit kanë vlerësuar cilësinë e shërbimeve që kanë pranuar nga Dogana e Kosovës. Rezultati kryesor ishte 3.59 e tyre që shfaqin një kënaqësi relativisht të lartë me performancën e Doganës së Kosovës. Megjithatë, 10% e të anketuarve konsiderojnë që performanca e Doganës është shumë e dobët ose e dobët (Fig. 11).

Figura 13. Kënaqëshmëria e të anketuarve me performancën e Administratës së Doganës së Kosovës



Për më tepër, rezultatet shfaqin që kënaqëshmëria më e lartë ndërlidhet me përgjigjet pozitive të pranura nga zyrtarët doganor. Më tutje, ekziston një lidhje reciproke negative në mes të kënaqëshmërisë së të anketuarve dhe kohës që iu nevojitet atyre, që të kalojnë në procedurat doganore. Si e tillë, nivelet e ulëta të kënaqëshmërisë ndërlidhen me periudhat e gjata të pritjes. Në vlerësimin me shkallët nga 1 (jo të kënaqur) deri në 4 (shumë të kënaqur), të anketuarit po ashtu kanë vlerësuar aktivitetet doganore. Të anketuarit kanë qenë shumë të kënaqur me efikasitetin dhe efektivitetin e proceseve doganore për ngarkesat e mëdha dhe mallrat. Në anën tjetër, të anketuarit kanë qenë shumë të pakënaqur me sistemin e klasifikimit tarifor të mallrave, me 26.5% e të anketuarve të pakënaqur ose disi të pakënaqur me këtë proces.

Tabela 7. Kënaqëshmëria e të anketuarve me aktivitetet doganore

	Të pakënaqur	Disi të pakënaqur	Disi të kënaqur	Shumë të kënaqur	Pa përgjigje
Dogana proceson kargot dhe mallrat në mënyrë të shpejtë & efikase në hyrje ose dalje.	6%	16%	54.5%	21%	2.5%
Klasifikimi tarifor i mallrave	8%	18.5%	38.5%	21%	14%
Rregullat e origjinës së mallrave	6.5%	13%	36%	27%	17.5%
Trajtimi preferencial tarifor	5.5%	14.5%	35.5%	22.5%	22%
Dogana në mënyrë efikase mbledh detyrimet dhe taksat mbi mallrat që hyjnë në Kosovë	3.5%	13.5%	38%	31.5%	13.5%

Tabela më poshtë shfaq përqindjen e të anketuarve që janë të kënaqur me performancën e zyrtarëve doganor. Rreth 32.5% e të anketuarve konsiderojnë që zyrtarët doganor e keqpërdorin autoritetin e tyre për përfitime personale. Në këtë drejtim, 31% e të anketuarve konsiderojnë që zyrtarët doganor janë të hapur për ryshfete. Megjithatë, 74.5% e të anketuarve mendojnë që zyrtarët doganor reagojnë pozitivisht ndaj sjellës bashkëpunuese të taksapaguesve dhe 73.5% konsiderojnë që zyrtarët doganor janë të kualifikuar dhe kompetent për të zbuluar deklaratat fallce të tatimit. Në përgjithësi, rreth 25% e të anketuarve nuk janë të kënaqur me performancën e zyrtarëve të Doganës së Kosovës.

Tabela 8. Kënaqëshmëria e të anketuarve me performancën e zyrtarëve doganor

	Nuk pajtohem	Disi nuk pajtohem	Disi pajtohem	Pajtohem plotësisht	Nuk e di
22.1 Zyrtarët doganor duken të jenë të kualifikuar dhe kompetent për të zbuluar deklaratat tatimore fallco	7.50%	10%	53%	20.50%	9%
22.2 Zyrtarët doganor shfaqin përpjekje në zbulimin e deklaratave fallco tatimore	4.50%	9%	42.50%	34%	10%
22.3 Zyrtarët doganor i shpjegojnë zbulimet e tyre gojarisht (p.sh. bazën ligjore)	8%	10%	33%	34.50%	14.50%
22.4 Zyrtarët doganor i dokumentojnë me shkrim të gjeturat tek taksapaguesit (p.sh. bazën ligjore)	8%	9%	33.50%	33.50%	16%
22.5 Zyrtarët doganor i marrin pyetjet dhe vërejtjet seriozisht dhe iu përgjigjen atyre	10.50%	16%	37.50%	23.50%	12.50%
22.6 Zyrtarët doganor e keqpërdorin autoritetin e tyre për përfitime personale	32%	14%	22.50%	10%	21.50%
22.7 Zyrtarët doganor janë të hapur ndaj ryshfetit/marrin ryshfet	36.50%	12.50%	21.50%	9.50%	20%
22.8 Zyrtarët doganor i caktojnë gjobat dhe dënimet në pajtim me ligjin	7.50%	16%	32%	34%	10.50%
22.9 Zyrtarët doganor reagojnë në mënyrë pozitive ndaj sjelljes bashkëpunuese të taksapaguesve	6%	11.50%	41.50%	33%	8%

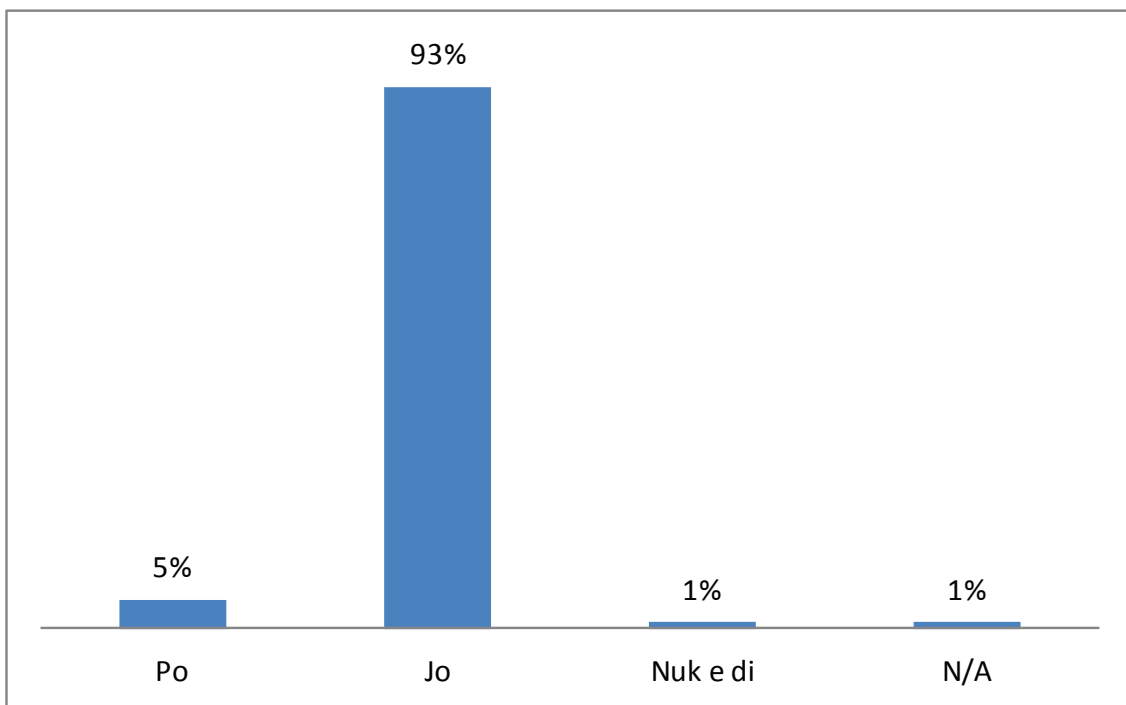
Analizat shfaqin se ekziston raport i rëndësishëm statistikisht ndërmjet kënaqëshmërisë e të anketuarve me performancën e zyrtarëve doganor dhe aktivitetet doganore në përgjithësi. Analizat tonë shfaqin që ekziston një raport mesatar në mes aspektit të performancës së zyrtarëve doganor dhe aspektit të kënaqëshmërisë së përgjithshme me Doganën e Kosovës.

Korrupsioni në Doganën e Kosovës

Një qëllim tjetër i këtij dokumenti të veprimit është identifikimi i përhapjes së korrupsionit në Doganën e Kosovës. Vetëm 5% e të anketuarve kanë raportuar që shërbimet u janë kushtëzuar atyre nga zyrtarët doganor në këmbim të ryshfetit, dhuratave ose favoreve tjera dhe ekzistojnë rreth 93% të tyre, të cilët nuk kanë pasur ndonjë sprovë me ndonjë lloj të korrupsionit në 12 muajt e fundit në Doganën e Kosovës. Gjatë studimit vetëm të grupit të cilët janë kushtëzuar, është zbuluar që shumica nga ata (70%) kanë deklaruar që zyrtarët e Doganës së Kosovës, ishin ata që vetë kanë kërkuar ryshfet.

Rezultatet tregojnë që ka ndryshime ndërmjet grupeve në lidhje me perceptimet e tyre mbi ngarkesën nga procedurat doganore. Për më tepër, është shfaqur që përhapja e korrupsionit është më e lartë ndërmjet grupit i cili mendon se procedurat, që duhet të ndiqen në Doganën e Kosovës, mund të thjeshtëzohen.

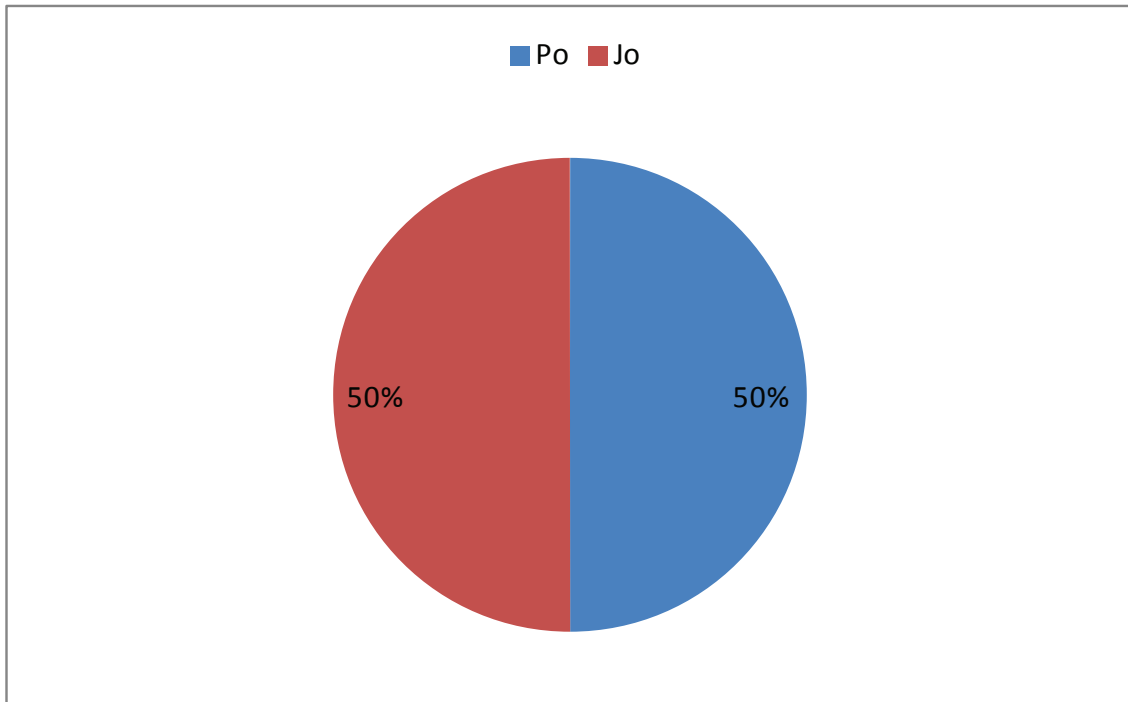
Figura 14. Përhapja e korrupsionit në Doganën e Kosovës



Edhe pse janë 5% e të anketuarve, të cilët kanë sprovuar korrupsionin, vetëm 1% kanë raportuar raste korruptive. Çuditërisht, janë diku 23% e të gjithë të anketuarve, të cilët pranojnë se nuk dinë se ku duhet të raportohen rastet korruptive.

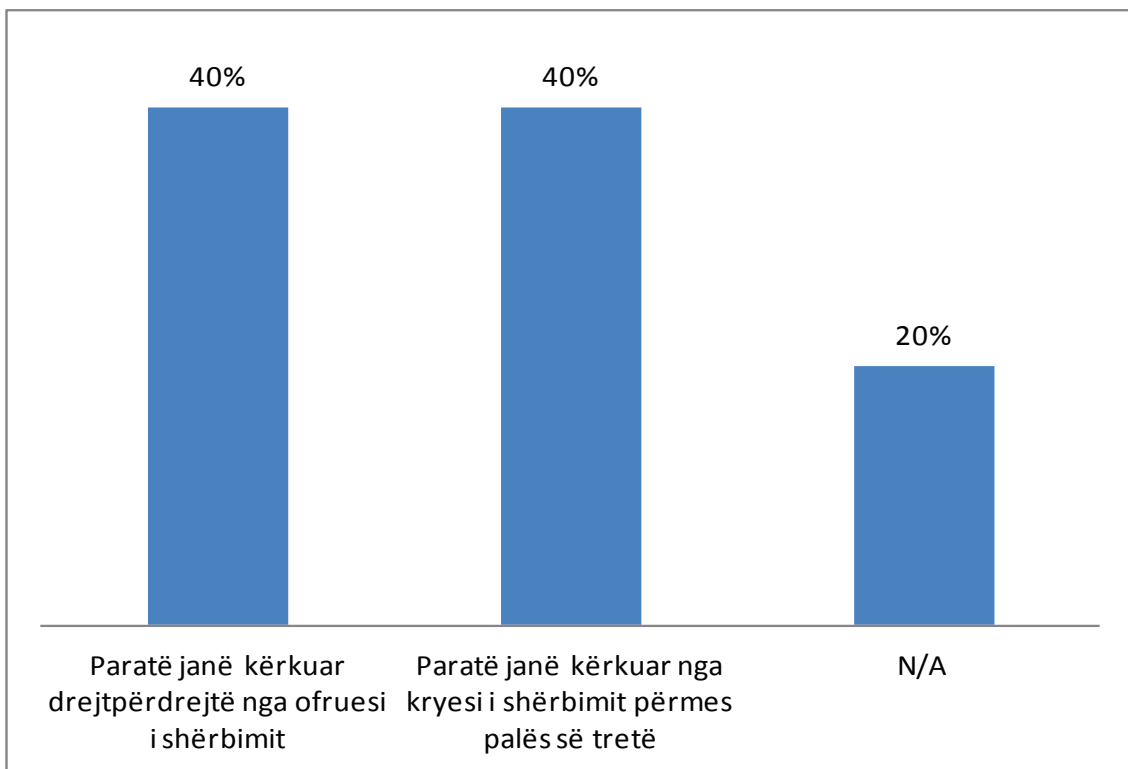
Këndvështrimet e paraqitura në këtë dokument janë marr prej opinionit publik e të anketuarve gjatë hulumtimit dhe jo domosdo paraqet këndvështrimin e UNDP-së apo USAID-it.

Figura 15. Përqindja e të anketuarve të cilat i kanë dhënë ryshfet zyrtarëve të Doganës së Kosovës



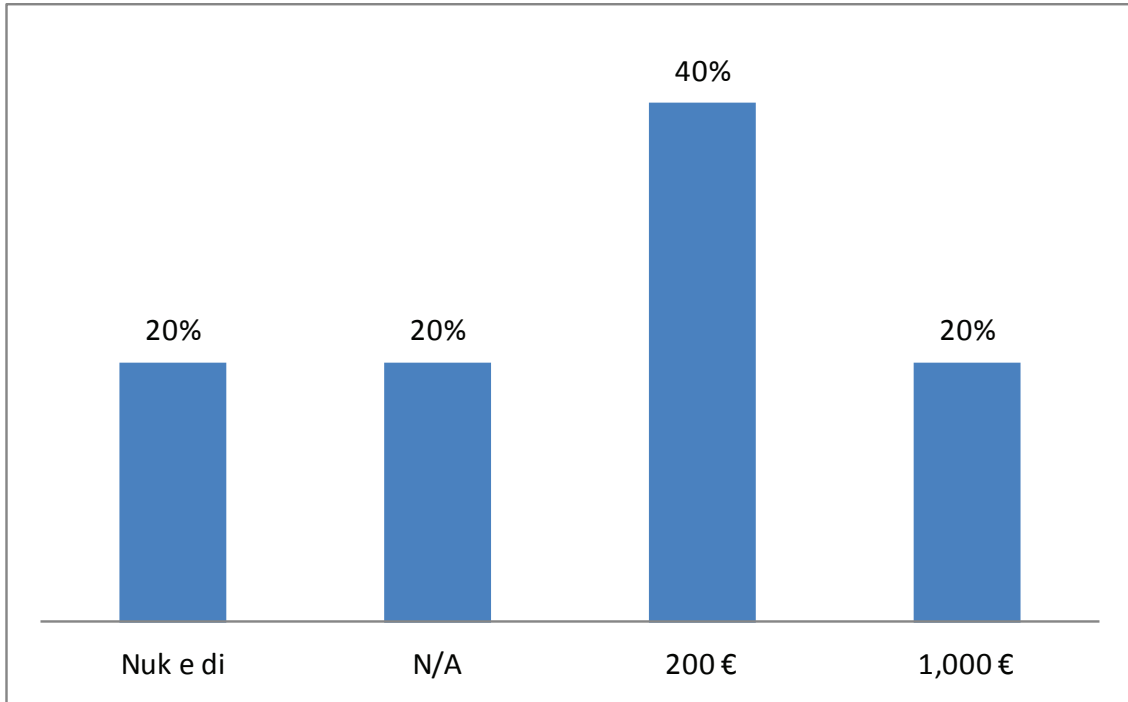
Nga të anketuarit që kanë raportuar që kanë dhënë ryshfet është kërkuar që të përshkruajnë natyrën e ndërveprimit të tyre me zyrtarët doganor. Rreth 40% e të anketuarve të kushtëzuar kanë deklaruar që zyrtarët doganor kanë kërkuar para drejtpërdrejtë dhe pjesa tjetër e 40% të anketuarave kanë deklaruar që zyrtarët doganor kanë kërkuar para përmes palës së tretë..

Figura 16. Natyra e ndërveprimit ndërmjet të anketuarve dhe zyrtarëve të Doganës së Kosovës



Pasi që, të anketuarit kanë raportuar mbi natyrën e ndërveprimit për pagesën e ryshfetit, është kërkuar nga ata që të tregojnë shumën e paguar. Shumica e të anketuarve (40%) kanë raportuar se kanë paguar 200€ dhe 20% kanë raportuar se kanë paguar 1000€.

Figura 17. Shuma e ryshfetit të paguar nga të anketuarit



Një tjetër praktikë e korrupsionit, e cila është e iniciuar nga klientët, ka përhapje të lartë në Doganën e Kosovës. Në total, 8.5% e të anketuarve kanë pranuar se ata kanë ofruar dhurata për zyrtarët doganor pa kërkuar ata vetë.

Figura 18. Përhapja e korrupsionit të iniciuar nga klientët

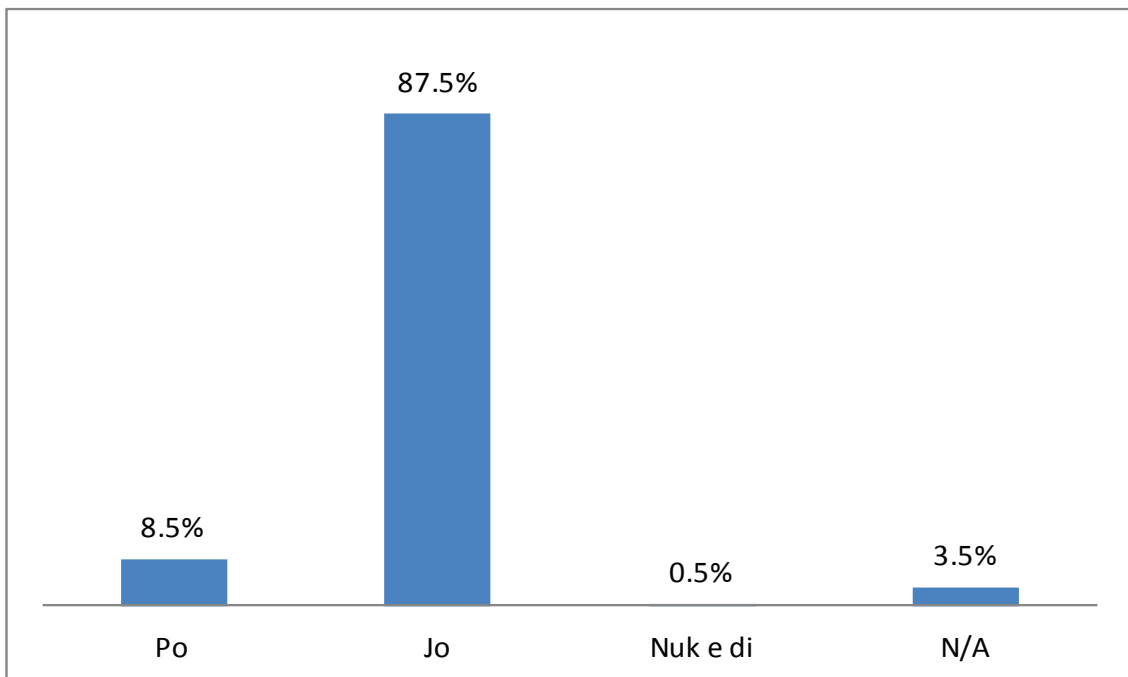
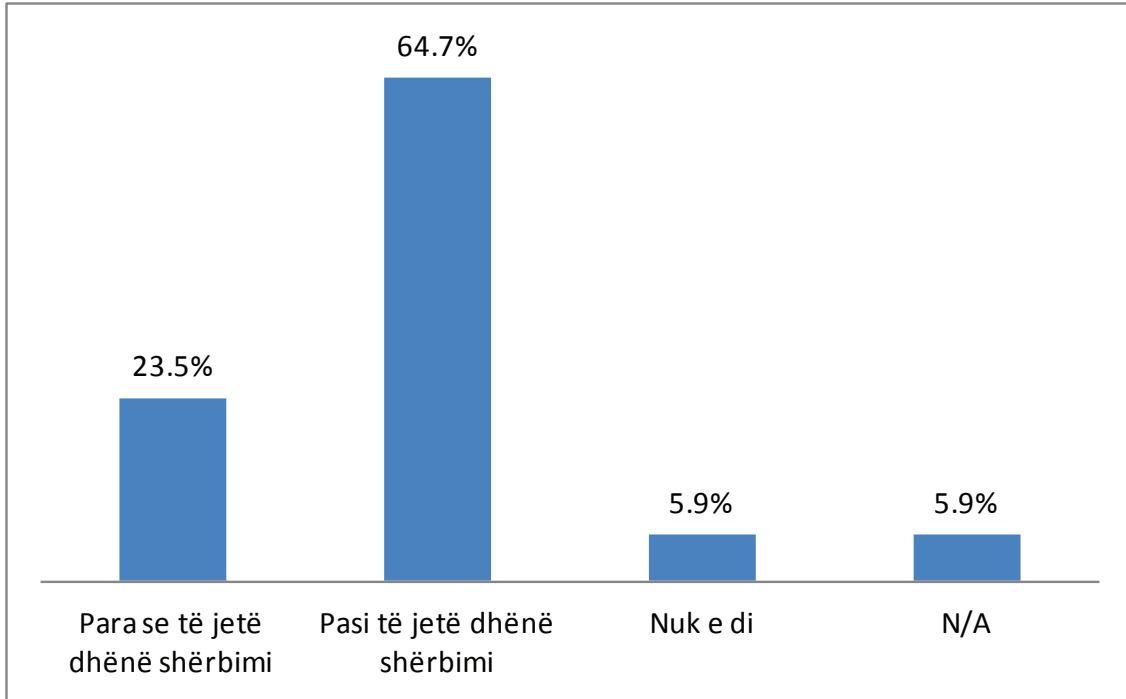


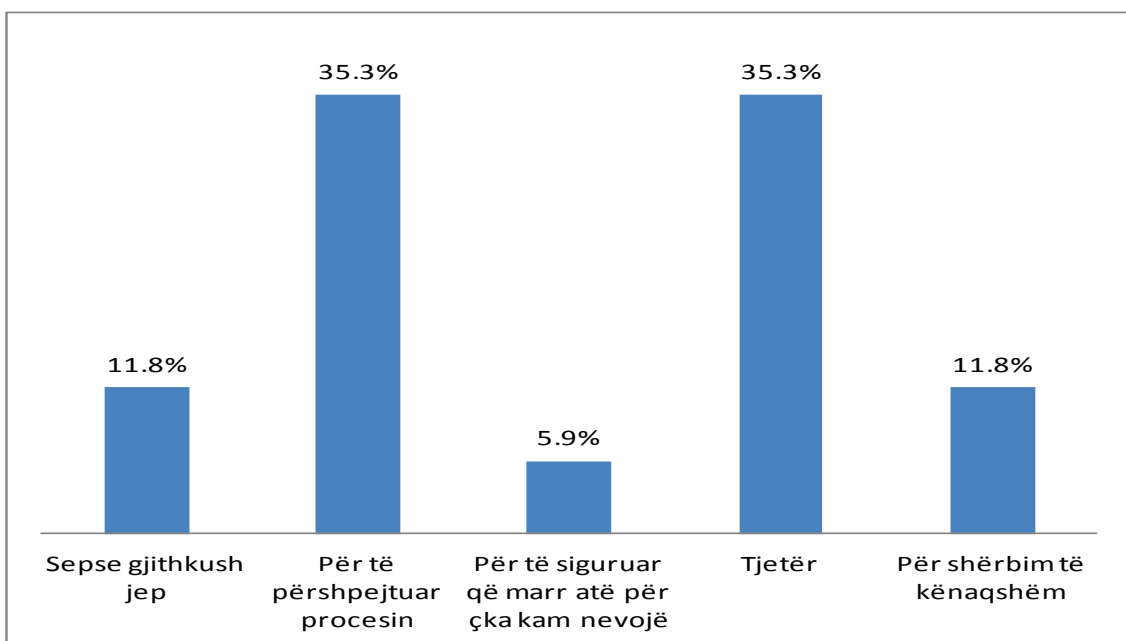
Figura 13 përmban përgjigjet e 8.5% të mostrës totale, që kanë pranuar se kanë ofruar dhurata për zyrtarët doganor pa kërkuar ata vetë. Siç është shfaqur në figurën 14, shumica prej tyre (64.7) kanë raportuar se kanë ofruar dhurata vetëm, pasi që zyrtari doganor të ketë kryer shërbimet e veta. Kurse 23.55 e tyre kanë ofruar dhurata para se shërbimi të jetë ofruar.

Figura 19. Ofrimi i dhuratave për zyrtarët doganor



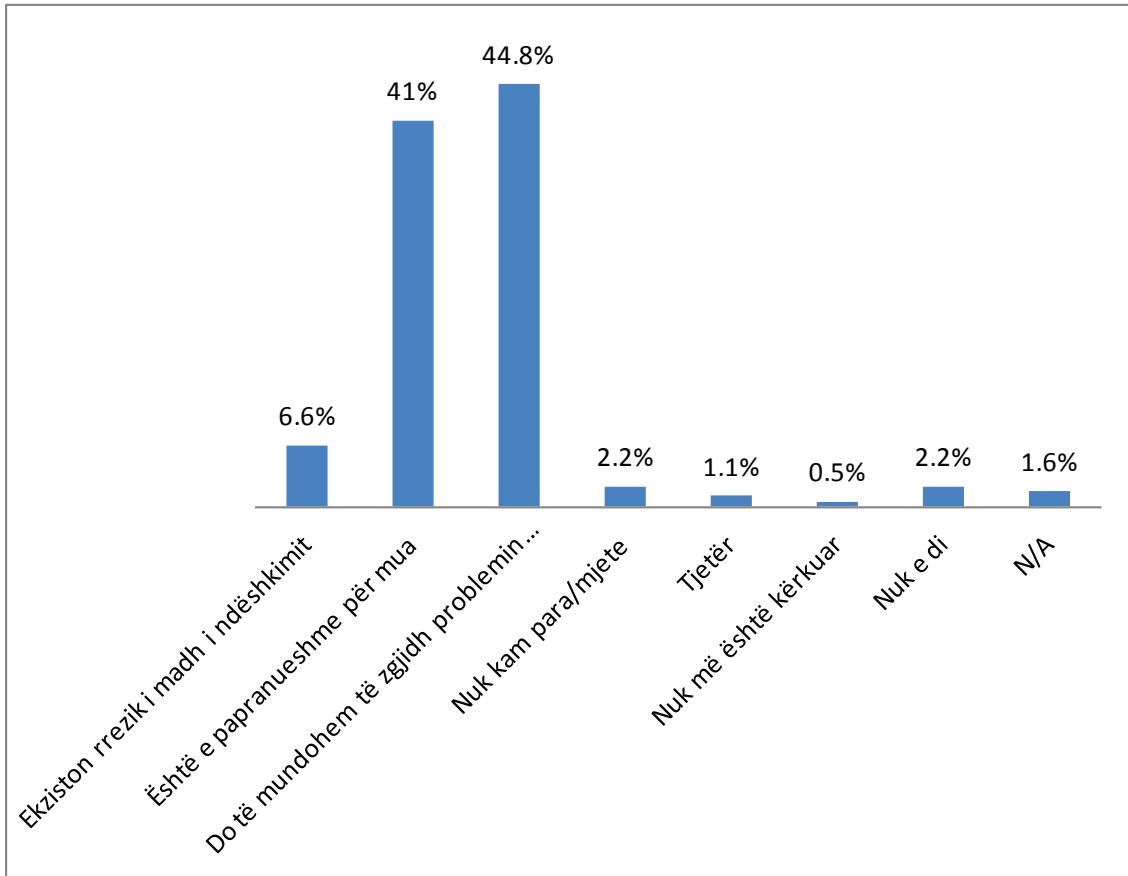
Arsyeja kryesore e ofrimit të dhurata për zyrtarët doganor ishte përshpejtimi i procesit (35%). Vetëm 6% kanë dhënë dhurata për t'u siguruar që do të marrin atë për çka kanë nevojë. Veç kësaj, janë 12% e të anketuarve të cilët veprojnë në këtë mënyrë sepse besojnë që "gjithkush jep".

Figura 20. Arsytet e dhënies së rryshfetit për zyrtarët e Doganës së Kosovës



Arsye të ndryshme janë cekur nga ata të cilët kanë refuzuar të japin ryshfet. Për 45% e të anketuarve dhënia e ryshfetit nuk ishte zgjedhje, pasi që ata kanë dashur që të zgjidhin problemin përmes mjeteve ligjore. Po ashtu, 41% e të anketuarve konsiderojnë që ryshfeti është një praktikë e papranueshme dhe 7% nuk kanë dhënë ryshfet për të shmangur dënimin.

Figura 21. Arsyet pse të anketuarit nuk do të dhuronin ryshfet për zyrtarët e Doganës së Kosovës



Diskutim

Administrata Doganore kryen shumë funksione, përfshirë mbledhjen e tatimeve doganore dhe përshejtimin e qarkullimit të mallrave komerciale që hyjnë dhe që dalin nga Kosova. Të hyrat nga Dogana e Kosovës përbëjnë shumicën e buxhetit të Kosovës. Megjithatë, publiku i gjerë (rreth 30% e Kosovarëve), kanë perceptim se Dogana është shumë e korruptuar (Raporti i Pulsit Publik të UNDP-së, prill 2016). Fatkeqësisht, kjo nuk është karakteristike vetëm për Kosovën, shpenzimet në lidhje me korrupsionin nëpër doganat e botës i kushtojnë anëtarëve të Organizatës Botërore të Doganave (OBD) së paku 2 miliardë \$ në të hyrat doganore çdo vit (Michael, Ferguson & Karimov, 2013). Deri në këtë ditë nuk ka të dhëna mbi efektet negative në lidhje me korrupsionin në Doganën e Kosovës. Për më tepër, nuk ka analiza, të cilat shfaqin përhapjen e korrupsionit, bazuar në përvojat e menaxherëve të bizneseve që kanë ndërveprime të drejtpërdrejta me Doganën e Kosovës.

Rezultatet e studimit aktual çojnë deri tek një mospërputhje në mes të sprovës për të qenë i kushtëzuar dhe perceptimit të korrupsionit në shërbimet doganore. Derisa vetëm 5% e të anketuarve kanë pasur përvojë me korrupsion, 32.5% e të anketuarve, besojnë që zyrtarët doganor e keqpërdorin autoritetin e tyre për përfitime personale dhe 31% besojnë që zyrtarët doganor janë të gatshëm ndaj ryshfetit. Prandaj, të dhënat mbi përhapjen e korrupsionit në Doganën e Kosovës, të cilat janë të bazuara në opinionin e gjerë, duhet të interpretohen me kujdes.

Fakti që arsyeja kryesore për dhënien e dhuratave për zyrtarët doganor është të shpejtohet procesi (35%), tregon që procedurat e ndërlikuara dhe që marrin kohë mund të çojnë deri tek korrupsioni në Doganën e Kosovës. Zbulimet sugjerojnë që ata që konsiderojnë që procedurat aktuale janë të rënda dhe marrin kohë janë më shumë të gatshëm të reagojnë pozitivisht ndaj kërkesave për ryshfet nga zyrtarët e Doganës së Kosovës. Për më tepër, është shfaqur se procedura të ndërlikuara dhe që marrin kohë ndikojnë negativisht të kënaqësia e të anketuarve me performancën e përgjithshme të Doganës së Kosovës.

Përveç perceptimit që ekziston për shkallën e korrupsionit, shumica e të anketuarve janë të kënaqur me performancën e përgjithshme të Doganës së Kosovës. Sipas bizneseve, reformat në Doganën e Kosovës e kanë bërë më të lehtë përmbushjen e obligimeve tatimore. Megjithatë, Dogana e Kosovës duhet t'i drejtohet afër 30% e të anketuarve, të cilët kanë dyshime mbi objektivitetin e doganës dhe kanë kritika të ashpra në lidhje me paanësinë në trajtimin e bizneseve, kualifikimin e zyrtarëve doganor dhe procedurat e ndërlikuara.

Të gjeturat kryesore

Qasja në informacione në lidhje me procedurat doganore

- 70% e të anketuarve kanë kërkuar informata në lidhje me procedurat doganore.
- Për 44.3% e të anketuarve, zyrat doganore dhe zyrtarët doganor janë burimi kryesor i informatave në lidhje me të drejtat dhe obligimet si një importues/eksportues/agjent doganor.
- Në total, 86% e të anketuarve ishin të kënaqur me informatat e pranuar nga Dogana e Kosovës.
- Rreth 30% e të anketuarve konsiderojnë që nevojiten urgjentisht më shumë informata mbi procedurat doganore.

Detyrat dhe përgjegjësitë e Doganës së Kosovës

- Për 82.5% e të anketuarve, detyrimi i bizneseve që të paguajnë detyrimet dhe taksat e po ashtu edhe luftimi i evazionit fiskal është një ndër detyrat më të rëndësishme për Administratën Doganore.
- Rreth 92.5% e të anketuarve konsiderojnë që Administrata Doganore është përgjegjëse për parandalimin e kontrabandimit me mallra.

Ngarkesa – përputhjet me procedurat doganore

- Gati gjysma e të anketuarve raportojnë iu është dashur të presin deri në një orë (23%) ose deri në dy orë (20%) për import.
- Rreth 40% raportojnë që iu është dashur të presin “deri në një orë” ose “deri në dy orë” për të përfunduar procedurat doganore të eksportit.
- Rreth 30% raportojnë që iu është dashur të presin më pak se 1 orë për procedurat doganore të transitit.
- Janë diku 41% e të anketuarve të cilët raportojnë që procedurat aktuale doganore janë shumë të rënda (5%) ose disi të rënda (36%).
- Procedurat më të lehta, sipas të anketuarve, janë pagesat elektronike, marrja e certifikatave të origjinës dhe certifikatave të import/eksportit.
- Procedura më e vështirë është paraqitja e ankesave dhe magazinimi doganor.

Ndikimi i ndryshimeve të bëra nga Dogana e Kosovës në lidhje me vlerësimet e performancës së tyre

- Shumica e të anketuarve konsiderojnë që kanalet e importit (i kuq, i gjelbër, i verdhë) (72.5%), qendrat e thirrjes (41%), kamerat CTV (46%), vlerësimet e bazuara në rrezik (47%) dhe regjistrimi një ndalesë i bizneseve (41%) e kanë bërë më të lehtë përmbushjen e obligimeve tatimore.

Ankesat në lidhje me performancën e Doganës së Kosovës

- Rreth 39.5% e të anketuarve nuk pajtohen me trajtimin e barabartë të tërë bizneseve nga dogana.
- Pjesa tjetër e të anketuarve rreth 28% dyshojnë që dogana i inspekton taksapaguesit bazuar në kriterin e objektivitetit.
- Rreth 32.5% e të anketuarve besojnë që dogana nuk është duke funksionuar në mënyrë efektive në të gjitha pikat kufitare.

Kënaqëshmëria e të anketuarve me performancën e Doganës së Kosovës

- Kënaqësia më e madhe është shfaqur me efikasitetin dhe efektshmerinë e proceseve doganore për ngarkesat e mëdha dhe mallrat.
- Pakënaqësia më e madhe (26.5%) ka dal nga proceset e klasifikimit tarifor të mallrave.
- Janë rreth 32.5% e të anketuarve të cilët besojnë që zyrtarët doganor keqpërdorin autoritetin e tyre për përfitime personale.
- Në total, 31% e të anketuarve konsiderojnë që zyrtarët doganor janë të hapur për marrjen e ryshfetit.
- Shumica e të anketuarve (73.5%) konsiderojnë që zyrtarët doganor janë të kualifikuar dhe kompetent për të zbuluar deklaratat fallce tatimore dhe 74.5% e të anketuarve konsiderojnë që zyrtarët doganor reagojnë në mënyrë pozitive ndaj sjelljes bashkëpunuese nga taksapaguesit.

Korrupsioni në Doganën e Kosovës

- Në total, vetëm 5% e të anketuarve kanë raportuar që shërbimet u janë kushtëzuar nga zyrtarët doganor në këmbim të ryshfetit, dhuratave ose favoreve tjera.
- Rreth 50% e të anketuarve që janë kushtëzuar (5%), kanë reaguar pozitivisht ndaj kërkesave për ryshfet.
- Shuma e paguar në këmbim të kërkesës për ryshfet sillet nga 200 deri 1000 euro.
- Në total, 8.5% e të anketuarve kanë pranuar që kanë ofruar dhurata për zyrtarët doganor pa kërkuar ata vetë.
- Vetëm 1% e të anketuarve kanë raportuar raste korruptive.
- Arsyeja kryesore për ofrimin e dhuratave për zyrtarët doganor është përshpejtimi i procesit (35%).
- Për 45% të të anketuarve dhënja e ryshfetit nuk ishte zgjedhje, pasi që ata vetëm kanë dashur që të zgjidhin çështjen përmes mjeteve ligjore.

Referencat:

Komisioni Evropian (2015). KOSOVA* 2015 RAPORT. Marrë nga:

http://ec.europa.eu/enlargement/pdf/key_documents/2015/20151110_report_kosovo.pdf

Lëvizja Fol (2010). Studim i opinionit publik: Njohuria, Opinionet dhe Përvoja e Qytetarëve mbi Korrupsionin në Kosovë. Marrë nga:

<http://levizjafol.org/folnew/wp-content/uploads/2015/09/CorruptionSCAN-Public-Opinion-Survey.pdf>

Kilgallon, T., Turner, J. & Krivaça, E. (2014). Luftimi i korrupsionit në Doganën e Kosovës: Vrojtimit dhe rekomandimet. Praktika e drejtësisë penale, lidhja: 1-16.

Dogana e Kosovës (2015). Raporti Vjetor 2015. Marrë nga:

https://dogana.rks-gov.net/repository/docs/Raporti_Vjetor_2015_-_EN_73677.pdf

UNDP (prill 2016). Puls i Publik XI.

<http://www.ks.undp.org/content/kosovo/en/home/publications.html>

UNODC (2013). Korrupsioni në Kosovë: RYSHFETI I SPROVUAR NGA POPULLATA. Marrë nga:

https://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/statistics/corruption/CORRUPTION_KOSOVO_Population.pdf

Aneksi 1. Pyetësori i përdorur për të mbledhur të dhëna

Kategoria e intervistës me të anketuarin (kopjo informatat nga listat shabllon)

1. Importuesi
2. Eksportuesi
3. Ndërmjetësimi

A. PYETJET E PËRGJITHSHME

Pozita e të anketuarit....

1. Pronar dhe menaxher
2. Menaxher por jo pronar
3. I afërm /bashkëshort/e i/e pronarit
4. Punëtor me rol të rëndësishëm në kompani

Tjetër _____

1. Sa gjatë jeni duke punuar në industrinë e ndërmjetësimit doganor në import dhe/ose eksport?

1. 0-3 vite
2. 4-6 vite
3. 7-10 vite
4. Mbi 10 vite

2. Çfarë janë burimet tuaja primare në lidhje me të drejtat dhe obligimet si importues/eksportues/ndërmjetësues doganor (deri në tri përgjigje)?

1. Prezantimet publike Doganore/takimet publike
2. Zyrat/zyrtarët doganor
3. Portali doganor
4. Faqja doganore në Facebook
5. Publikimet doganore, manualët, broshurat
6. Qendra doganore e thirrjeve
7. Gazetat
8. TV
9. Kontabilisti/ avokati
10. Shoqëria, kolegët, familja
11. Tjetër (_____)
88. Nuk e di

3. A keni kërkuar ndonjëherë direkt nga Administrata Doganore informata në lidhje me doganën?

1. Po
2. Jo (kalo tek pyetja 5)

4. (Vetëm për ata që kanë pranuar informata nga Dogana), nëse keni kërkuar ndonjëherë më shumë informacione në lidhje me tatimin nga Dogana, a ka qenë reagimi i kënaqshëm (në kohë, i qartë, i saktë, etj.,)?

1. Jo
2. Disi jo
3. Disi po
4. Po

88. Nuk e di

5. Ju lutem deklaroni që cilën fushë – nëse ka ndonjë – informata më të mira nevojiten më urgjentisht (p.sh. mbi Kodin Doganor, mbi procedurat doganore, etj.,)

6. Në fund, para se të fillojmë, sipas pikëpamjes tuaj, cilat nga detyrat në vijim formojnë një pjesë të rëndësishme të mandatit të Administratës Doganore?

1	Detyrimi i bizneseve që të paguajnë obligimet dhe tatimet, për të luftuar evazionin fiskal	PO	JO
2	Grumbullimi i detyrimeve doganore / TVSH/ Akcizës	PO	JO
3	Grumbullimi i kontributeve pensionale	PO	JO
4	Norma të caktuara të tatimit (të zvogëluara/të shtuara) p.sh. për detyrimet doganore, akcizën, TVSH-në	PO	JO
5	Parandalimi i kontrabandimit të mallrave	PO	JO
88	Nuk e di	PO	JO

7. Kur flasim mbi shërbimet zhdoganuese në 12 muajt e fundit, çfarë ka qenë natyra e ndërveprimit tuaj më të fundit me Doganën?

1. Kam depozituar dokumente elektronike ose kam bërë pagesa elektronike. Nuk ka pasur nevojë për ndërveprim tjetër.
2. Kam ndërvepruar me stafin qoftë përmes telefonit, personalisht, përmes adresës elektronike ose faksit. Gjatë këtij ndërveprimi të veçantë nuk kam depozituar ndonjë dokument elektronik.
3. Të dyja lartë (dokumentet elektronike të depozituara dhe ndërveprim me stafin).
4. Kam shfrytëzuar një ndërmjetësues dhe nuk kam ndërvepruar direkt me Doganën.

8. Mesatarisht sa shpesh takoheni/shkëmbeni informata me zyrtarët Doganor?

1. Kurrë

2. Një herë në vit
3. Çdo tremujor
4. Çdo muaj
5. Tjetër (_____)

9. A mendoni se procedurat aktuale që duhet të ndiqen në Doganën e Kosovës, janë të ndërlikuara?

1. Po
2. Jo
88. Nuk e di
99. N/A

10. Si do të vlerësonit cilësinë e shërbimit që keni marrë nga Administrata Doganore e Kosovës, në krahasim me atë çka keni pritur?

- Shërbim shumë i dobët 1 2 3 4 5
Shërbim shumë i mirë

11. A jeni të mendimit që procedurat që i ndiqni në Doganën e Kosovës, mund të thjeshtëzohen?

1. Po
2. Jo
3. Ndoshta
88. Nuk e di
99. N/A

12. Cila procedurë sipas mendimit tuaj është e panevojshme për të qenë pjesë e procesit?

13. Çfarë është koha mesatare që ju nevojitet të prisni derisa të përfundojnë procedurat e Doganës së Kosovës?

1. Deri në 1 orë
2. Deri në 2 orë
3. Deri në 3 orë
4. Deri në 4 orë
5. Deri në 5 orë
6. Më shumë se 5 orë
88. Nuk e di

B. DETYRIMI – PËRPUTHJA ME PROCEDURAT

14. Në përgjithësi, si do ta vlerësoni detyrimin mbi procedurat vijuese në lidhje me doganën – dokumentacioni, deklarata, pagesa, etj., - në kushte të kohë së shpenzuar dhe vëmendjes së kushtuar?

1. Shumë rëndë
2. Disi rëndë
3. Jo rëndë
4. Shumë lehtë
88. Nuk e di

15. A mendoni se procedurat vijuese doganore janë të vështira për t'u përcjellë (të ndërlikuara, të paqarta)?

PROCEDURAT	Lehtë	Disi lehtë	Disi vështirë	Shumë vështirë	Nuk e di
1. Sigurimi i certifikatave të import/eksportit	1	2	3	4	88
2. Sigurimi i certifikatave të origjinës	1	2	3	4	88
3. Magazinimi doganor	1	2	3	4	88
4. Dokumentacioni	1	2	3	4	88
5. Vlerësimi i mallrave	1	2	3	4	88
6. Deklarimi i faturës	1	2	3	4	88
7. Pagesa	1	2	3	4	88
8. Paraqitja e ankesave	1	2	3	4	88

16. Sipas mendimit tuaj, a mendoni se procedurat vijuese doganore marrin kohë për t'i përcjellë?

INT: Kjo ka të bëjë me nëse taksapaguesi e ka të vështirë që t'i përmbush kërkesat

PROCEDURAT	Nuk merr kohë	Nuk merr aq kohë	Merr kohë	Merr shumë kohë	Nuk e di
1. Sigurimi i certifikatave të import/eksportit	1	2	3	4	88
2. Sigurimi i certifikatave të origjinës	1	2	3	4	88
3. Magazinimi doganor	1	2	3	4	88
4. Dokumentacioni	1	2	3	4	88
5. Vlerësimi i mallrave	1	2	3	4	88
6. Deklarimi i faturës	1	2	3	4	88
7. Pagesa	1	2	3	4	88
8. Paraqitja e ankesave	1	2	3	4	88

17. A keni paraqitur ndonjë ankesë në ndonjë çështje në lidhje me Doganën në dy vitet e fundit?

1. Po
2. Jo
88. Nuk e di

18. Ju lutem vlerësoni, nëse ndryshimet në vijim në procedurat doganore janë më të lehta/më të rënda për juve që të jeni në përputhje me detyrimet tatimore?

Kategoritë	Shumë rënda	Më të rënda	Më të lehta	Shumë lehtë	Nuk e di /Nuk aplikohet
1. Kanalet e importit (i kuq, i gjelbër, i verdhë)	1	2	3	4	88
2. Qendra e thirrjeve	1	2	3	4	88
3. Kamerat CTV	1	2	3	4	88
4. Vlerësimi i bazuar në rrezik	1	2	3	4	88
5. Regjistrimi një ndalesë i biznesit	1	2	3	4	88

19. Ju lutem vlerësoni, nëse ndonjë fushë – ku përmirësimi është më urgjent (opsionet: regjistrimi, dokumentacioni, etj.)? (deri në tri përgjigje)

1. Sigurimi i certifikatave të import/eksportit
2. Sigurimi i certifikatave të origjinës
3. Magazinimi doganor
4. Dokumentacioni
5. Vlerësimi i mallrave
6. Deklarimi i faturës
7. Pagesa
8. Paraqitja e ankesave
9. Tjetër (deklaroni) _____
10. Asnjë

C. PROFESIONALIZMI DHE TRAJTIMI I BARABART I BIZNESIT

20. Kur mendoni mbi marrëdhëniet tuaja të fundit me Doganat në 12 muajt e fundit, sa pajtoheni ose nuk pajtoheni me deklaratat në vijim??

Qasja e përgjithshme e Doganës	Nuk pajtohem	Disi nuk pajtohem	Disi pajtohem	Pajtohem plotësisht	Nuk e di
1. Stafi ishte kompetent	1	2	3	4	88
2. Stafi veproi ashtu siç kanë deklaruar se do të veprojnë	1	2	3	4	88
3. Jam trajtuar me drejtësi	1	2	3	4	88
4. Stafi ka reaguar brenda një kohe të arsyeshme të kohës	1	2	3	4	88
5. Kam marrë informata të sakta	1	2	3	4	88
6. Ishte e lehtë bindja me kërkesat	1	2	3	4	88

21. Sipas mendimit tuaj, cila deklaratë më poshtë pasqyron më së afërmi besimet e juaja sesi Dogana i qaset bizneseve?

Qasja e përgjithshme e Doganës	Nuk pajtohem	Disi nuk pajtohem	Disi pajtohem	Pajtohem plotësisht	Nuk e di
1. DOGANA i trajton të gjitha kategoritë e ndryshme të bizneseve në mënyrë të barabartë (madhësia, sektori, etj.)	1	2	3	4	88
2. DOGANA i trajton barabartë të gjitha bizneset brenda sektorit të njëjtë dhe të përmasave të njëjta	1	2	3	4	88
3. DOGANA inspekton taksapaguesit bazuar në kriterin objektiv (të paanshëm)	1	2	3	4	88
4. DOGANA i dënon të gjithë kundërvajtësit tatimor në pajtim me ligjin	1	2	3	4	88
5. DOGANA funksionon në mënyrë efektive në të gjitha pikat kufitare	1	2	3	4	88

22. Sa jeni të kënaqur me aktivitetet doganore në vijim ...?

	1 Shumë i pakënaqur	2	3	4 Shumë i kënaqur	Nuk aplikohet
1. Dogana i përpunon kargot dhe mallrat shpejtë & dhe me efikasitet kur hyjnë ose dalin	1	2	3	4	99
2. Klasifikimi tarifor i mallrave	1	2	3	4	99
3. Rregullat e origjinës së mallrave	1	2	3	4	99
4. Trajtimi preferencial tarifor	1	2	3	4	99
5. Dogana në mënyrë efektive mbledh detyrimet dhe taksat në mallrat që hyjnë në Kosovë	1	2	3	4	99

23. Duke iu referuar përvojës suaj, ju lutem merrni parasysh deklaratat në vijim dhe vlerësoni në shkallën nga 1 në 4, ku 1 = nuk pajtohem, 4 = pajtohem plotësisht.

	Nuk pajtohem	Disi nuk pajtohem	Disi pajtohem	Pajtohem plotësisht	Nuk e di
1. Zyrtarët doganor duken të kualifikuar dhe kompetent për të zbuluar deklaratat fallco tatimore	1	2	3	4	88
2. Zyrtarët doganor shfaqin përpjekje për të zbuluar deklaratat fallco tatimore	1	2	3	4	88
3. Zyrtarët doganor i shpjegojnë zbulimet e tyre gojarisht (p.sh. bazën ligjore)	1	2	3	4	88
4. Zyrtarët doganor i dokumentojnë zbulimet e tyre me shkrim për taksapaguesit (p.sh. bazën ligjore)	1	2	3	4	88
5. Zyrtarët doganor i marrin pyetjet dhe mospëlqimet seriozisht dhe reagojnë në lidhje me to	1	2	3	4	88
6. Zyrtarët doganor keqpërdorin autoritetin e tyre për përfitime personale	1	2	3	4	88
7. Zyrtarët doganor janë të hapur ndaj ryshfetit/zhvatjes	1	2	3	4	88
8. Zyrtarët doganor përcaktojnë gjopa dhe ndëshkime në pajtim me ligjin	1	2	3	4	88
9. Zyrtarët doganor reagojnë në mënyrë pozitive ndaj sjelljes bashkëpunuese nga taksapaguesit	1	2	3	4	88

24. A mendoni se Administrata Doganore iu qaset taksapaguesve për t'i informuar mbi ndryshimet në legjislacionin dhe procedurat doganore (p.sh. seminarët, seancat publike, njoftimet publike)?

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

25. Si do ta notoni punën e administratës doganore në aktivitetet vijuese?

	1 Shumë i pakënaqur	2	3	4 Shumë i kënaqur	Nuk e di
1. Parandalimi i kontrabandës në përgjithësi	1	2	3	4	88
2. Parandalimi i kontrabandimit të duhanit	1	2	3	4	88
3. Parandalimi i kontrabandimit me vajra	1	2	3	4	88
4. Mbrojtja e pronësisë intelektuale	1	2	3	4	88
5. Sekuestrimi i lojërave të fatit	1	2	3	4	88
6. Kontrolli në kufirin e gjelbër	1	2	3	4	88

D. KORRUPSIONI

26. Në 12 muajt e fundit, a keni hasur në situata kur Dogana e Kosovës ka kushtëzuar realizimin e shërbimeve të tyre, duke kërkuar ryshfet, dhurata ose favorizime tjera?

- 1. Po
- 2. Jo [shih 33]
- 88. Nuk e di
- 99. N/A

27. Kush ka kërkuar ryshfet?

- 1. Ofruesi i shërbimeve të Doganës së Kosovës
- 2. Menaxheri
- 3. Tjetër _____
- 88. Nuk e di
- 99. N/A

28. Nëse po, a keni dhënë ryshfet, dhurata ose favorizime tjera?

- 1. Po
- 2. Jo [shih 33]
- 88. Nuk e di
- 99. N/A

29. Ju lutem, të specifikoni llojin e shërbimit për të cilin është bërë pagesa?

_____.

30. Nëse keni paguar ryshfet, cila ka qenë natyra e ndërveprimit?

- 1. Paratë janë kërkuar direkt nga vepruesi i ofruesit të shërbimit
- 2. Paratë janë kërkuar nga vepruesi përmes palës së tretë
- 3. Paratë janë ofruar direkt për ofruesin e shërbimit
- 4. Paratë janë ofruar nga pranuesi i shërbimit përmes palës së tretë
- 88. Nuk e di
- 99. N/A

31. Nëse keni paguar ryshfet, çfarë ka qenë shuma e ryshfetit të paguar?

_____ (deklaroni shumën e përafërt)

- 88. Nuk e di
- 99. N/A

32. Nëse po, sa herë keni paguar ryshfet në 12 muajt e fundit?

1. Një herë
2. Dy herë
3. Tri herë
4. Katër herë
5. Pesë herë
6. Gjashtë deri në dhjetë herë
7. Njëmbëdhjetë ose me shumë herë
88. Nuk e di
99. N/A

33. A keni raportuar ndonjëherë një rast të korrupsionit?

1. Po
2. Jo [shih 35]
88. Nuk e di
99. N/A

34. Nëse keni raportuar, ju lutem specifikoni ku (në cilin institucion)?

_____ (ju lutem specifikoni).

88. Nuk e di
99. N/A

35. A keni njohuri se cilat institucione duhet t'i kontaktoni në mënyrë që të raportoni një vepër të korrupsionit nga ofruesit e shërbimeve doganore?

1. Po
2. Jo
88. Nuk e di
99. N/A

36. A keni ofruar dhurata për ofruesit e shërbimeve të Doganës së Kosovës pa kërkuar ata vetë?

1. Po
2. Jo [shih 39]
88. Nuk e di
99. N/A

37. Kur keni ofruar dhurata për zyrtarët doganor pa kërkuar ata vetë?

1. Para se të sigurohet shërbimi

2. Pasi është siguruar shërbimi

88. Nuk e di

99. N/A

38. Pse do të ofroni dhuratë?

1. Sepse gjithkush ofron

2. Për shkak se nuk ka mënyrë tjetër të sigurohet shërbimi

3. Do të isha në gjendje të negocioj një çmim më të ulët

4. Për të shpejtuar procesin

5. Të sigurohem që marr atë që kam nevojë

6. Tjetër, specifikoni: _____

88. Nuk e di

99. N/A

39. Pse nuk do të ofroni dhuratë?

1. Sepse ekziston rrezik i madh i ndëshkimit

2. Sepse është e papranueshme për mua

3. Sepse do të përpiqem të zgjidh çështjen përmes mjeteve ligjore

4. Sepse nuk kam para/mjete

5. Tjetër, specifikoni:

88. Nuk e di

99. N/A

DEMOGRAFIA

D1. (GJINIA)

1. Mashkull
2. Femër

D2. (MOSHA) (vitet) |__|__|

D3. (EDUKIMI) sa vjet të shkollës keni diplomuar?

1. Pak edukim i shkollës fillore (vitet e përfunduara të regjistruhen me numra nga 0 deri në 12) |__|__|
 2. Shkolla e lartë [kodi 13] |__|__|
 3. Student [kodi 14] |__|__|
 4. Fakultet (diplomë) [kodi 15] |__|__|
 5. Master (pas-universitar) [kodi 16] |__|__|
 6. Doktoratë [kodi 17] |__|__|
- 99.N/A

D4. (ETNICITETI) Cila është përkatësia juaj kombëtare /cilit grup i përkisni?

1. Shqiptar
 2. Serb
 3. Boshnjak
 4. Goran
 5. Turk
 6. Rom
 7. Ashkali
 8. Egjiptian
 9. Tjetër. Cili? _____
99. Nuk e di/N/A

D5. RAJONI:

1. Prishtina
2. Prizreni
3. Peja
4. Gjakova
5. Gjilani
6. Ferizaj
7. Mitrovica

D6. KOMUNA _____
EMRI I ANKETUESIT _____

DATA E INTERVISTËS _____

KOHËZGJATJA E INTERVISTËS |__|__| **min.**

Shënimet shtesë

KONTROLLA LOGJIKE Kontrolluesi _____

1. Po
2. Jo

KONTROLLA NË TERREN Kontrolluesi _____

1. Po
2. Jo

Futja e të dhënave: _____

Aneksi 2. Strategjia analitike

Në përgjithësi, ky studim është demonstrativ dhe ka synimin që të prezantojë përhapjen e korrupsionit në Doganën e Kosovës. Megjithatë, për të fituar informata më të hollësishme mbi natyrën e këtij fenomeni, janë shfrytëzuar statistika të ndryshme përfundimtare.

- a) Testi-T është shfrytëzuar për të përcaktuar ndryshimet ndërmjet dy grupeve të pavarura.
- b) ANOVA një kahesh është realizuar për të analizuar ndryshimet ndërmjet tri ose më shumë grupeve të pavarura.
- b) Analizat që kanë lidhje reciproke janë realizuar për të zbuluar natyrën e ndërveprimit ndërmjet dy faktorëve.
- d) Analizat regresive janë shfrytëzuar për të zbuluar ndikimin e njërit faktor në tjetrin.



