

# AKCIONI DOKUMENT

Uticaoj komplikovanih  
procedura na stimulisanoje  
korupcije u Carini Kosova



**USAID**  
NGA POPULLI AMERIKAN  
OD AMERICOG NARODA

Oktobar, 2016



*Empowered lives.  
Resilient nations.*



**Pripremili:**

**Napisao:**

Fitim Uka – glavni analitičar

**Organizaciono i operativno rukovođenje:**

Atdhe Hetemi – Rukovodilac projekta “Puls javnosti”

**Obezbeđivanje kvaliteta:**

UNDP Kosovo

## Sadržaj

<b>Rezime .....</b>	<b>3</b>
<b>Uvod.....</b>	<b>4</b>
<b>Carina KOSOVA .....</b>	<b>4</b>
<b>Korupcija na Kosovu .....</b>	<b>4</b>
<b>Cilj akcionog dokumenta .....</b>	<b>5</b>
<b>Metodologija .....</b>	<b>6</b>
<b>Uzorci .....</b>	<b>6</b>
<b>Instrumenti i procedure .....</b>	<b>7</b>
<b>Rezultati .....</b>	<b>8</b>
<b>Pristup informacijama o carinskim procedurama .....</b>	<b>8</b>
<b>Dužnosti i odgovornosti Carine Kosova .....</b>	<b>10</b>
<b>Opterećenje – usklađenost sa carinskim procedurama .....</b>	<b>11</b>
<b>Uticaj promena na rad Carina Kosova.....</b>	<b>14</b>
<b>Zadovoljstvo radom Carina Kosova .....</b>	<b>16</b>
<b>Korupcija u Carini Kosova .....</b>	<b>18</b>
<b>Diskusija .....</b>	<b>22</b>
<b>Ključni nalazi .....</b>	<b>22</b>
<b>Napomene.....</b>	<b>24</b>
<b>Prilog 1. Upitnik korišćen za prikupljanje podataka .....</b>	<b>25</b>
<b>Prilog 2. Analitička strategija .....</b>	<b>37</b>

## Rezime

Brojne studije sprovedne na Kosovu<sup>1</sup> pokazuju visok stepen korupcije u javnim institucijama (UNDP – Izveštaj javnog pulsa, april 2016; UNODC-a, 2013; Levizja FOL, 2010), Procena rizika od korupcije u zdravstvenom sektoru na Kosovu (2014.). Poslednji podaci javnog pulsa pokazuju da je 32,3% stanovnika Kosova veruje da je korupcija prisutna u Carini Kosova (UNDP, april 2016). Dok su prethodne studije fokusirane skoro u potpunosti, na traženje mišljenja i percepcije stanovništva uopšte, u ovoj studiji, primarni izvori informacija su biznisi koji su glavni primaoci usluga Carina Kosova.

Cilj studije je da se identifikuje rasprostranjenost korupcije i saznati moguće efekte složene procedure koje se smatra da su uzrok korupcije u Carini Kosova. Ukupno, 200 ispitanici su intervjuisani od kojih 100 su bili uvoznici, 50 izvoznici i 50 brokerskih kuća, koristeći metode propabiliteta višestepene uzorkovanja slučaja.

Rezultati pokazuju da carinarnice i carinici su primarni izvor informacija za većinu ispitanika (44,3%) koji su se pitali o svojim pravima i obavezama, carinskih procedura i dažbina. Rezultati takođe pokazuju da je 86% ispitanika zadovoljno informacijama koje pruža Carina Kosova u vezi sa carinskim postupcima. Međutim, oko jedne trećine ispitanika još uvek veruje da uprava Carina Kosova treba da unapredi svoje informacije u vezi sa pitanjima o dažbinama.

Skoro polovina ispitanika kažu da moraju da čekaju jedan do dva sata za procedure uvoza/izvoza. Shodno tome, 68% ispitanika smatra da se sadašnje carinske procedure mogu biti pojednostavljene. Najteža procedura u Carina Kosova je podnošenje žalbe i carinsko skladištenje. Međutim, oko 47,5% ispitanika je podnelo barem jednu formalnu žalbu u poslednje dve godine.

Većina ispitanika navodi da su prelazi uvoza (crveni, zeleni i žuti), pozivni centar, CTV kamere, procena rizika i procedura registracije poslovanja je bilo lako ili vrlo lako da se usklade sa poreskim obavezama. S druge strane, su skoro 1/3 ispitanika koji su se žalili zbog načina tretiranja od strane Carine Kosova i oblika kazne za poreske prestupnike. Skoro isti procenat ispitanika (31%-32,5%) smatra da carinici zloupotrebljavaju svoja ovlašćenja za lični dobit.

Samo 5% od ispitanika ankete navodi da usluge njima uslovljena od carinika u zamenu za mito, poklone ili druge usluge. S druge strane, 35% ispitanika smatra da su mito ponudili carinika kako bi dobili praovremenu uslugu. Štaviše, 45% ispitanika ne smatra davanja mita kao izbor, ali radije rešavaju probleme pravnim putem.

Ovaj akcioni dokument ukazuje da postoje značajne veze između komplikovanih procedura i rasprostranjenosti korupcije.

Dakle, postoji potreba da se pojednostave carinske procedure i skрати vreme čekanja kako bi se smanjila učestalost korupcije i poboljša ukupno zadovoljstvo poslovne zajednice na rad Carine Kosova.

---

1 For UNDP, references to Kosovo shall be understood to be in the context of Security Council Resolution 1244 (1999)

*Stavovi izneseni u ovom dokumentu su stavovi javnog mjenja ispitanika u anketi i ne predstavljaju stavove UNDP-a ili USAID-a.*

## Uvod

### *Carina Kosova*

Carina Kosova je javna institucija, koja je prvi put osnovana 1999. godine pod UNMIK-om i postala poznata kao Carina Kosova u decembru 2008. godine nakon što Skupština Kosova usvojila je Zakonik o carini, koji je omogućio tranziciju (Zakonik: 03-L-109/2008). Njen razvoj je rangiran sa standardima EU (Evropska komisija, 2015). Trenutno ima 600 zaposlenih (Kosovski međunarodni vodič za trgovinu, 2016), koji su odgovorni za prikupljanje carinskih dažbina, kao što su carina, porez na dodatu vrednost i akciza. Carina Kosova služi kao čuvar i igra glavnu ulogu u ubrzanju prometa robe unutar i van Kosova (Carina Kosova, 2016). Carinska služba takođe prati uvoz i izvoz, kako bi se osigurala zaštitu privrede tačne evidencije o statističkim podacima o spoljnoj trgovini (Portal Kosova 2016).

Glavni cilj Carine Kosova je da pruža ubrzano carinjenje i kontrolu legalne trgovine i za putnike, štiti i bezbedi carinsko područje, sa efikasno i efektivno prikupljanje prihoda u skladu sa propisima, u doprinos ekonomskom razvoju Kosova. Prikupljanje dažbina od strane Carine Kosova, predstavlja glavni izvor budžetskih prihoda. Carina Kosova prikupila tokom 2015. godine 950 miliona evra; ova šifra predstavlja najveći iznos prikupljenih u 15 godina postojanja Carine Kosova. U 2015. godini naplata prihoda povećana za 9,6% (82 miliona) u odnosu na 2014. (Carina Kosova, 2016). Evropska komisija (ES) priznao taj napredak, ali ukazuje istovremeno da u narednoj godini "Kosovo treba posebno ojača rad interne kontrole i borbu protiv korupcije" (Evropska komisija, 2015, str. 40).

### *Korupcija na Kosovu*

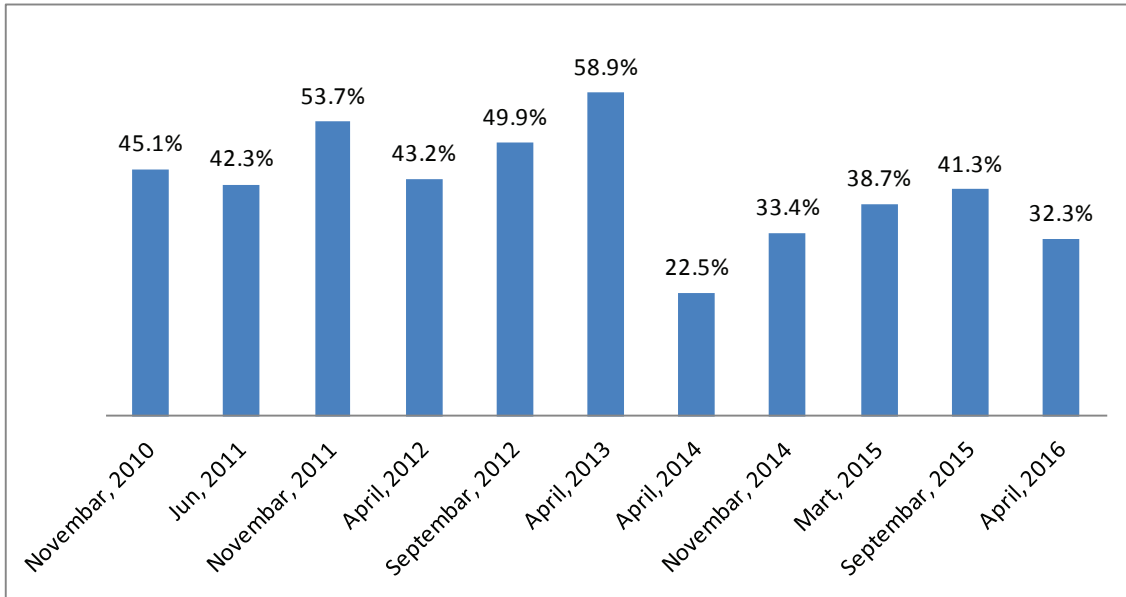
Dok pitanja istraju na uticaj inicijativa za borbu protiv korupcije i da li je korupcija u padu ili ne, došlo je do značajnog kretanja na dijalog za borbu protiv korupcije tokom poslednje dve decenije. Sve je više dokaza da su napori za borbu protiv korupcije doprinosi promovisanju transparentnosti, odgovornosti i integriteta u procesima donošenja odluka. Zbog svoje složenosti korupciju je teško izmjeriti; ipak postoje jasni dokazi o povezanosti korupcije i ekonomskih i ljudskih pokazatelja razvoja.

Na Kosovu, korupcija je identifikovana kao jedan od glavnih prepreka na putu ka evropskim integracijama i ostaje jedan od top tri gorućih problema za građane Kosova. Opšte stanovništvo je skeptična za zapošljavanje na osnovu zasluga u javnom sektoru. To je, većina stanovnika Kosova (81%) smatra da porodične veze, mito, stranački savezi, i drugi ne-zasluzni faktori su veoma korisne u obezbeđivanju zaposlenja u javnom sektoru (UNDP- Izveštaj pulsa javnosti, april 2016). Veliki broj ispitanika koji su učestvovali u najnovijem istraživanju javnog pulsa smatra da je korupcija veliko je rasprostranjena u mnogim institucijama, uključujući:

Kosovski sudovi (42%), Kosovska agencija za Privatizaciju (39%), zdravstvene usluge (38%), Administracija/centralne institucije (37%), carina (32%), kao i Kosovska energetska korporacija (31%). Prema UNODC-a (2013) javnih službenici sa najvećim rizikom od podmićivanja u interakcije sa preduzećima su carinici, službenici u upravi poreza/prihoda, i opštinski ili regionalni službenici (UNODC, 2013). Ovo se odražava u drugom izveštaju, u kojem se navodi da 94.5% od građana Kosova navode da su dali mito carinskim službenicima (retko, često) dok samo 5,5% smatra da nikada nije dogodilo (Levizija -Pokret FOL, 2010).

Poslednji podaci javnog pulsa ukazuju da 1/3 stanovnika Kosova veruje da je korupcija prisutna u Carini Kosova. Najveći procenat korupcije u Carini Kosova, je zabeležen u aprilu 2013 (58,9%), dok je najmanji je zabeležen u aprilu 2014. godine (22,5%).

*Figura 1. Percepcija rasprostranjenosti korupcije u Carini Kosova tokom godina.*



### *Cilja akcionog dokumenta*

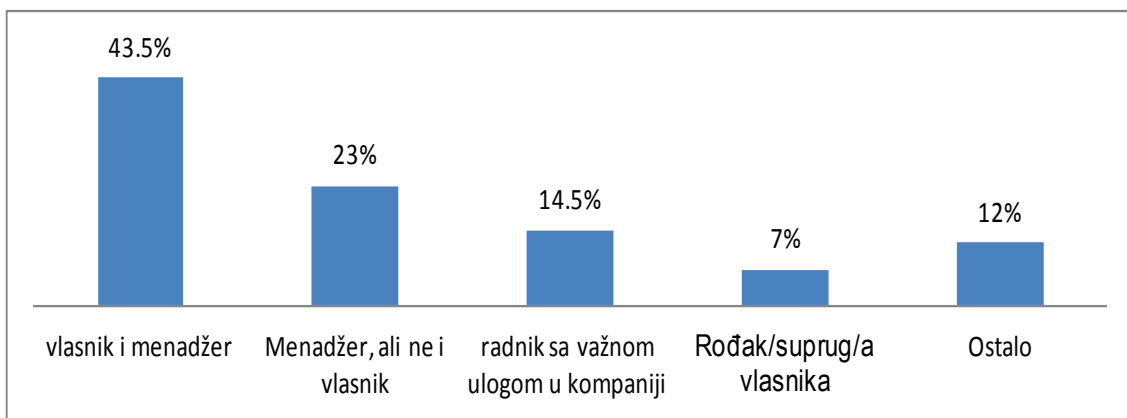
Postojeći podaci o procentu korupcije u carini su uglavnom zasnovani na percepciji opšteg stanovništva. Do sada, ne postoji studija koja je istraživala iskustva kompanija koje primaju usluge od Carine Kosova. Da bi adresirari ovaj raskorak, ovaj akcioni dokumenat ima za cilj da proceni trenutne carinske procedure, kao i da pronadu, da li ove procedure doprinose podsticanju korupcije u Carini Kosova.

## Metodologija

### Uzorci

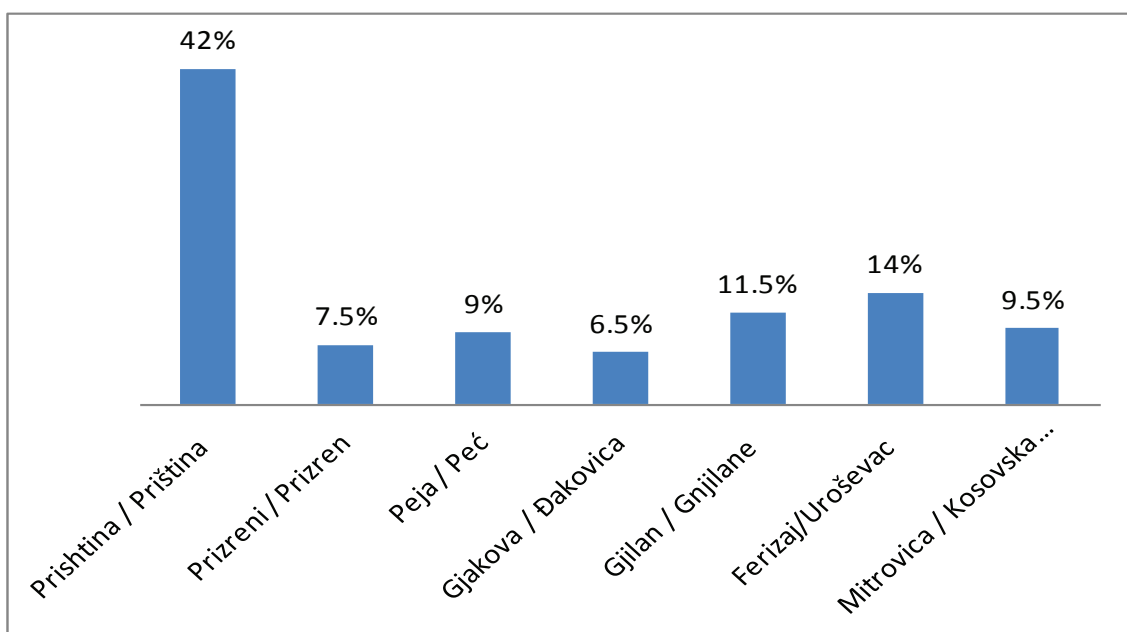
Podaci prikazani u ovom dokumentu su zasnovane na uzorku od 200 ispitanika, izabrani kroz propabiliteta višestepene uzorkovanja slučaja. Naime, procenitelji su imali pristup u oko 292 poslovanja, ali ne svi od njih su učestvovali u istraživanju. Oko 40 odsto preduzeća izabranih sa liste koju je pružila Carina Kosova, nisu učestvovali u anketi, jer su bile nepoverene, ne-dostupne ili ne postojeće. Većina preduzeća, koja je odbila da učestvuju u istraživanju su uvozne firme. Od onih koji su učestvovali u studiji, 100 su uvozne firme, 50 su izvozne i 50 su posrednici. Većina pojedinaca koji su predstavljali firme su vlasnici i/ili menadžeri (Fig. 1).

*Figura 2. Položaj ispitanika u kompaniji*



Ukupno, 91% ispitanika su muškarci. Prosečna starost ispitanika je 40.5 godina (SD = 11,9). Samo 4,5% ispitanika su studenti, dok većina od njih ima Bachelor diplomu (55,5%) i 7% su imali master diplomu. Ukupno, 99% ispitanika su bili Albanci. Većina od njih su iz Prištine (42%), zatim iz Ferizaj/Uroševac (14%) i Gnjilane/Gjilan (11,5%).

*Figura 3. Prebivalište ispitanika*



## *Instrumenti i procedure*

Tim UBO Consulting je angažovan od strane UNDP za prikupljanje podataka. Tim UBO Consulting u bliskoj saradnji sa stručnjacima angažovani od strane UNDP kancelarije u Prištini, dizajnirao instrument za prikupljanje podataka. Ukupno, upitnik sadrži 40 zatvorena i otvorena pitanja. Pitanja vrti oko percepcije ispitanika o carinskim procedurama i prisustvo korupcije u carinskim organima. UBO Consulting sprovela pilot test upitnika da bi utvrdili u pogledu sadržaja i logike. Nakon pilot testa, neophodne izmene su napravljene na upitnik, a konačna verzija je korišćena za prikupljanje podataka (Prilog 1). Kvantitativni deo istraživanje realizovan je tokom intervjuja tehnikom licem u lice sa označenom uzorku preduzeća.

Podaci su analizirani korišćenjem Statistički paket za društvene nauke Softver (ver. 22). Različite analitičke strategije su uključene u cilju utvrđivanja razlike između grupa i interakcije između varijabli (Prilog 2).

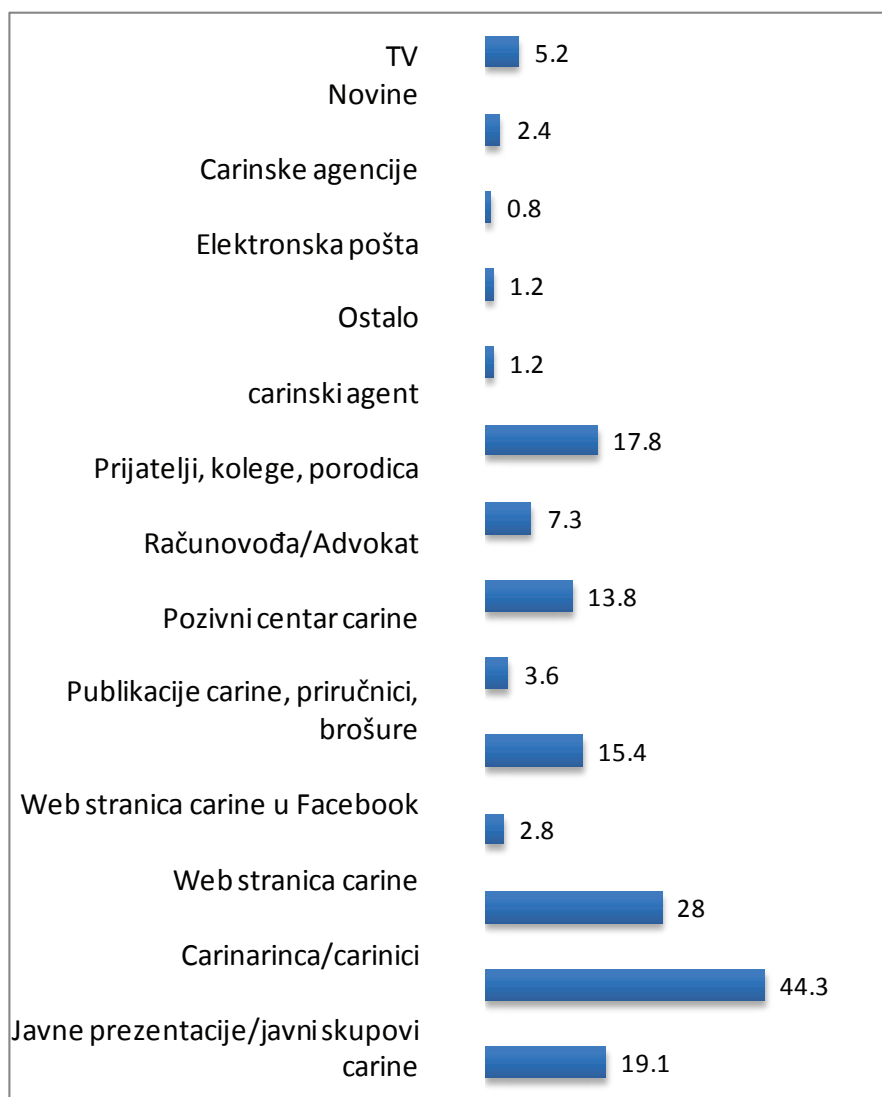


## Rezultati

### *Pristup informacijama o carinskim procedurama*

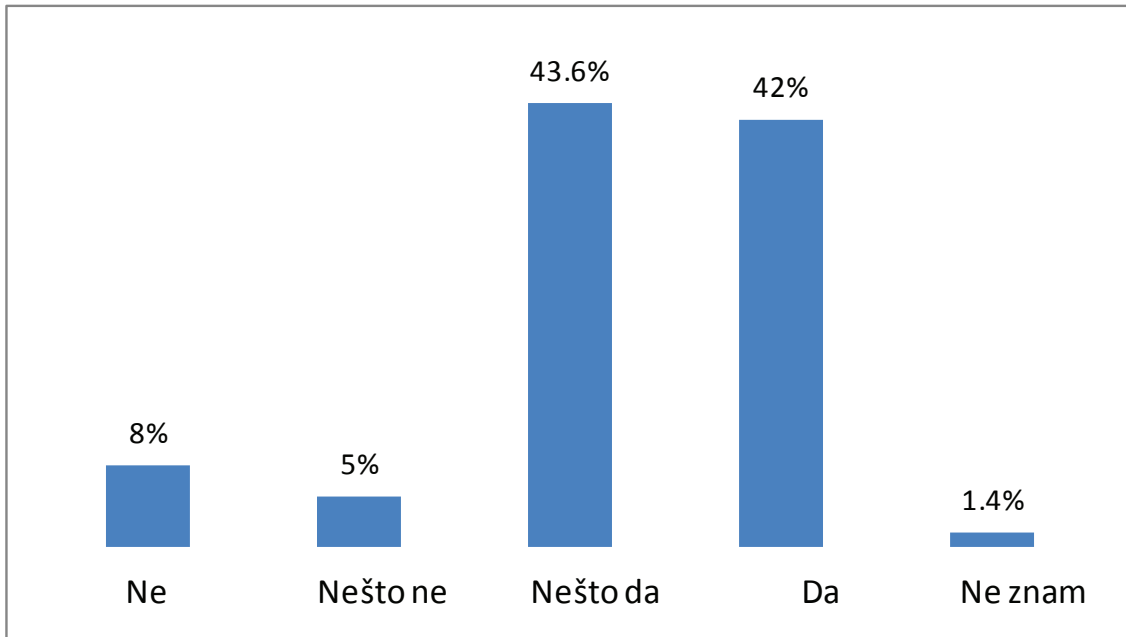
Prema rezultatima ovog istraživanja, percepcija ispitanika o carinskim postupcima i lakoća njihovog poštovanja može da zavisi od pristupu informacijama u vezi ove procedure. Rezultati ovog akcionog dokumenta pokazuju da 70% ispitanika tražili informacije o carinskim postupcima. Rezultati ukazuju da je primarni izvor informacija u vezi prava i obaveze kao uvoznik/izvoznik/posrednik-broker su carinarnice ili carinici (44%). Štaviše, 28% ispitanika koristi veb-sajt Carine kao glavni izvor informacija. Dalje, više od 30% ispitanika oslanja na prezentacije ili javnim skupovima (19%) koji su održani od strane carinarnica da budu informisani u vezi sa carinskim procedurama.

*Figura 4. Primarni izvor informacija u vezi sa njihovim pravima i obavezama*



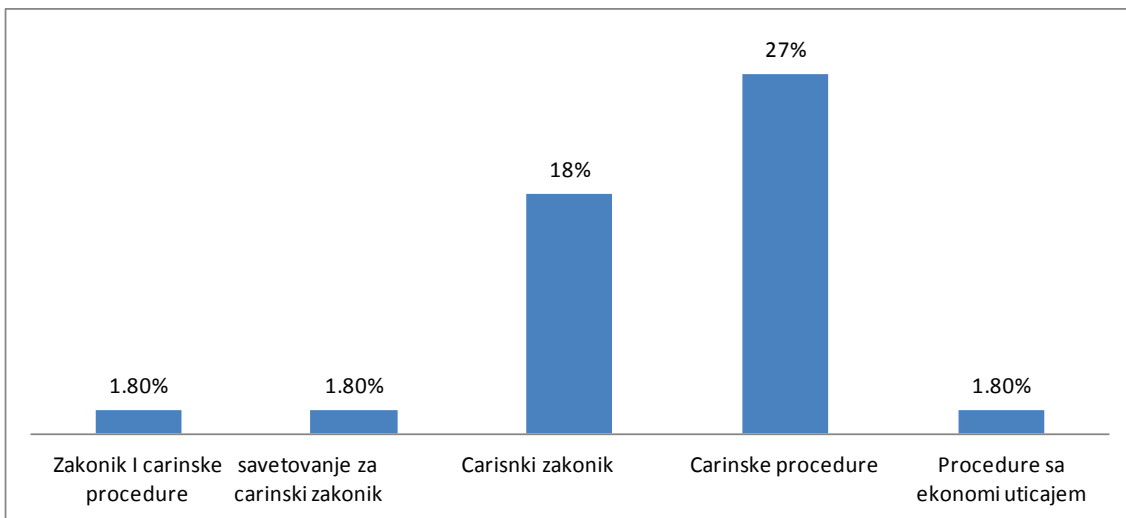
Ukupno, 86% ispitanika koji su tražili informacije o porezu od carinarnica, tvrde da su zadovoljni informacijama koje su dobili. Ovi ispitanici ukazuju na visoko zadovoljstvo na carinsku upravu i njihove napore da dopre do svojih poreskih obveznika i informisati ih o promenama carinskih propisa i procedura.

*Figura 5. Zadovoljstvo ispitanika na informacijama o porezima iz carinske uprave.*



Uprkos činjenici da je većina ispitanika su zadovoljni informacijama koje su dobili u vezi sa porezima, 1/3 njih još uvek veruje da hitno više informacija o carinskim procedurama su hitno potrebni. Takođe, 18% ispitanika ukazuju na potrebu za više informacija o carinskom zakonu. Na osnovu odgovora ispitanika, manje informacije potrebne u vezi sa postupcima sa ekonomskim uticajem (1.8%).

*Figura 6. Oblasti u kojima najhitnije treba bolje informacije prema ispitanicima*



## Dužnosti i odgovornosti Carine Kosova

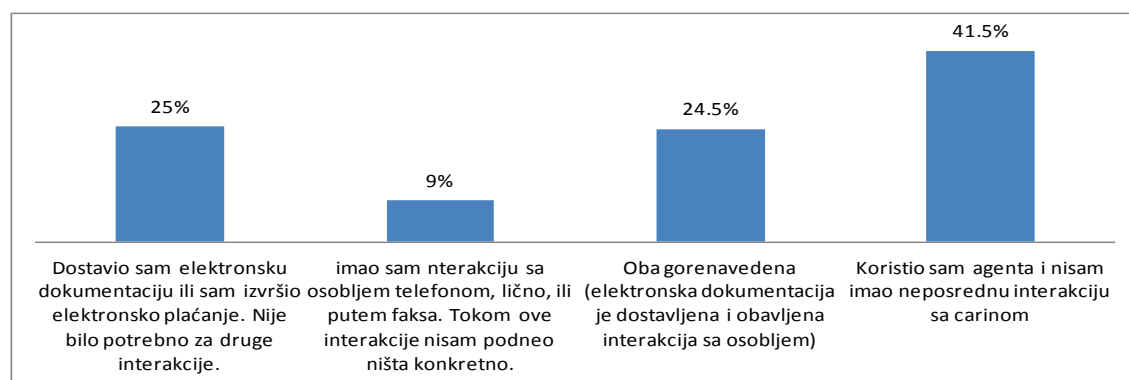
Još jedan važan motiv ovog istraživanja bio je da imamo sveobuhvatan pregled percepcije i znanja poslovne zajednice o primarnim dužnostima i obavezama Carine Kosova. Za 82,5% ispitanika, osiguravajući da kompanije plaćaju i porez i borba protiv utaje poreza je jedan od najvažnijih zadataka koje treba da se vrši Uprava carina. Pored toga, veliki broj ispitanika smatra da Uprava carina je zadužena za prikupljanje carinskih dažbina (PDV) akcizu (78%) i sprečavanje krijumčarenja robe (92,5%). Skoro polovina ispitanika (48,5%) smatra da carinarnice su odgovorne za regulisanje (smanjenje/povećanje) poreskih stopa. Međutim, samo 13% misli da Carina Kosova je odgovorna za prikupljanje penzijskih doprinosa, dok se 24% ispitanika ne zna da li naplata penzijskih doprinosa je odgovornost Carine Kosova (Tabela 1). Neke opcije koje dovode u zabludu, ostali su namerno neispunjena.

Tabela 1. *Odgovornosti Carina Kosova prema ispitanicima*

	PO	Po	KC
6.1 Obavezuje preduzeća da plaćaju carine i obaveze, suzbijanje fiskalne evazije	82.50%	6%	11.50%
6.2 Prikupljanje dažbina /PDV/, akcize	78%	8.50%	13.50%
6.3 Mbledhin kontribute doganore	13%	63%	24%
6.4 Postavlja (smanji/poveča) poreske stope, n.p. Carinske dažbine, akcizu, PDV	48.50%	33%	18.50%
6.5 Sprečiti krijumčarenje robe	92.50%	1%	6.50%

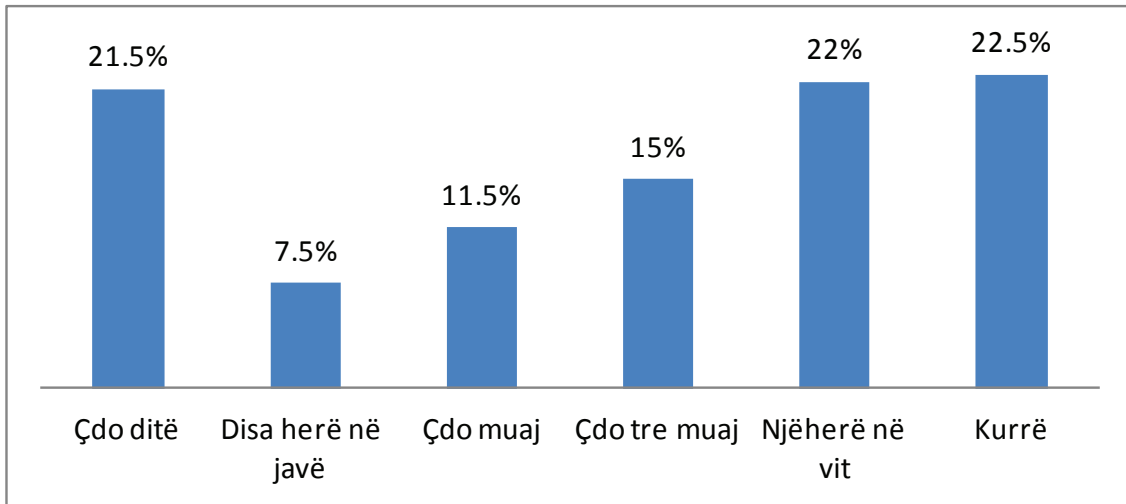
Na pitanje o prirodi njihovog najnovijeg interakcije sa carinom, 41,5% je reklo da su koristili brokera, a nisu direktno komunicirali sa carinskim službenicima. Osim toga, 25% je izjavilo da ne stupaju u interakciju sa carinicima jer su dostavljeni elektronski dokumenti ili izvršene elektronsko plaćanje. Međutim, 24,5% ispitanika koristi oba elektronske dokumente i imali interakciju sa osobljem, dok samo 9% imali interakciju sa osobljem, poput telefonom, lično, e-mailom ili faksom.

Figura 7. *Uobičajeni karakter interakcije između ispitanika i carine*



Rezultati pokazuju da postoje značajne razlike između različitih vrsta interakcije i percepcije ispitanika o carinskim postupcima. Postoje marginalne razlike između grupa koje ne stupaju u interakciju sa carinom u odnosu na grupe koje su imale direktnu interakciju sa carinom. Naime, oni koji koriste elektronske dokumente ili brokerske usluge vide aktuelne carinske procedure kao manje komplikovano u odnosu na one koji imaju direktnu interakciju sa carinskim službenicima. S jedne strane, jedan broj ispitanika (22,5%) izjavilo je da nikada nisu sastali/imali interakciju sa carinicima. S druge strane, bilo je ispitanika (21,5%), koji su izjavili da su se sastali/imali interakciju sa carinskim službenicima svakog dana ili više puta nedeljno (8%). Skoro polovina ispitanika (49%) imao manje intenzivne interakcije sa carinskim administracijama, što znači da su se sastali svaki mesec ili jednom godišnje.

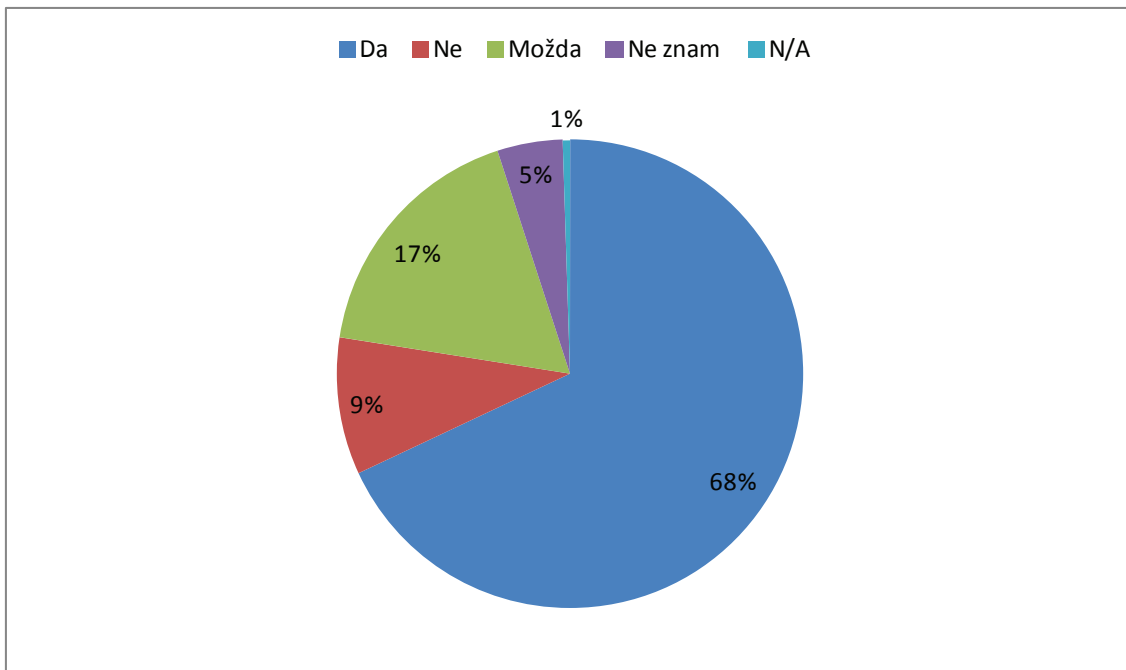
*Figura 8. Učestalost interakcije između ispitanika i carine*



### *Opterećenje (složenost) – usklađenost sa carinskim procedurama*

Ispitanici su se pitali da li smatraju da su procedure, koje sprovodi Carina Kosova, moglo biti pojednostavljena. Obično, složene procedure može dovesti do koruptivne prakse. Oko dva od tri ispitanika smatra da carinske procedure mogu biti pojednostavljena i 18% je neodlučno, i izabrali “možda” kao odgovor. Dalje, samo 10% misli da carinske procedure ne mogu biti pojednostavljena i treba da ostane kao što su sada.

*Figura 9. Procenat ispitanika koji smatraju da su aktuelne carinske procedure komplikovane*



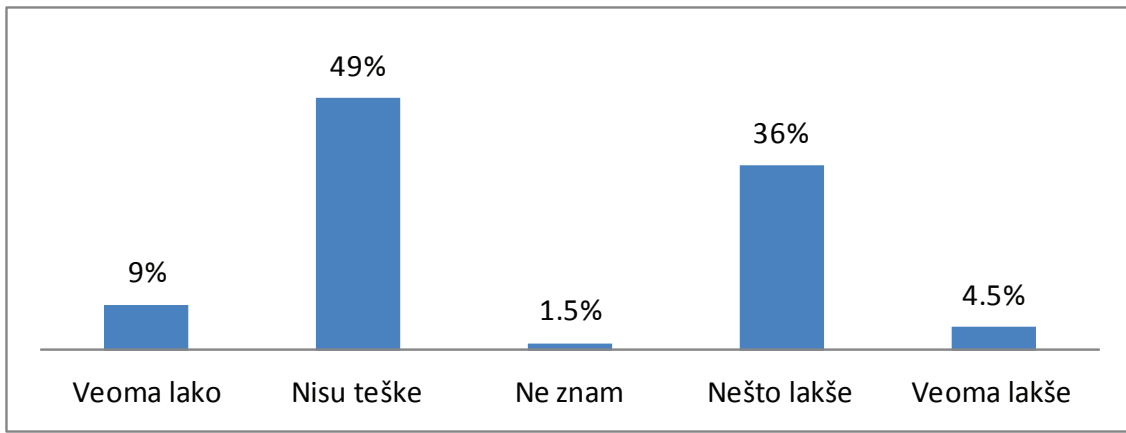
Vreme koje je potrebno za ispitanike da završi carinske procedure značajno varira. Skoro polovina ispitanika kažu da moraju da čekaju do jedan sat (23%), ili do dva sata (20%), za procedure uvoza. Slično tome, 42% kažu da moraju da čekaju “do jedan sat” ili “do dva sata” da završi carinske procedure izvoza. Dok je 64% ispitanika ne zna koliko dugo treba sačekati da se završi carinske procedure tranzita, a 27% od njih kažu da traje manje od jedan sat.

*Tabela 2. Prosečno vreme potrebno za završetak carinskih procedura*

	Do 1 sat	Do 2 sata	Do 3 sata	Do 4 sata	Do 5 sata	Više od 5 sata	DN/NA
Uvoz	23%	20%	16%	6%	10%	15%	10%
Izvoz	33.50%	7.50%	7.50%	5%	2%	5%	39.50%
Tranzit	27%	1%	4.50%	1%	1.50%	1%	64%

Od ispitanika je traženo da rangiraju procedure vezanih za carinu, kao što su dokumentacija, prijavljivanje i plaćanje. Na skali od 1 (veoma teško) do 4 (vrlo lako), većina ispitanika (49%) ocenili carinske postupke nisu opterećujuće. Međutim, 41% ispitanika kažu da su aktuelne carinske procedure u velikoj meri opterećujuće (5%) ili nekako opterećujuće (36%).

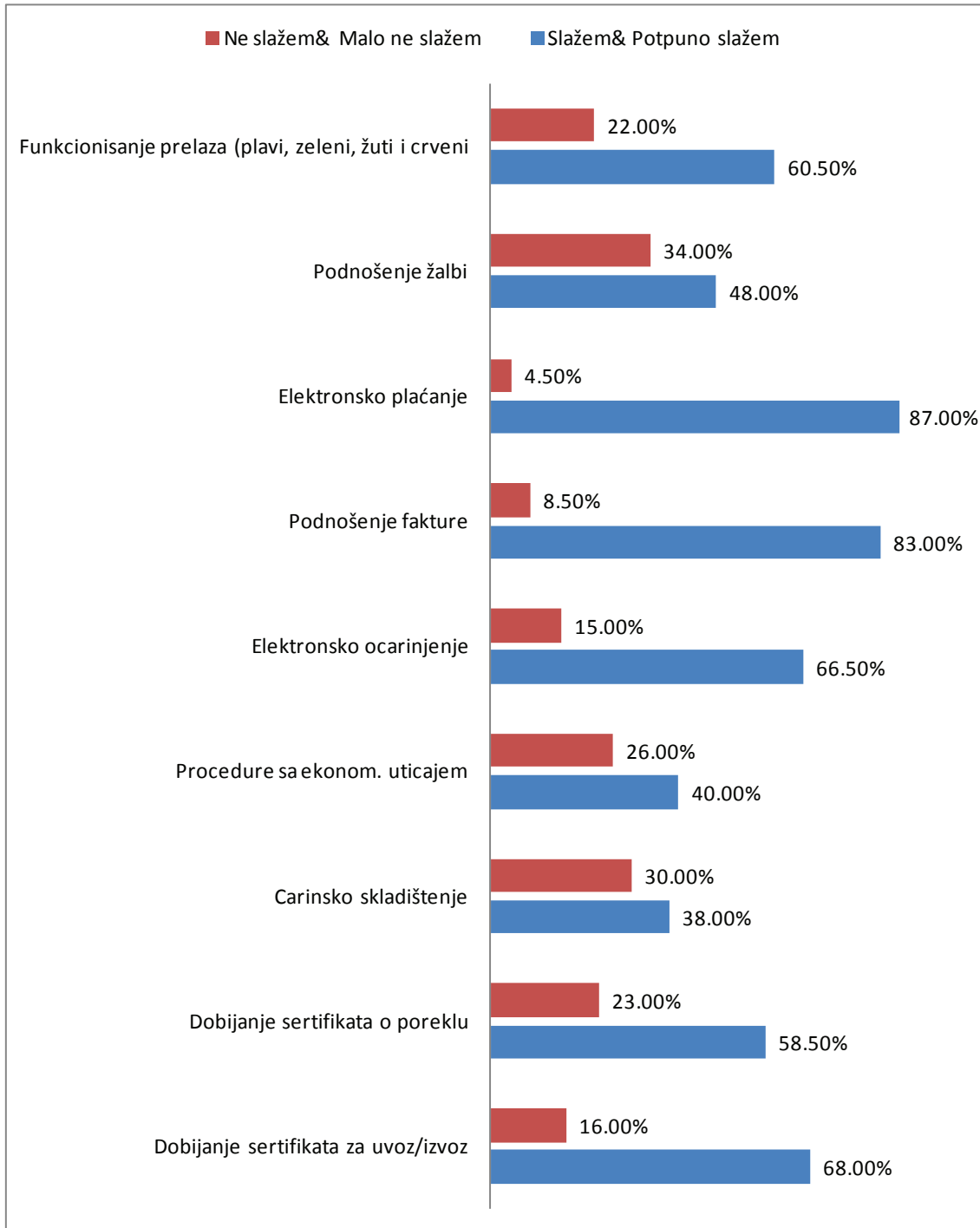
*Figura 10. Percepcije ispitanika o cariskim procedurama*



Rezultati pokazuju da je vreme provedeno na procedure izvoza predstavlja značajan prediktor procene ispitanika za carinske procedure. Takođe pokazano da su ispitanici koji provode više vremena na procedure izvoza, smatraju komplikovane procedure sa ekonomskim uticajem koje treba slediti u Carina Kosova.

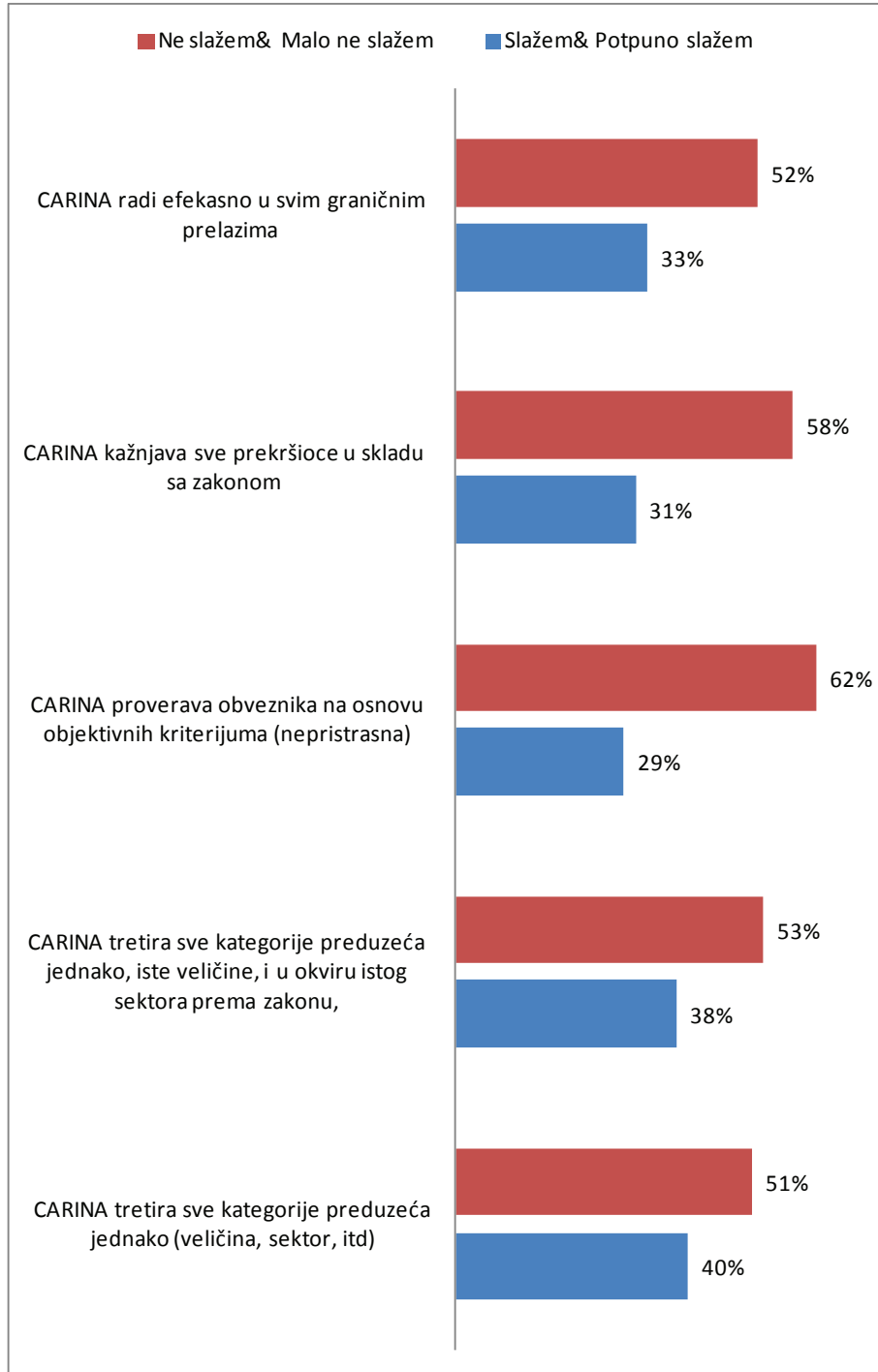
Od ispitanika je takođe zatraženo da identifikuju najviše komplikovane procedure u Carini Kosova. Rezultati pokazuju da su najlakše procedure u: elektronsko plaćanje, dobijanje sertifikata o poreklu i dobijanje sertifikata za uvoz/izvoz. Dok je najteže procedure su podnošenje žalbe i carinsko skladištenje (Tabela 3). Ove dvije kategorije se smatraju malo teško ili veoma teško slediti, ovako kaže 1/3 od ispitanika. Dalja analiza pokazuje značajan negativan odnos između obrazovanja i procene pitanja u nastavku. To znači da ispitanici sa niskim nivoom obrazovanja imaju tendenciju da klasifikuju carinske procedure kao teže.

Figura 11. Mišljenje ispitanika u vezi sa lakoćom procedura Carine Kosova



Uprkos činjenici da je vreme koje je potrebno da se uloži žalba je dug i ispitanici smatraju da je to težak postupak, 47,5% ispitanika su podneli najmanje jednu formalnu žalbu u poslednje dve godine. Nakon poređenja ove dvije grupe (podnošenje žalbi/nepodnošenje žalbi) pokazuju da oni koji su podneli formalne žalbe bili oni koji su proveli duže vreme, dok su bili suočeni sa carinskim procedurama, a takođe imaju tendenciju da sugerišu da bi ove procedure biti pojednostavljena.

Figura 11. Mišljenja ispitanika o vremenu potrebnom da provedu za procedure u Carini Kosova



### Uticaj promena na rad Carine Kosova

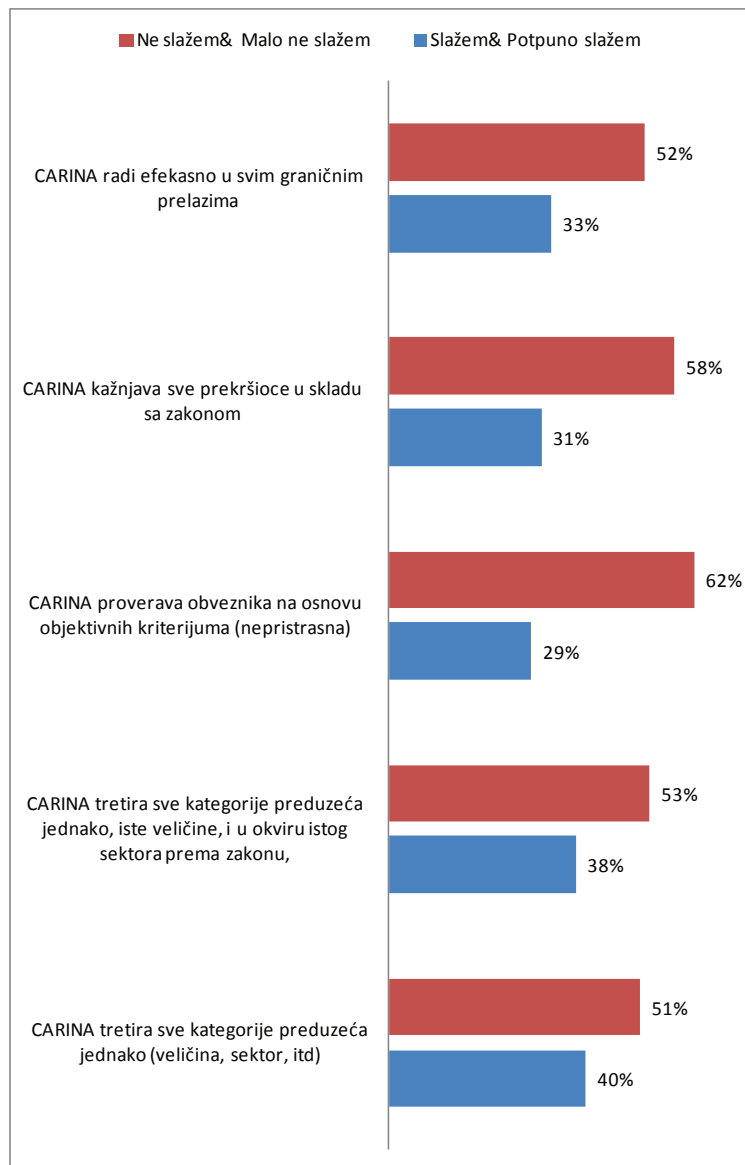
Ispitanici su takođe kažu o uticaju promene koje su napravljene u procedurama Carine Kosova. Većina njih smatra da prelazi uvoza (crveni, zeleni, žuti) (72,5%), i pozivni centar (41%), CTV kamere (46%), procene na osnovu rizika (47%) i evidencija biznisa (one stop business) (41%), je bilo lakše da se usklade sa poreskim obavezama. Međutim, 16% ispitanika smatra da su promene u prelazima uvoza više opterećuje da se usklade sa poreskim obavezama.

*Tabela 5. Mišljenja ispitanika o uticaju promene u carinskim procedurama*

	Veoma opterećeni	Više opterećeni	Lako	Veoma lako	Ne znam/NA
Prelazi uvoza (crveni, zeleni, žuti )	3%	13%	48%	24.5%	11.5%
Pozivni centar	1%	3%	27%	14%	55%
Kamere CTV	1.50%	3%	29.50%	16.5%	49.5%
Procena na osnovu rizika	4%	11%	35.50%	11.5%	38%
Registracija one-stop business	1%	1.50%	23.50%	17.5%	56.5%

Na pitanje o njihovim verovanjima o tome kako Carina pristupa carine poslovnu zajednicu, ispitanici imaju više primedbe. Ispitanici ne veruju da carina tretira jednako sva preduzeća (39,5%), obilaze poreskih obveznika na osnovu objektivnih kriterijuma (28%), kažnjava sve poreske prestupnike (30%) ili efektivno funkcioniše u svim graničnim prelazima (32,5%).

*Tabela 6. Verovanja ispitanika o tome kako Carina pristupa poslovnu zajednicu*

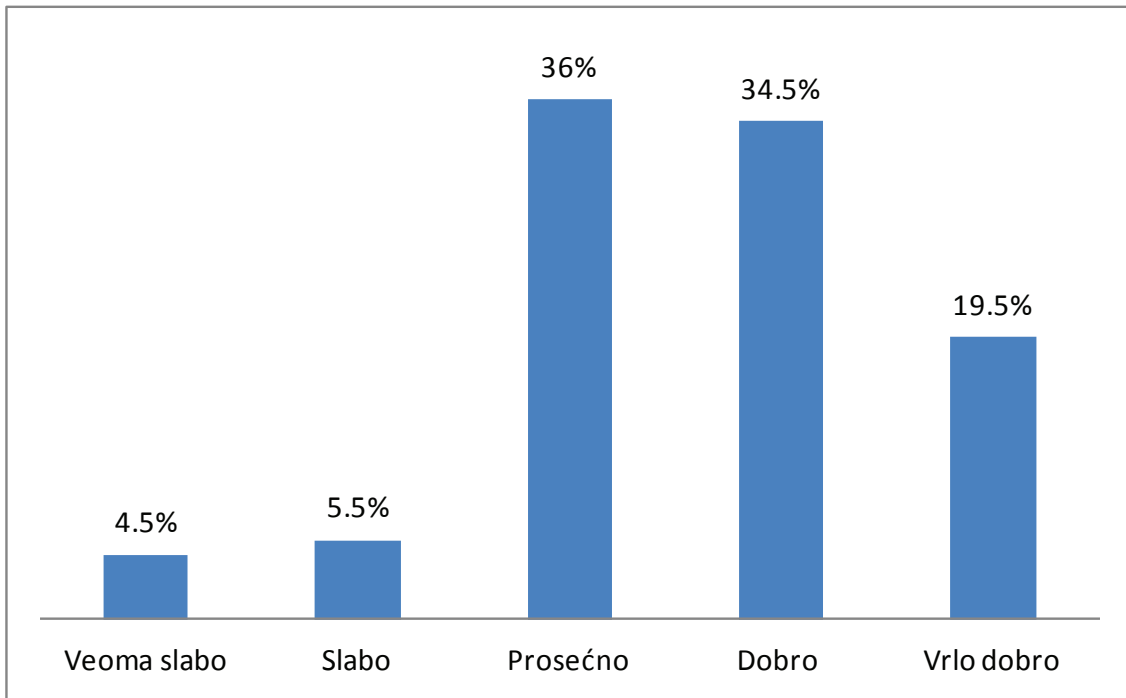




## Zadovoljstvo radom Carine Kosova

Koristeći skalu od 1 (veoma loša usluga) do 5 (veoma dobra usluga), ispitanici ocenili kvalitet usluga koje dobijaju od Carine Kosova. Srednja ocena je 3:59 što ukazuje na relativno visoku stopu zadovoljstvo radom Carine Kosova. Međutim, 10% ispitanika smatra da učinak carine kao veoma lošu ili lošu (Fig. 11).

Figura 11. Zadovoljstvo ispitanika radom uprave Carine Kosova



Osim toga, rezultati pokazuju da je veća zadovoljstvo povezano sa pozitivnim odgovorima dobijenih od strane carinskih službenika. Dalje, postoji negativna koleracija između zadovoljstva ispitanika i vreme potrebno kada terba da provedu na carinskim procedurama. Kao takav, niži nivo zadovoljstva je povezan sa dužeg čekanja.

Koristeći skalu od 1 (ne zadovoljni) do 4 (vrlo zadovoljni), ispitanici su takođe ocenili aktivnosti carini. Ispitanici su bili najzadovoljniji sa efikasnosti i efikasnosti carinskim procedurama za kargo i robe. S druge strane, ispitanici su najviše nezadovoljni sistemom tarifne svrstavanje robe, sa 26,5% ispitanika koji nisu zadovoljni ili nešto nezadovoljni sa ovim procesom.

*Tabela 7. Zadovoljstvo ispitanika sa carinskim aktivnostima*

	Nezadovoljni	Nešto nezadovoljni	Nešto zadovoljni	Veoma zadovoljni	Bez odgovora
Carina obrađuje kargo i robu brzo i efikasno pri ulazu/izlazu.	6%	16%	54.5%	21%	2.5%
Tarifno svrstavanje robe	8%	18.5%	38.5%	21%	14%
Pravila o poreklu robe	6.5%	13%	36%	27%	17.5%
Preferencijalni tarifni tretman	5.5%	14.5%	35.5%	22.5%	22%
Carina efikasno prikuplja dažbine i obaveze na robu koja ulaze na Kosovu	3.5%	13.5%	38%	31.5%	13.5%

Tabela u nastavku pokazuje procenat ispitanika koji su zadovoljni radom carinskih službenika. Oko 32,5% ispitanika smatra da su carinici zloupotrebljavaju svoja ovlašćenja za lični dobit. U tom smislu, 31% ispitanika smatra da su carinici otvoreni za mito. Međutim, 74,5% ispitanika smatra da carinici reaguju pozitivno na kooperativno ponašanje poreskih obveznika i 73,5% smatra da carinici su kvalifikovani i kompetentni da otkriju lažne poreske deklaracije. Uglavnom, oko 25% ispitanika nisu zadovoljni radom carinika na Kosovu.

*Tabela 8. Zadovoljstvo ispitanika radom carinskih službenika*

	Ne slažem	Nešto ne slažem	Nešto slažem	Potpuno slažem	Ne znam
22.1 Carinici stupaju kvalifikovani i kompetentni da otkriju lažne poreske deklaracije	7.50%	10%	53%	20.50%	9%
22.2 Carinici pokazuju napore da otkriju lažne poreske deklaracije	4.50%	9%	42.50%	34%	10%
22.3 Carinici verbalno objasne svoje nalaze (n.p. pravni osnov)	8%	10%	33%	34.50%	14.50%
22.4 Carinici dokumentuju svoje nalaze poreskim obveznicima u pismenoj formi (n.p. pravni osnov)	8%	9%	33.50%	33.50%	16%
22.5 Carinici uzimaju za ozbiljno primedbe i pitanja i odgovore se na njih	10.50%	16%	37.50%	23.50%	12.50%
22.6 Carinici zloupotrejavaju svoja ovlašćenja za ličnu korist	32%	14%	22.50%	10%	21.50%
22.7 Carinici su otvoreni za podmićivanje/ primaju mito	36.50%	12.50%	21.50%	9.50%	20%
22.8 Carinici daju novčane kazne i kazne u skladu sa zakonom	7.50%	16%	32%	34%	10.50%
22.9 Carinici reaguju pozitivno na kooperativno ponašanje poreskih obveznika	6%	11.50%	41.50%	33%	8%

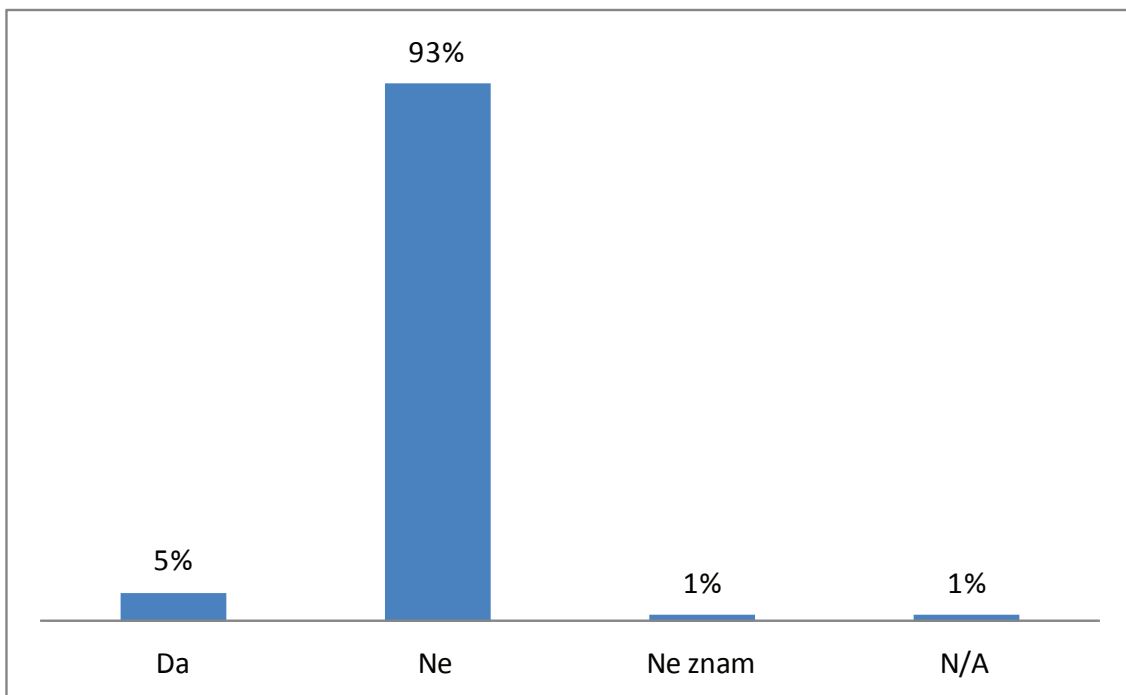
Analiza pokazuje da postoji statistički značajne veze između zadovoljstva ispitanika sa radom carinika i carinskih aktivnosti uopšte. Naša analiza otkriva da postoji umerena odnos između aspekata učinka carinskih službenika i aspekta opšte zadovoljstvo sa Carinom Kosova.

## Korupcija u Carini Kosova

Još jedan cilj ovog akcionog dokumenta je da se identifikacije rasprostranjenost korupcije u Carini Kosova. Samo 5% ispitanika kažu da su usluge uslovljene za njih od strane carinskih službenika u zamenu za mito, poklone ili druge usluge, i ima oko 93% koji nisu imali izazov za bilo koje vrste korupcije u poslednji 12 meseci u Carini Kosova. Analizirajući samo grupa koja je uslovljena, utvrđeno je da je većina njih (70%) kažu da su službenici Carine Kosova su bili oni koji su tražili mito.

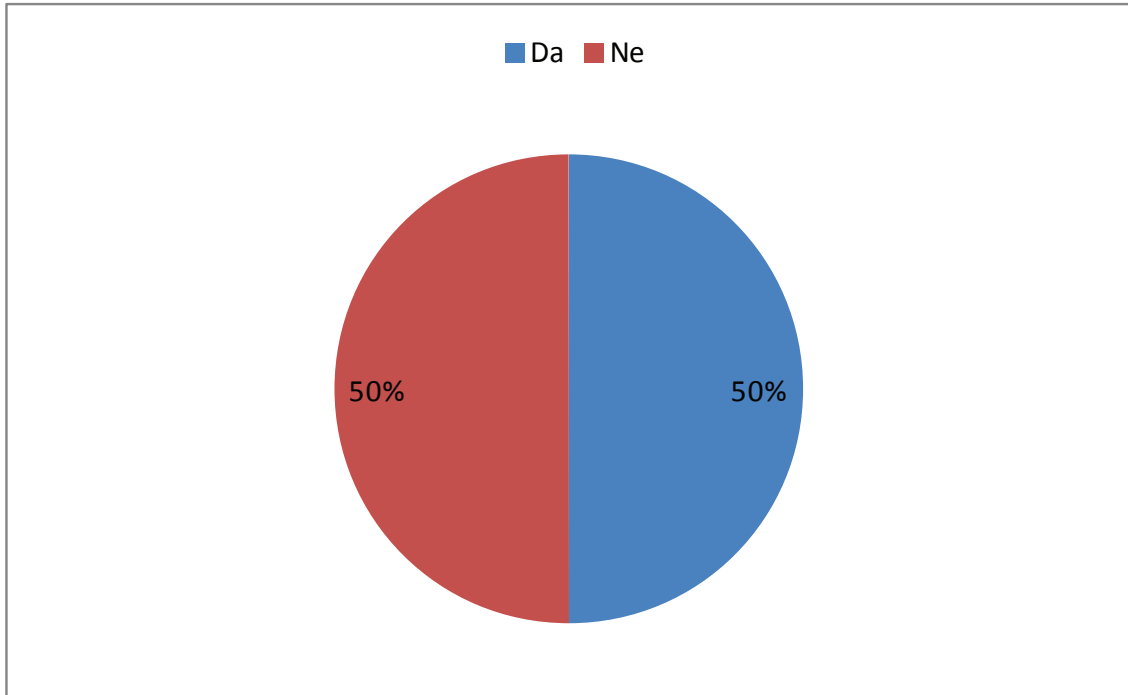
Rezultati pokazuju da postoje razlike između grupa u pogledu njihovih percepcija o opterećenji carinskih postupaka. Osim toga, pokazalo se da je rasprostranjenost korupcije je veći u grupi koja misli da su procedure koje treba slediti u Carini Kosova, može biti pojednostavljena.

*Figura 11. Rasprostranjenost korupcije u Carini Kosova*



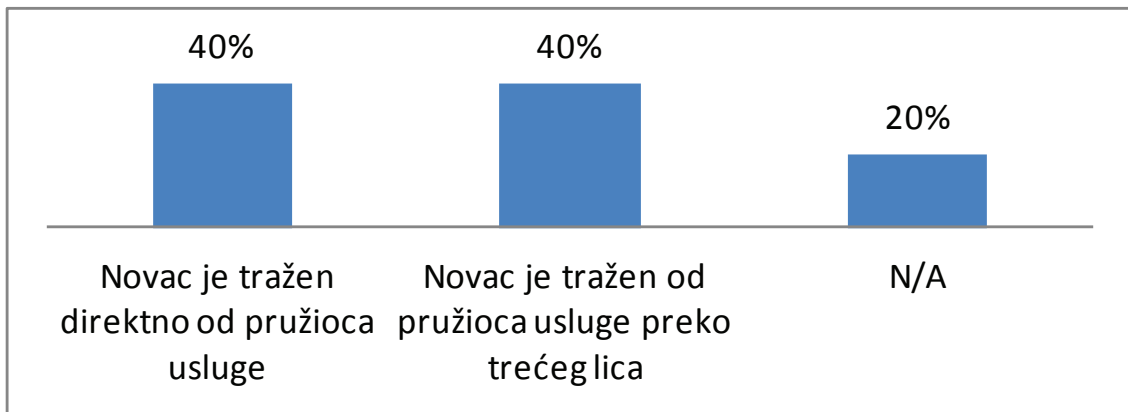
Iako postoje 5% ispitanika, koji su doživeli korupciju, samo 1% je prijavio slučaj korupcije. Iznenadujuće, oko 23% od svih ispitanika priznaju da ne znaju gde da prijave koruptivnih slučajeva.

*Figura 11. Procenat ispitanika koji su dali mito službenicima Carina Kosova*



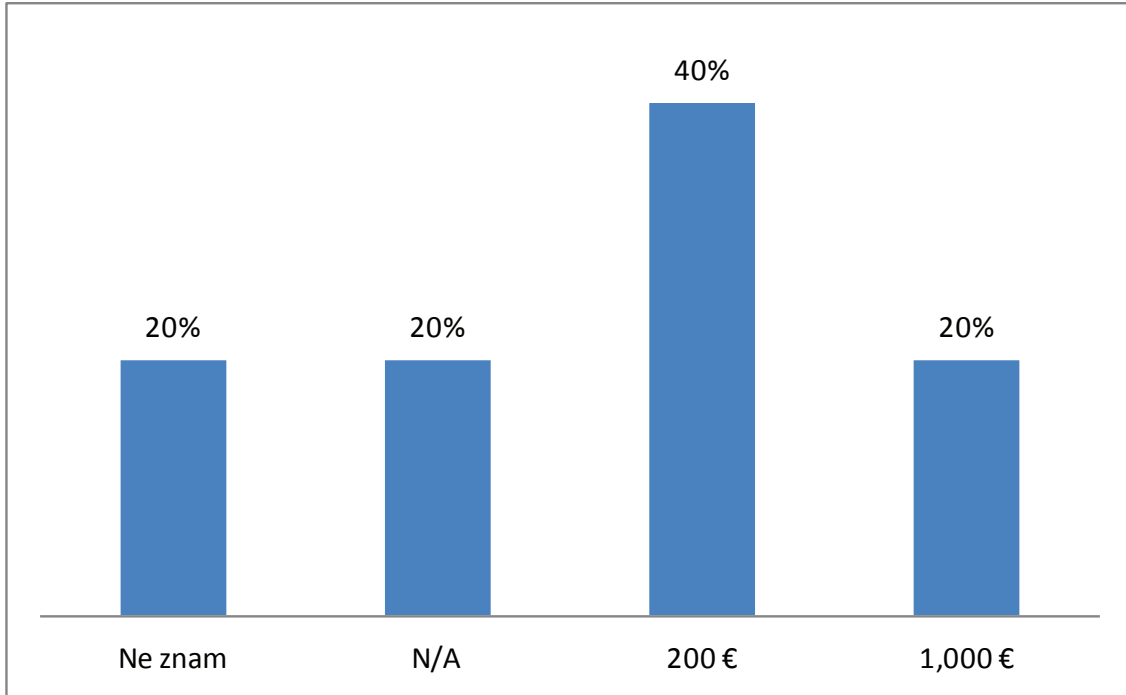
Ispitanici koji su izjavili da su dali mito, su se pitali da opiše prirodu njihove interakcije sa carinskim službenicima. Oko 40% uslovljenih ispitanika izjavilo je da carinici tražili novac direktno, i 40% ispitanika izjavilo da carinici tražili novac preko trećeg lica.

*Figura 12. Priroda interakcije između ispitanika i Carina Kosova*



Pošto ispitanici izjavili o prirodi interakcije za davanje mita, oni su se pitali da ukaže na iznos koji su platili. Većina ispitanika (40%) kažu da su platili 200€ i 20% kažu da su platili 1.000 €.

*Figura 12. Iznos mita koji su ispitanici platili*



Druga praksa korupcije, koji je pokrenut od strane klijenata, ima veću rasprostranjenost u Carini Kosova. Ukupno, 8,5% od ispitanika priznao da su ponudili poklone carinicima iako oni nisu tražili.

*Figura 13. Rasprostranjenost korupcije pokrenuta od strane klijenata*

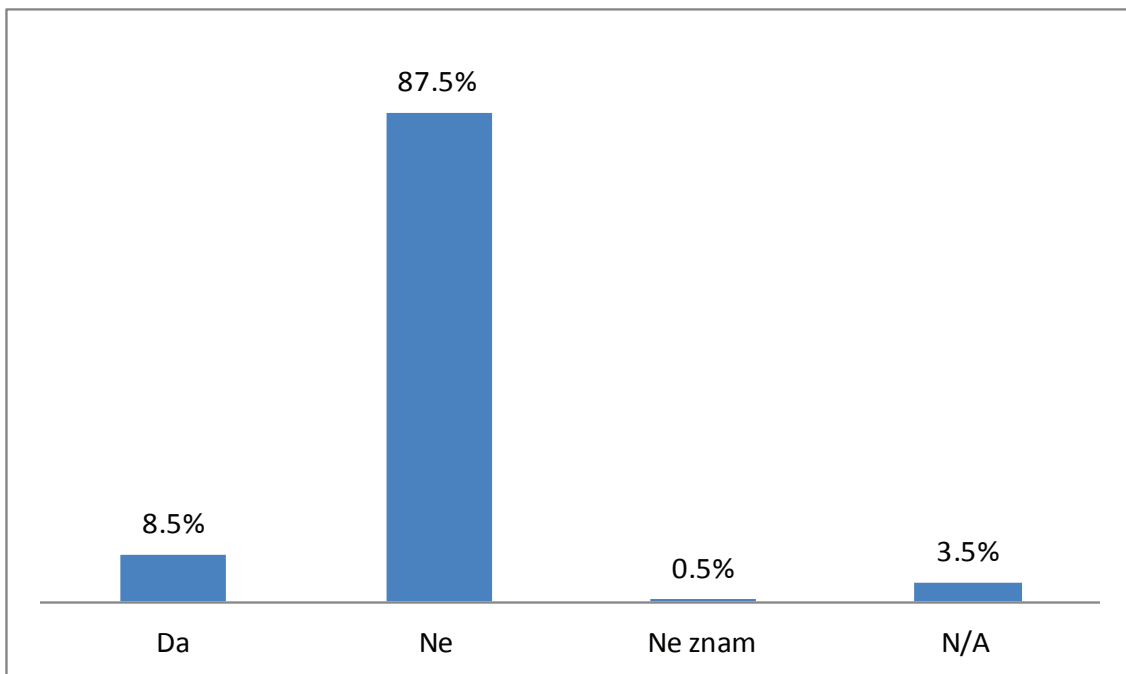
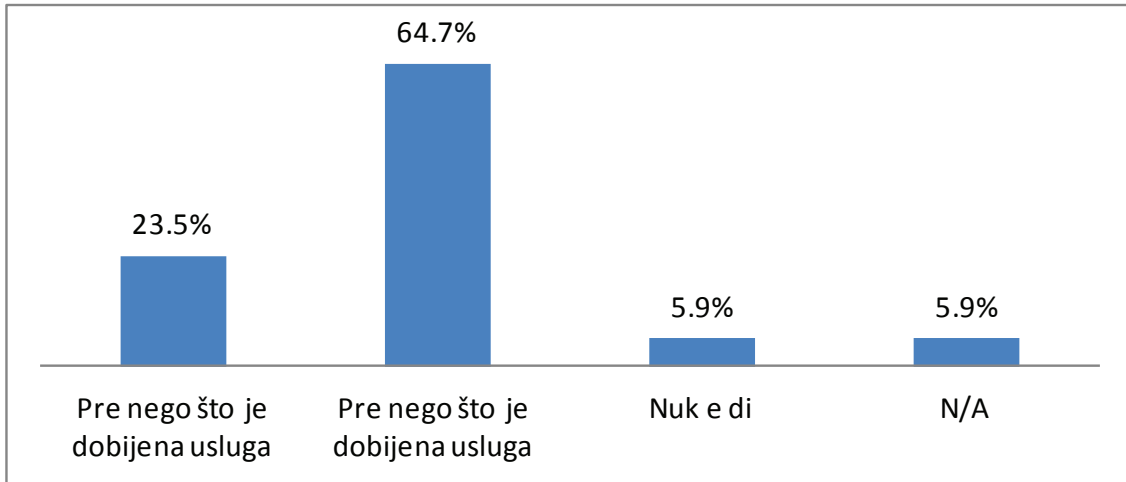


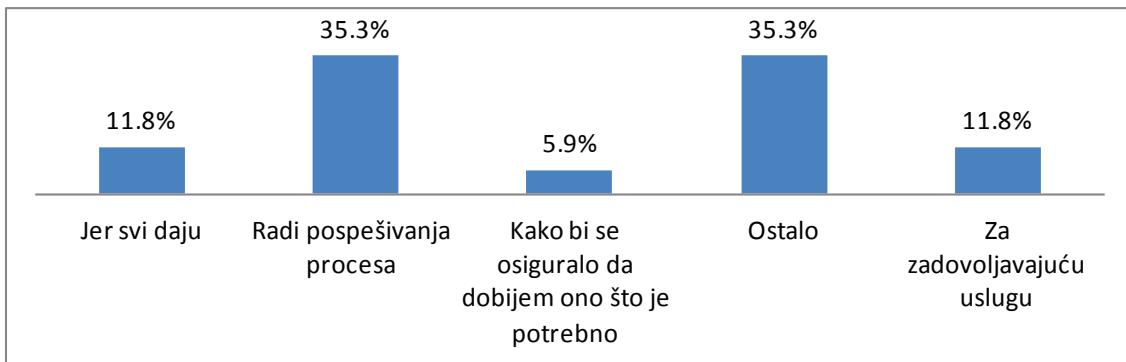
Figura 13 sadrži odgovore 8,5% od ukupnog uzorka, koji su priznali da su ponudili poklone carinicima iako oni nisu tražili. Kao što je prikazano na figuri 14, većina njih (64,7) kažu da su ponudili poklone tek nakon što su carinici završili svoje usluge, dok 23,55 od njih su ponudili poklone pre dobijanja usluga.

*Figura 13. Ponudjenje poklona carinskim službenicima*



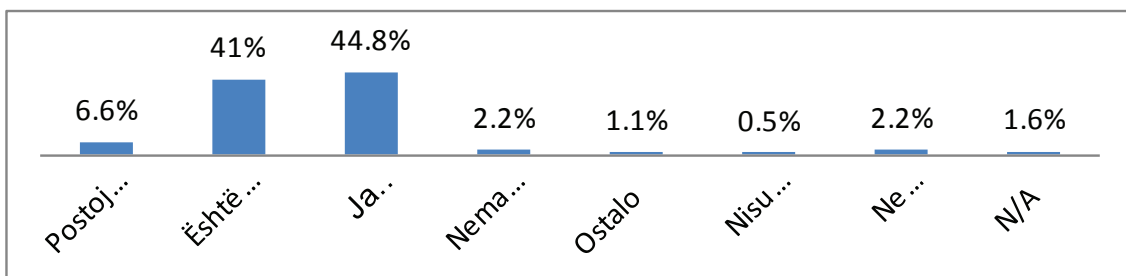
Glavni razlog za davanje poklona carinskim službenicima je da se ubrza proceduru (35%). Samo 6% su dali poklone kako bi bili sigurni da će dobiti ono što im je potrebno. Osim toga, postoje 12% ispitanika koji deluju na ovaj način, jer smatraju da “svako daje”.

*Figura 14. Razlozi za davanje mita službenicima Carina Kosova*



Različiti razlozi su naveli oni koji su odbili da daju mito. Za 45% od ispitanika davanje mita nije bio izbor, jer su želeli da se reše problem pravnim putem. Takođe, 41% ispitanika smatra da podmićivanje je neprihvatljiva praksa i 7% nisu dali mito da bi izbegli kaznu.

*Figura 15. Razlozi zašto ispitanici ne bi ponudili mito službenicima Carina Kosova*



## Diskusija

Carinska uprava obavlja mnoge funkcije, uključujući i prikupljanje carinskih dažbina i ubrzanje promet komercijalne robe na ulazu ili izlazu sa Kosova. Prihodi od Carine Kosova čine većinu budžeta Kosova. Međutim, javnost (oko 30% stanovnika Kosova) ima percepciju za Carinu kao visoko korumpirana (Izveštaj pulsa javnosti, UNDP, april 2016). Na žalost, ovo nije karakteristika samo na Kosovu, širom sveta u vezi sa korupcijom koštaju članovima Svetske carinske organizacije (SCO) najmanje 2 milijarde \$ na carinske prihode svake godine (Michael, Ferguson&Karimov, 2013). Do sada nema podataka o negativnim efektima korupcije u Carina Kosova. Osim toga, ne postoje analize, koje pokazuju rasprostranjenost korupcije, na osnovu iskustava menadžera poslovne zajednice koji imaju direktnu interakciju sa Carinom Kosova.

Rezultati ove studije ukazuju na razlike između iskustva da bude uslovljen i percepcija korupcije u carinskoj službi. Dok je samo 5% od ispitanika su bili predmet korupcije, 32,5% ispitanika veruje da carinici zlopotrebljava svoja ovlašćenja za ličnu korist i 31% veruje da carinici su otvoreni za podmićivanje. Stoga, podaci o rasprostranjenosti korupcije u Carina Kosova, koji se zasnivaju na javno mnjenje, treba pažljivo tumačiti.

Činjenica da je glavni razlog za davanje poklone carinicima je da se ubrza procedura (35%), pokazuje da je kompleksan i dugotrajan postupak može dovesti do korupcije u Carini Kosova. Rezultati pokazuju da oni koji smatraju da su trenutne procedure su opterećene i dugotrajne, su predisponirani da odgovore na zahteve za podmićivanje od strane službenika Carine Kosova. Osim toga, pokazalo se da su komplikovane i dugotrajne procedure negativno utiče na zadovoljstvo ispitanika sa ukupnim radom Carine Kosova.

Pored postojeće percepcije o korupciji, većina ispitanika je zadovoljno ukupnim radom Carine Kosova. Prema poslovnoj zajednici, reforme u Carini Kosova omogućile da se lakše usklade sa poreskim obavezama. Međutim, Carina Kosova treba da se bavi sa oko 30% ispitanika koji imaju sumnju u objektivnost Carine i imaju oštre kritike u vezi pravičnosti tretmana poslovne zajednice, kvalifikacije carinika i komplikovane procedure.

### *Ključni nalazi*

#### **Pristup informacijama o carinskim procedurama**

- 70% ispitanika su tražili informacije o carinskim procedurama.
- Za 44,3% ispitanika, carinarnice i carinici su glavni izvor informacija o pravima i obavezama kao uvoznik/izvoznik/carinski agent.
- Ukupno, 86% ispitanika su zadovoljni informacijama dobijenih od strane Carine Kosova.
- Oko 30% ispitanika smatra da hitno treba više informacija o carinskim procedurama.

#### **Dužnosti i odgovornosti Carine Kosova**

- Za 82,5% ispitanika, obavezivanje kompanije da plate carinu i takse, kao i borba protiv utaje poreza je jedan od najvažnijih dužnosti Uprava carina.
- Oko 92,5% ispitanika smatra da je Uprava carina je odgovorna za sprečavanje krijumčarenja robe.

#### **Opterećenje – usklađenost sa carinskim procedurama**

- Skoro polovina ispitanika kažu da moraju da čekaju i do sat vremena (23%), ili do dva sata (20%) za uvoz.
- Oko 42% kažu da moraju da čekaju i “do jedan sat“ ili “do dva sata“ da se završe izvozne carinske procedure.
- Oko 30% kažu da moraju da čekaju manje od 1 sat za tranzitne carinske procedure.
- Oko 41% ispitanika kažu da aktuelne carinske procedure su veoma opterećujuće (5%) ili

donekle opterećujuće (36%).

- Najlakše procedure, prema ispitanicima, su elektronsko plaćanje, dobijanje sertifikata o poreklu i sertifikata o uvozu/izvozu.
- Najteže procedure su podnošenje žalbe i carinsko skladištenje.

#### **Uticaj promene u Carini Kosova o proceni njihovog rada**

- Većina ispitanika smatra da prelazi uvoza (crveni, zeleni i žuti) (72.5%), pozivni centar (41%), kamere CTV (46%), procene na osnovu rizika (47%) i registracije biznisa (one stop business) (41%) je bilo lakše da se usklade sa poreskim obavezama.

#### **Primedbe na rad Carine Kosova**

- Oko 39,5% ispitanika se ne slažu da carina tretira svih poslovanja jednako.
- Oko 28% ispitanika sumnja da carina obilazi poreske obveznike na osnovu kriterijuma objektivnosti.
- Oko 32,5% ispitanika veruje da carina ne funkcioniše efikasno na svim graničnim prelazima.

#### **Zadovoljstvo ispitanika na rad Carine Kosova**

- Najveća zadovoljstvo je prikazana sa efektivnosti i efikasnosti carinskih postupaka za kargo i robe.
- Najveće nezadovoljstvo (26.5%) je pokazana u procesu tarifnog svrstavanja robe.
- Postoji 32,5% ispitanika koji veruju da carinici zloupotrebljavaju svoja ovlašćenja za ličnu korist.
- Ukupno, 31% ispitanika smatra da carinici su otvoreni za uzimanje mita.
- Većina ispitanika (73,5%) smatra da carinici su kvalifikovani i kompetentni da otkriju lažne poreske deklaracije i 74,5% ispitanika smatra da su carinici reaguju pozitivno na kooperativno ponašanje poreskih obveznika.

#### **Korupcija u Carini Kosova**

- Ukupno, samo 5% od ispitanika kažu da su usluge uslovljene od carinika u zamenu za mito, poklone ili druge usluge.
- Oko 50% ispitanika koji su uslovljeni (5%), pozitivno reagovala na zahteve za mito.
- Iznos koji je plaćen kao odgovor na zahtev za davanje mita varira od 200 do 1000 evra.
- Ukupno, 8,5% ispitanika priznao da su ponudili poklone carinicima iako oni nisu tražili.
- Samo 1% ispitanika je prijavio koruptivni slučajeve.
- Glavni razlog za davanje poklona za carinike je da se ubrza proces (35%).
- Za 45% od ispitanika koji su dali mito nije bio izbor, jer su samo hteli da reše pitanje pravnim putem.



## Referencije:

Evropska komisija (2015). KOSOVA\* 2015 RAPORT. Preuzeto od:

[http://ec.europa.eu/enlargement/pdf/key\\_documents/2015/20151110\\_report\\_kosovo.pdf](http://ec.europa.eu/enlargement/pdf/key_documents/2015/20151110_report_kosovo.pdf)

Lëvizja Fol (2010). Istraživanje javnog mnjenja: znanja, mišljenja i iskustva građana o korupciji na Kosovu. Preuzeto od:

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

Kilgallon, T., Turner, J. & Krivača, E. (2014). Borba protiv korupcije na Carini Kosova: Primedbe i preporuke. Praksa krivičnog pravosuđa, veza: 1-16.

Carina Kosova (2015). Godišnji izveštaj 2015. Preuzeto od:

[https://dogana.rks-gov.net/repository/docs/Raporti\\_Vjetor\\_2015\\_-\\_EN\\_73677.pdf](https://dogana.rks-gov.net/repository/docs/Raporti_Vjetor_2015_-_EN_73677.pdf)

UNDP (april 2016). Javni puls XI.

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

UNODC (2013). Korupcija na Kosovu: PODMIĆIVANJE KOJI SU GRAĐANI DOŽIVELI. Preuzeto od:

[https://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/statistics/corruption/CORRUPTION\\_KOSOVO\\_Population.pdf](https://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/statistics/corruption/CORRUPTION_KOSOVO_Population.pdf)

## Prilog 1. Upitnik korišćen za prikupljanje podataka

Kategorija intervjuja sa ispitanikom (kopiraj informacije iz liste šablona)

### A. OPŠTA PITANJA

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Uvoznik</li><li>2. Izvoznik</li><li>3. Posredovanje</li></ol> |
|--|

#### Pozicija ispitanika....

1. Vlasnik i menadžer
  2. Menadžer, ali ne i vlasnik
  3. Rođak /suprug-a/vlasnika
  4. Radnik sa zančajnom ulogom u firmi
- Ostalo \_\_\_\_\_

#### 1. Koliko dugo radite u industriji carinskog posredovanja u uvozu i/ili izvozu?

1. 0-3 godina
2. 4-6 godina
3. 7-10 godina
4. Više od 10 godina

#### 2. Koji su vaši primarni izvori informacija o svojim pravima i obavezama kao uvoznik/izvoznik/carinski posrednik (do tri odgovora)?

1. Javne prezentacije carine/javni skupovi
2. Carinarnice/carinski službenici
3. Web stranica carine
4. Web stranice carine u Facebook
5. Publikacije carine, priručnici, brošure
6. Pozivni centar
7. Novine
8. TV
9. Računovođa/advokat
10. Prijatelji, kolege, porodica
11. Ostalo(\_\_\_\_\_)
88. Ne znam

**3. Da li ste ikada tražili od Uprave carina direktno informacije o carini?**

1. Da
2. Ne (preći na pitanje 5)

**4. (Samo za one koji su dobili informacije od Carine), ako ste ikada tražili više informacija u vezi poreza od carina, da li je odgovor bio zadovoljavajuće (blagovremeno, jasno, precizno, itd.)?**

1. Ne
2. Nešto ne
3. Nešto da
4. Da
88. Ne znam

**5. Molimo navedite u kojoj oblasti - ako ih ima - bolje informacije hitnije su potrebne (n.pr. Carinski zakonik, carinske procedure, itd.)**

---

**6. Na kraju, pre nego što počnemo, prema vašem mišljenju, koji od sledećih zadataka predstavljaju važan deo mandata Uprave carina?**

1	Obavezuju preduzeća da plaćaju carine i obaveze, suzbijanje fiskalne evazije	DA	NE
2	Prikupljanje carinske dažbine /PDV/ Akciza	DA	NE
3	Prikupljanje penzijskog doprinosa	DA	NE
4	Postavlja (smanjenje/povećanje) poreske stope, n.pr. Carinske dažbine, akcizu, PDV	DA	NE
5	Sprečavanje krijumčarenje robe	DA	NE
88	Ne znam	DA	NE

**7. Kada je reč o uslugama carinjenja u poslednjih 12 meseci, kakva je bila priroda vašeg najnovije interakcije sa carinom?**

1. Dostavio sam elektronsku dokumentaciju ili sam izvršio elektronsko plaćanje. Nije bilo potrebno za druge interakcije.
2. Imao sam interakciju sa osobljem telefonom, lično, putem elektronske pošte ili faksa. Tokom ove posebne interakcije nisam podneo elektronsku dokumentaciju.
3. Obe gorenavedene (elektronska dokumentacija podnesena i obavljena interakcija sa osobljem).
4. Koristio sam posrednika i nisam imao neposrednu interakciju sa carinom.

**8. Koliko često si sreo/razmenio informacije sa carinicima?**

1. Nikada
2. Jednom godišnje
3. Svakog kvartala
4. Svakog meseca
5. Ostalo (\_\_\_\_\_)

**9. Da li mislite da su trenutne procedure koje treba pratiti u Carina Kosova, su komplikovane?**

1. Da
2. Ne
88. Ne znam
99. N/A

**10. Kako biste ocenili kvalitet usluga koje ste dobili od Uprave carina Kosova, u odnosu na ono što ste očekivali?**

- Veoma loša usluga    1        2        3        4        5
- Veoma dobra usluga

**11. Da li smatrate da se procedure koje pratite u Carini Kosova, mogu biti pojednostavljena?**

1. Da
2. Ne
3. Možda
88. Ne znam
99. N/A

**12. Koja procedura mislite da nije neophodno da bude deo procesa?**

---

---

---

**13. Koje je prosečno vreme koje je potrebno da sačekate do završetka procedure Carine Kosova?**

1. Do 1 sat
2. Do 2 sata
3. Do 3 sata
4. Do 4 sata
5. Do 5 sati
6. Više od 5 sati
88. Ne znam

**U principu, kako biste ocenili teret sledećih procedura carinskoj - dokumentacije, deklaraciju, plaćanje itd -u uslovi vreme provedeno i pažnja?**

1. Vrlo opterećenje
2. Donekle opterećenje
3. Ne opterećenje
4. Vrlo jednostavan

## B. OPTEREĆENJE – USKLAĐIVANJE SA PROCEDURAMA

14. Uopšte, kako biste ocenili opterećenje sledećih carinskih procedura - dokumentacija, deklaracije, plaćanje, itd., - u smislu vremena provedeno i pažnja?

1. Veoma opterećenje
2. Donekle opterećenje
3. Ne opterećenje
4. Veoma lako
88. Ne znam

15. Da li mislite da su sledeće carinske postupke je teško pratiti (komplikovane, nejasne)?

PROCEDURE	Lako	Nešto lakoë	Nešto teškoë	Veoma teško	Ne znam
1. Dobijanje sertifikata za uvoz/izvoz	1	2	3	4	88
2. Dobijanje sertifikata o poreklu	1	2	3	4	88
3. Carinsko skladištenje	1	2	3	4	88
4. Dokumenti	1	2	3	4	88
5. Vrednovanje robe	1	2	3	4	88
6. Deklarisanje fakture	1	2	3	4	88
7. Plaćanje	1	2	3	4	88
8. Podnošenje žalbi	1	2	3	4	88

16. Po vašem mišljenju, da li mislite da sledeće carinske postupke oduzimaju vreme da pratite?  
*INT: Ovo se odnosi na to da li je poreski obveznik smatra da je teško da ispunjava uslove*

PROCEDURE	Ne oduzimaju vreme	Ne oduzimaju toliko vreme	Oduzimaju vreme	Oduzimaju mnogo vreme	Ne znam
1. Dobijanje sertifikata za uvoz/izvoz	1	2	3	4	88
2. Dobijanje sertifikata o poreklu	1	2	3	4	88
3. Carinsko skladištenje	1	2	3	4	88
4. Dokumenti	1	2	3	4	88
5. Vrednovanje robe	1	2	3	4	88
6. Deklarisanje fakture	1	2	3	4	88
7. Plaćanje	1	2	3	4	88
8. Podnošenje žalbi	1	2	3	4	88

17. Da li ste podneli žalbu o bilo kom pitanju u vezi sa carinom u poslednje dve godine?

1. Da
2. Ne
88. Ne znam

Molimo stopa, da li su sledeće promene u carinskom postupku je lakše / više opterećuju da u skladu sa svojim poreskih obaveza?

**18. Molimo Vas da procenite da li su sledeće promene u carinskim procedurama je lakše/više opterećujući za vas da se usklade sa poreskim obavezama?**

Kategorije	Veoma opterećujuće	opterećujuće	Lakše	Veoma lakše	Ne zanm /Ne primenjuje
1. Prelazi uvoza (crveni, zeleni, žuti)	1	2	3	4	88
2. Pozivni centar	1	2	3	4	88
3. Kamere CTV	1	2	3	4	88
4. Procena na osnovu rizika	1	2	3	4	88
5. Registracija one-stop business	1	2	3	4	88

**19. Molimo vas navedite, ako u bilo koji oblast - gde je poboljšanje najhitnije (Opcije: registracija, dokumentacija, itd.)? (do tri odgovora)**

1. Dobijanje sertifikata za uvoz/izvoz
2. Dobijanje sertifikata o poreklu
3. Carinsko skladištenje
4. Dokumenti
5. Vrednovanje robe
6. Deklarisanje fakture
7. Plaćanje
8. Podnošenje žalbi
9. Ostalo (navedite) \_\_\_\_\_
10. Nijedna.

### C. PROFESIONALIZAM I PRAVEDAN TRETMAN POSLOVNE ZAJEDNICE

20. Kada mislite o svojim najnovijim kontaktima sa carinom u poslednjih 12 meseci, koliko se slažete ili ne sa sledećim izjavama?

Opšti pristup Carine	Ne slažem	Nešto ne Disi slažem	Nešto slažem	Potpuno slažem	Ne znam
1. Osoblje je nadležna	1	2	3	4	88
2. Osoblje postupa kao što su rekli da će postupati	1	2	3	4	88
3. Ja sam tretiran pravedno	1	2	3	4	88
4. Osoblje reagovala u razumnom roku	1	2	3	4	88
5. Dobio sam tačne informacije	1	2	3	4	88
6. Bilo je lako da se usklade sa uslovima	1	2	3	4	88

21. Prema vašem mišljenju, koje prikazivanje ispod odražava najpribližnije svoja uverenja o tome kako Carina pristupa preduzeća ?

Opšti pristup Carine	Ne slažem	Nešto ne slažem	Nešto slažem	Potpuno slažem	Ne znam
1. CARINA tretira jednako sve kategorije poslovne zajednice (veličina, sektor, itd.)	1	2	3	4	88
2. CARINA tretira jednako sve poslovne zajednice u okviru istog sektora i iste veličine	1	2	3	4	88
3. CARINA obilazi poreske obveznike na osnovu objektivnih kriterijuma (nepriistrasno)	1	2	3	4	88
4. CARINA kažnjava sve poreske prestupnike u skladu sa zakonom	1	2	3	4	88
5. CARINA efektivno radi u svim graničnim prelazima	1	2	3	4	88

22. Koliko ste zadovoljni sa sledećim carinskim aktivnostima ...?

	1 veoma zadovoljan	2	3	4 veoma zadovoljan	N/A
1. Carina obrađuje kargo i robu brzo i efikasno pri ulazu/izlazu	1	2	3	4	99
1. Tarifno svrstavanje robe	1	2	3	4	99
2. Pravila o poreklu robe	1	2	3	4	99
3. Preferencijalni tarifni tretman	1	2	3	4	99
4. Carina efikasno prikuplja dažbine i takse na robu koja ulazi na Kosovo	1	2	3	4	99

**23. Pozivajući se na vašem iskustvu, molimo vas da imate u obzir sledeće izjave i ocenite ih na skali od 1 do 4, gde 1 = ne slažem, 4 = potpuno se slažem.**

	Ne slažem	Ne slažemuk	Nešto slažem	Potpuno se slažem	Ne znam
1. Carinici stupaju kvalifikovani i kompetentni da otkriju lažne poreske deklaracije	1	2	3	4	88
2. Carinici pokazuju napore da otkriju lažne poreske deklaracije	1	2	3	4	88
3. Carinici verbalno objasne svoje nalaze (n.p. pravni osnov)	1	2	3	4	88
4. Carinici dokazuju o svojim nalazima poreskih obveznika u pismenoj formi (n.p. pravni osnov)	1	2	3	4	88
5. Carinici uzimaju za ozbiljno primedbe i pitanja i odgovore na njih	1	2	3	4	88
6. Carinici zloupotrebavaju svoja ovlašćenja za ličnu korist	1	2	3	4	88
7. Carinici su otvoreni za podmićivanje/ iznudu	1	2	3	4	88
8. Carinici daju novčane kazne i kazne u skladu sa zakonom	1	2	3	4	88
9. Carinici reaguju pozitivno na kooperativno ponašanje poreskih obveznika	1	2	3	4	88

**24. Da li mislite da Uprava carina pristupa poreske obveznike da obaveste o promenama u carinskim propisima i procedurama (n.pr. seminari, javne rasprave, javna obaveštenja)?**

1. Ne
2. Nešto ne
3. Nešto da
4. Da
88. Ne znam

**25. Kako biste ocenili rad Uprava carina u sledećim aktivnostima?**

	1 veoma nezadovoljan	2	3	4 veoma zadovoljan	Ne znam
1. Sprečavanje krijumčarenja uopšte	1	2	3	4	88
2. Sprečavanje krijumčarenja duvana	1	2	3	4	88
3. Sprečavanje krijumčarenja ulja	1	2	3	4	88
4. Zaštita intelektualne svojine	1	2	3	4	88
5. Oduzimanje aparata za igre na sreću	1	2	3	4	88
6. Kontrola zelene linije granice	1	2	3	4	88



## D. KORUPCIJA

**26. U poslednjih 12 meseci, da li ste naišli na situaciju u kojoj Carina Kosova uslovljava pružanje usluga davanjem mita, poklona ili drugih usluga?**

1. Da
2. Ne [vidi 33]
88. Ne znam
99. N/A

**27. Ko je tražio mito?**

1. Ponuđač usluga u Carini Kosova
2. Menadžer
3. Drugi \_\_\_\_\_
88. Ne znam
99. N/A

**28. Ako da, da li ste dali mito, poklone ili druge usluge?**

1. Da
2. Ne [vidi 33]
88. Ne znam
99. N/A

**29. Molimo Vas, navedite vrstu usluge za koje ste platili?**

\_\_\_\_\_.

**30. Ako ste dali mito, kakva je bila priroda interakcije?**

1. Novac je tražen direktno od ponuđača usluge
2. Novac je tražio ponuđač preko trećeg lica
3. Novac je ponuđen direktno za ponuđača usluge
4. Novac je ponuđen od primaoca usluge preko trećeg lica
88. Ne znam
99. N/A

**31. Ako ste dali mito, koliko je bio iznos mita?**

\_\_\_\_\_ (navedite približan iznos)

88. Ne znam
99. N/A

**32. Ako da, koliko ste puta platili mito u poslednjih 12 meseci?**

1. Jednom
2. Dva puta
3. Tri puta
4. Četiri puta
5. Pet puta
6. Šest do deset puta
7. Jedanaest ili više puta
88. Ne znam
99. N/A

**33. Da li ste ikada prijavili slučaj korupcije?**

1. Da
2. Ne [vidi 35]
88. Ne znam
99. N/A

**34. Ako ste prijavili, molimo vas navedite gde (u koji organ)?**

\_\_\_\_\_ (molimo vas navedite).

88. Ne znam
99. N/A

**35. Da li znate koje institucije treba da kontaktirate da prijavite akt korupcije za pružilaca carinskih usluga?**

1. Da
2. Ne
88. Ne znam
99. N/A

**36. Da li ste ponudili poklone za pružioca usluga u Carina Kosova iako oni nisu tražili?**

1. Da
2. Ne [vidi 39]
88. Ne znam
99. N/A

**37. Kada ste ponudili poklone za carinike iako oni nisu tražili?**

1. Pre nego što je dobijena usluga
2. Nakon dobijanja usluga
88. Ne znam
99. N/A

**38. Zašto bi dao poklon?**

1. Jer svi daju
2. Zato što nema drugog načina da se dobije usluga
3. Bih pregovarao nižu cenu
4. Da bi se ubrzao proces
5. Kako bi se osiguralo da dobijem ono što mi treba
6. Ostalo, navedite: \_\_\_\_\_
88. Ne znam
99. N/A

**39. Zašto ne bi ponudio poklon?**

1. Zato što postoji veliki rizik za kažnjavanje
2. Zato što je neprihvatljivo za mene
3. Zato što ću pokušati da rešim problem pravnim sredstvima
4. Zato što nemam pare/sredstva
5. Ostalo, navedite.....
88. Ne znam
99. N/A

## DEMOGRAFIJA

### D1. (POL)

1. Muško
2. Žensko

### D2. (STAROST) (godine) |\_\_|\_\_|

### D3. (OBRAZOVANJE) koliko godina škole ste završili?

1. Osnovno obrazovanje (godine završene ubaciti sa brojevima od 0 do 12) |\_\_|\_\_|
  2. Viša škola [šifra 13] |\_\_|\_\_|
  3. Student [šifra 14] |\_\_|\_\_|
  4. Fakultet (diploma) [šifra 15] |\_\_|\_\_|
  5. Master (pastdiplomski) [šifra 16] |\_\_|\_\_|
  6. Doktoratura [šifra 17] |\_\_|\_\_|
- 99.N/A

### D4. (ETNIČKA PRIPADNOST) Koja je vaša etnička pripadnost/kojoj grupi pripadate ?

1. Albanac
  2. Srbin
  3. Bošnjak
  4. Goran
  5. Turčin
  6. Roma
  7. Aškalija
  8. Egipćan
  9. Drugi. Koji? \_\_\_\_\_
99. Ne znam /N/A

### D5. REGION:

1. Priština
2. Prizren
3. Peć
4. Đakovica
5. Gnjilane
6. Uroševac
7. Mitrovica

D6. OPŠTINA \_\_\_\_\_  
IME ANKETARA \_\_\_\_\_

DATUM INTERVJUA \_\_\_\_\_

TRAJANJE INTERVJUA |\_\_|\_\_| min.

**Dodatne napomene**

---

---

LOGIČNA KONTROLA Kontroler \_\_\_\_\_

1. Da

2. Ne

KONTROLA NA TERENU Kontroler \_\_\_\_\_

1. Da

2. Ne

Unos podataka: \_\_\_\_\_

## *Prilog 2. Analitička strategija*

Uopšte, ova studija je deskriptivna i imala je za cilj da predstavi rasprostranjenost korupcije u Carini Kosova. Međutim, u cilju dobijanja dodatne informacije o prirodi fenomena, korišćeni su razne konačne statistike.

- a) T-test je korišćen za određivanje razlike između dve nezavisne grupe.
- b) ANOVA jednosmerni je izvedena da analiziramo razlike između tri ili više nezavisnih grupa.
- c) analiza koleracije je izvedena da otkrije prirodu interakcije između dva faktora.
- d) Regresivna analiza je korišćena da se sazna uticaj jednog faktora na drugom.



