

# PRIMJENA KONCEPTA DRUŠTVENE ODGOVORNOSTI U ODNOSIMA POREZNIH SLUŽBENIKA I KLIJENATA

---

Znaor, Ivančica

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2016

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:124:430774>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-04**

*Repository / Repozitorij:*

[REFST - Repository of Economics faculty in Split](#)



UNIVERSITY OF SPLIT



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI



**SVEUČILIŠTE U SPLITU  
EKONOMSKI FAKULTET**

**ZAVRŠNI RAD**

**PRIMJENA KONCEPTA DRUŠTVENE  
ODGOVORNOSTI U ODNOSIMA POREZNIH  
SLUŽBENIKA I KLIJENATA**

**Mentor:**

**Prof. dr. sc. Želimir Dulčić**

**Student:**

**Ivančica Znaor**

**Split, travanj, 2016. godine**

## SADRŽAJ:

<b>1. UVOD</b> .....	3
<b>1.1. DEFINICIJA PROBLEMA</b> .....	3
<b>1.2. CILJ RADA</b> .....	3
<b>1.3. METODE RADA</b> .....	4
<b>1.4. STRUKTURA RADA</b> .....	4
<b>2. DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE (DOP)</b> .....	5
<b>2.1. POVIJESNI RAZVOJ DRUŠTVENO ODGOVORNOG POSLOVANJA</b> .....	5
<b>2.2. DEFINICIJA DRUŠTVENO ODGOVORNOG POSLOVANJA (DOP)</b> .....	7
<b>2.3. DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE U HRVATSKOJ</b> .....	13
<b>2.4. ULOGA DRŽAVE U PROMICANJU DRUŠTVENO ODGOVORNOG POSLOVANJA</b> .....	16
<b>3. PRIMJENA KONCEPTA DRUŠTVENE ODGOVORNOSTI U ODNOSIMA POREZNIH SLUŽBENIKA I KLIJENATA – REZULTATI ISTRAŽIVANJA</b> .....	23
<b>3.1. OPIS UZORKA – OBJEKT ISTRAŽIVANJA</b> .....	23
3.1.1. ETIČKI KODEKS DRŽAVNIH SLUŽBENIKA .....	24
3.1.2. DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE PODUZEĆA .....	25
<b>3.2. OPIS VARIJABLI</b> .....	27
3.2.1. ISTRAŽIVANJE PONAŠANJA POREZNIH SLUŽBENIKA PREMA KLIJENTIMA .....	27
3.2.2. ISTRAŽIVANJE PONAŠANJA I STAVA KLIJENATA PREMA POREZNOJ UPRAVI I DRUŠTVU .....	31
<b>3.3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA</b> .....	35
3.3.1. ANKETA PROVEDENA NA UZORKU OD 30 POREZNIH SLUŽBENIKA – REZULTATI .....	35
3.3.2. ANKETA PROVEDENA NA UZORKU OD 30 PODUZETNIKA, OBRTNIKA I ZAPOSLENIKA RAZNIH PRIVATNIH PODUZEĆA – REZULTATI .....	43
<b>4. ZAKLJUČAK</b> .....	49
<b>LITERATURA</b> .....	52
<b>SAŽETAK</b> .....	54
<b>SUMMARY</b> .....	56

## 1. UVOD

*„Važnije je činiti pravu stvar,  
nego samo raditi nešto na pravi način.“  
Peter F. Drucker*

### 1.1. Definicija problema

Postupa li se savjesno i pošteno u skladu s zakonom, u skladu s konceptom društvene odgovornosti sudionika porezno pravnog odnosa, međusobno poštovanje, razumijevanje i uvažavanje važan su preduvjet napredovanja gospodarstva i ostvarivanja zajedničkog dobra.

Fiskalna politika je skup mjera kojima vlada utječe na prikupljanje novca u državni proračun i njihovo racionalno trošenje. Jedan je od najvažnijih segmenata ekonomske politike, a sastoji se od porezne politike i politike javnih rashoda. Koliko je fiskalna politika, njeno nadziranje od strane poreznih službenika te od strane klijenata prisiljenih poslušno izvršavati ju, moralna?

Pokušati ćemo kroz ovaj rad skrenuti pažnju na primjenu društvene odgovornosti poreznih službenika i društva u cjelini, s ciljem ostvarivanja zajedničkog dobra i javnog interesa. Ipak su ta dva subjekta filtri napredovanja.

### 1.2. Cilj rada

Koliko god mislili da smo uspješni ili dobri, većinom će nas ljudi cijeliti prema ponašanju. Tako je naš cilj u ovome radu predstaviti mišljenja i stavove poreznih službenika u nadzoru poduzeća, te istražiti mišljenja s druge strane medalje tj. subjekta nadzora porezne uprave. Smatramo da kroz uzajamnu zdravu komunikaciju moguće je kreirati poslovnu atmosferu na principima etičnosti. Zanimljiv dio rada će biti i istraživanje etičkog kodeksa poreznih službenika, njihovog pridržavanja istog, te odgovornost poduzetnika prema zaposlenicima i državi.

### **1.3. Metode rada**

Jedna od metoda rada koju ćemo koristiti kroz naš plan istraživanja je metoda ankete. Ispitivanje ćemo napraviti na uzorku od 30 poreznih službenika i 30 osoba koje su u radnom odnosu imale iskustava što se tiče nadzora od strane službenih tijela. Vrijeme odvijanja ankete i analiza podataka je mjesec dana, točnije u vremenu od 1.3.2016. do 1.4.2016. anketa je strukturirana u dva dijela; u prvom se navode pitanja na zaokruživanje, a u drugom dijelu će ispitanicima biti ponuđena otvorena pitanja.

Anketa je anonimna te služi isključivo za izradu ovoga rada. Rezultati ankete će biti obrađeni matematičko statističkim obrazloženjima te osobnim pojašnjenjima.

### **1.4. Struktura rada**

U prvom djelu rada će biti obuhvaćen teorijski dio društveno odgovornog poslovanja, sa osobnim mišljenjima i shvaćanjima problema ili nedostataka u takvom konceptu. Teorija primjene društvenih načela te odnos pravnih subjekata prema društvu kako bi jednostavnije predočili ideju pravilne odgovornosti u gospodarskom okruženju.

Drugi dio rada se odnosi na anketiranje i dobivene rezultate istraživanja ponašanja poreznih službenika i njihovih klijenata u strukturi društvenog odgovornog ponašanja. Navesti ćemo primjere gdje su službena tijela prouzročila štetu pravnom subjektu, isto tako ćemo pravedno navesti i primjere gdje je pravna osoba nanijela štetu državnom proračunu zbog neodgovornog ponašanja ili nepoštivanja porezne politike.

Anketom i istraživanjem ćemo dobiti rezultate kreiranog stava društvenog odgovornog ponašanja s obje strane s tim da ćemo ih mi promatrati objektivno i na temelju toga donositi zaključke.

## **2. DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE (DOP)**

### **2.1. Povijesni razvoj društveno odgovornog poslovanja**

Koncept društveno odgovornog poslovanja ima dugačku povijest i mnoštvo definicija čije se značenje mijenjalo kroz vrijeme, a ocem pojma "Društveno odgovornog poslovanja" (eng. Corporate Social Responsibility) smatra se Bowen (1953) koji je ponudio jednu od prvih definicija ovog koncepta.

"Društveno odgovorno poslovanje je obveza poslovnih ljudi da slijede takve politike poslovanja, da donose odluke ili slijede smjernice koje su poželjne u smislu ostvarivanja ciljeva i vrijednosti našeg društva. (Bowen 1953)

Kasnije su koncept društveno odgovornog poslovanja počeli proučavati i mnogi drugi autori te sukladno tome postoje mnoge različite definicije i njihova značenja. U svome najširem smislu, društvena odgovornost poduzeća odnosi se na utjecaj poduzeća na društvo te ulogu gospodarstva u održivome razvoju (Bagić, Škrabalo, Narančić 2006). Ona je element strategije, konstantno potiče poslovne organizacije da preispitaju kako njihove akcije djeluju na vrijednost, motivaciju i akcije njegovih dionika. Iako se često o društvenoj odgovornosti može čuti kao o novome poslovnome pojmu, povijest brige za društvo vezane uz poslovanje stara je kao i sama trgovina odnosno poslovanje. (Srbijanović 2012)

Krajem 19. i početkom 20. stoljeća, II. Industrijska revolucija učinila je poduzeća važnim nositeljima razvoja, a utjecaj poslovanja na društvo i okoliš poprimio je potpuno novu dimenziju. Gospodarski sektor počinje davati sve značajniji doprinos rješavanju brojnih socijalnih i razvojnih problema u zajednici i društvu, odnosno potpomagati filantropske pothvate.

Tijekom 1980.-ih i 1990.-ih došlo je do prekida jednodimenzionalnog pogleda na poslovanje, prema kojemu su poduzeća bila odgovorna samo za popunjavanje radnih mjesta, postizanje profita radi isplate ulagačima i financijskog razvitka te plaćanje poreza. U 1990.-ima, dolazi do značajnoga porasta zabrinutosti za utjecaj gospodarstva na

društvo, no tek u posljednjih 15-ak godina, pojam društvene odgovornosti poduzeća postao je dijelom svakodnevnog rječnika. (Srbljanović 2012)

Pojava gospodarstva koje se ravna prema potrošaču, također, znatno utječe na širenje i razvoj društvene odgovornosti poduzeća. Sve je jači pritisak potrošača i ostalih interesno-utjecajnih skupina na poduzeća u smislu polaganja računa oko načina poslovanja u skladu s načelima društvene odgovornosti. Jedini način na koji poduzeća mogu zadovoljiti novonastale potrebe društva, a da pritom zadrže konkurentnost na tržištu je primjena društveno odgovorne poslovne prakse. Prve poslovne prakse koja poduzeća primjenjuju kako bi poslovala društveno odgovorno - su filantropske aktivnosti, no s vremenom društvena odgovornost poprima i mnoge druge oblike.

‘Križa je poziv na buđenje, trenutak u kojem uviđamo da će nas uvriježeno poslovanje dovesti do postepenog propadanja... Vrijeme je da budemo odvažni i ambiciozni.’ José Manuel Barroso

Poslovati po načelima društveno odgovornog poslovanja donosi brojne prednosti kako za poduzeće/organizaciju tako i za društvo u cjelini. Primjenjujući društveno odgovornu poslovnu praksu poduzeća povećavaju svoju



konkurentnost (povećani tržišni udio, besplatna reklama, veća produktivnost koja proizlazi iz povećanog zadovoljstva zaposlenika, lakša dostupnost kapitala, lojalnost potrošača), a da pritom čine dobro djelo za društvenu zajednicu.

## 2.2. Definicija društveno odgovornog poslovanja (DOP)

DOP je kratica za društvo odgovorno poslovanje. O DOP-u govorimo kada neka tvrtka, iznad strogo zakonom propisanih obaveza, integrira brigu za okoliš i društvo u sustav donošenja odluka.

Time dobri poslovni rezultati prestaju biti jedinim mjerilom za vrednovanje uspješnosti tvrtke. Može se reći da je uspješna ona tvrtka koja ujednačeno vodi računa o svom ekonomskom, društvenom i okolišnom utjecaju, a DOP predstavlja poslovni model i način upravljanja u kojem se profit ostvaruje na društveno odgovoran način.

Uključivanje zajednice jedno je od najčešćih područja na kojima tvrtke prakticiraju DOP. Akcije uključuju potporu u novcu, vremenu, proizvodima i uslugama te prijenos upravljačkih znanja na organizacije civilnog društva i nevladine organizacije. Angažman poduzeća u zajednici najčešće je filantropskog karaktera: poklanjanje novčanih sredstava i proizvoda NVO-ima i volonterski programi za zaposlenike. Na programe uključivanja u zajednicu sve više se gleda iz strateške perspektive. To znači povezivanje osnovnih sposobnosti i ciljeva poduzeća s prioritetima zajednice u svrhu ostvarenja koristi kako za poduzeća tako i za zajednicu.

Metodologija koja se sve više primjenjuje jest partnerstvo, tj. trend se kreće od jednosmjerne filantropije i dobrotvornih donacija (osim u nužnim slučajevima) prema obostrano korisnom dugoročnom angažmanu i jačanju kapaciteta – suradnji poduzeća s NVO-ima i organizacijama javnog sektora sa svrhom zajedničkog zadovoljavanja potreba zajednice i poduzeća. (A. Bagić, M. Škrabalo, L. Narančić, 2006)

### *OSNOVNE POSLOVNE AKTIVNOSTI DOP-a:*

- Stvaranje radnih mjesta: u tvrtki i u lancu opskrbe; stvaranje bogatstva i njegova odgovorna raspodjela
- Minimiziranje socijalnih troškova smanjivanja broja radnih mjesta i restrukturiranja
- Razvoj ljudskih resursa: edukacija, razvoj vještina, zdravlje i sigurnost na radu i u lancu opskrbe, jednake mogućnosti i raznovrsnost



- Osiguranje kvalitetnih proizvoda i usluga
- Marketing, reklamiranje, distribucija: pristup proizvodu, korištenje i utjecaj, označavanje, pakiranje
- Izgradnja lokalnih poslovnih sustava i vrijednosnih lanaca
- Prijenos tehnologije i znanja širenje međunarodnih normi poslovanja i poslovnih praksi, posebice na području upravljanja zdravljem i sigurnošću okoliša, ljudskih prava, etike, kvalitete itd.
- Zajednička ulaganja i partnerstva na lokalnoj razini
- Postavljanje prostorne infrastrukture (tj. ceste, strojevi, prijevoz, telekomunikacijski sustavi itd.)
- Izgradnja institucionalne infrastrukture, tj. pravnih i financijskih sustava, normi poslovanja itd.

*GLAVNE TEME DOP-a PREMA; PREGLED DRUŠTVENE ODGOVORNOSTI  
 PODUZEĆA U HRVATSKOJ, 2006.:*

- Okoliš:
 

Odgovornost prema okolišu prioritet je gospodarstva već godinama. Konkretno poslovne koristi poslovanja na ekološki odgovoran način mogu biti značajne. Formulirane su brojne vanjske norme, utvrđena mjerila i smjernice na temu upravljanja okolišem. Neke su od njih: Povelja o održivom razvoju za poslovni sektor Međunarodne trgovinske komore, standard Međunarodne organizacije za normizaciju ISO 14000, Program ekološkog upravljanja i nadzora (EMAS) Europske Unije, CERES-ova načela, UN-ov Globalni sporazum i Globalna inicijativa za izvještavanje (GRI).
- Norme poslovanja i upravljanje:
 

Jedna od osnovnih tema DOP-a je problematika dobrog poslovnog upravljanja. Poslovno upravljanje smatralo se temom kojom se prvenstveno bave zemlje u tranziciji i tržišta u razvoju gdje je vladavina prava na nižoj razini, a demokratske institucije su još u razvoju. Ipak, skandali u sferi poslovnog upravljanja, koji su se dogodili u SAD-u i drugdje, iznijeli su na površinu daleko rašireniji problem. Loše norme poslovnog upravljanja – realno ili subjektivno doživljeno – najveća su prepreka ulaganjima u novonastalim tržišnim gospodarstvima. To ima i neizravno daljnje djelovanje: bez primjerenih ulaganja država se često nije sposobna suočiti s

pritiskom socijalnih potreba svojih građana. Sve je veći broj inicijativa u svijetu koje nastoje unaprijediti norme poslovnog upravljanja, uključujući tu i problematiku korupcije, kao što su npr. IBLF-ov program posvećen pitanjima poslovanja i korupcije koji promiče ulogu poslovnog svijeta u suočavanju s korupcijom, dokumentira i opisuje nove međunarodne dobre običaje, širom svijeta potiče i podržava antikorupcijske inicijative koje vode poslovni subjekti te osmišljava praktične priručnike i materijale koji će tvrtkama pomoći u provedbi antikorupcijskih politika.

➤ **Ljudska prava:**

Ljudska prava posljednjih nekoliko godina sve se više prepoznaje veza između gospodarstva i ljudskih prava. Mnoga načela ljudskih prava su u izravnom ili neizravnom su odnosu s aktivnostima privatnog sektora, npr. korištenje dječje odnosno zatvoreničke radne snage, ili pak uključenost u državne aktivnosti koje građankama i građanima uskraćuju osnovne ljudske slobode. Kao rezultat, ljudska prava uključena su u globalna načela poslovanja u obliku sve većeg broja kodeksa ponašanja u poduzećima koji su nastali ugrađivanjem Univerzalne deklaracije o ljudskim pravima u vlastite kodekse, a koji štite ljudska i radna prava radnika i radnica; trgovinske sankcije uvedene protiv zemalja koje se oglašuju o međunarodne norme ljudskih prava; odluke dioničara kojima se tvrtke pozivaju da osiguraju obavljanje vlastite djelatnosti u skladu s normama ljudskih prava.

Većina tvrtki koje ostvaruju uspjeh i imaju dobru upravu formuliraju vlastite vrijednosti i načela na osnovi kojih se izrađuje kodeks ponašanja. To je često osnova njihove strategije DOP-a i njene provedbe. Vodstvo je tvrtke (upravni odbor, generalni direktori i timovi viših rukovoditelja) u središtu pozornosti više nego ikada. To ne iznenađuje, s obzirom na brzinu kojom su privatni sektor i njegovi lideri izašli iz anonimnosti i zauzeli istaknuto mjesto u programima uprave, razvoja, kao i u nacionalnim i lokalnim politikama. Kretanja koja mijenjanju svijet isto tako mijenjaju ulogu i odgovornosti gospodarstva i njegovih lidera.

Nova realnost u obavljanju vodećih funkcija odnosi se na: postizanje konkurentnosti ne samo osnovne djelatnosti tvrtke nego isto tako i njenih društvenih ulaganja i intelektualnog kapitala; sudjelovanje u transparentnoj i odgovornoj dvosmjernoj komunikaciji sa širim krugom dionika; suradnju s netradicionalnim partnerima iz različitih

sektora; djelovanje u skladu sa skupinom zajedničkih temeljnih vrijednosti koje su bitne za poslovno povjerenje, ugled i stvaranje trajne vrijednosti za dioničare i društvo; razumijevanje tržišnih, tehničkih, društvenih i ekoloških uzroka promjena te reagiranje na njih tako da se zadovolje i komercijalne i društvene potrebe.

Da bi dokazalo kako je stvaranje vrijednosti za dioničare uz istovremeni pozitivni utjecaj na društvo provođenjem načela odgovornosti i transparentnosti preduvjet ostvarenja uspjeha i održivog razvoja, vodstvo mora imati viziju i biti snažno.

### *INICIJATIVE I NORME*

U posljednjih nekoliko godina postoji sve veći broj inicijativa i normi osmišljenih da podrže, mjere, pruže pomoć i povećaju razinu odgovornosti poduzeća u aktivnostima koje se tiču DOP-a. Ove inicijative od poduzeća traže dobrovoljno razvijanje i provedbu politika i praksi te primjenu normi uspješnosti na razna pitanja DOP-a. One su osmišljene kao smjernica tvrtkama koje nastoje unaprijediti i izvještavati o svojim rezultatima na društvenom području te na područjima ekologije i poslovanja. Primjeri su: Globalna inicijativa za izvještavanje (GRI), Društvena odgovornost 8000, Konvencije o temeljnim radnim normama Međunarodne organizacije rada (ILO), UN-ov Globalni sporazum, Smjernice za multinacionalna poduzeća Organizacije za ekonomsku suradnju i razvoj (OECD), Okrugli stol u Cauxu (CRT) i Globalna Sullivanova načela. (A. Bagić, M. Škrabalo, L. Narančić, 2006)

### *KLJUČNI AKTERI I NJIHOVE ULOGE DOP*

Kao koncept DOP zahtijeva preobrazbu u cijelom društvu. Inicijalno ga se poslovnim sektoru može predstaviti kao novi izazov, no on je u jednakoj mjeri izazov za državna tijela, civilno društvo, međuvladine organizacije, akademski svijet itd. Ove druge skupine trebaju olakšavati promjene i djelovati kao partner gospodarstva, pomažući mu u ispunjenju društvenih očekivanja i isporuci javnih dobara putem dijaloga o zajedničkoj politici, programa za zajednicu, obrazovanja i ostalog. Gospodarstvo mora računati s time da mora djelovati odgovorno i transparentno u onoj mjeri u kojoj društvo sada to očekuje od poslovnih subjekata.

## *PARTNERSTVA*

Partnerstvo je postalo jedna od krilatica današnjice koju koriste skoro svi, od političara i vodećih ljudi u gospodarstvu do aktivista u zajednici. Partnerstva su oblik angažiranja dionika zasnovanog na povjerenju, zajedničkim ciljevima i odgovornostima. Ovaj koncept postaje razvojni pristup tisućljeća. Kako bi uspješno poslovale, tvrtke sve više uviđaju da se moraju pozabaviti širim opsegom tema te reagirati shodno utjecaju koji imaju u odnosu na društvo i okoliš u kojem djeluju.

Da bi se uhvatili u koštac s ovom problematikom, vodeći ljudi u tvrtkama moraju posegnuti za znanjima iz šire okoline i stvoriti partnerstva s drugim sektorima u društvu. Izazovi održivog razvoja takvi su da ih pojedinačna tijela ne mogu riješiti. S obzirom na sve složenije izazove i ograničene resurse, partnerstva se čine najvjerojatnijom, ako ne i jedinom opcijom održivog razvoja: s društvenog gledišta, uspješna partnerstva mogu biti snažni katalizatori u uvođenju promjena i vrijednih mehanizama za pružanje učinkovitih, djelotvornih i pravednih rješenja razvojne problematike; s poslovnog gledišta, uspješna partnerstva mogu unaprijediti i biti poluga resursima poduzeća, ugledu, odnosima i boljoj sposobnosti reagiranja.

## *AKTUALNA KRETANJA I RASPRAVE*

Očigledno je da je DOP u posljednjem desetljeću doživio eksponencijalan rast. Veći broj tvrtki nego ikada prije uključio se u ozbiljan rad na definiranju i integriranju DOP-a u sve aspekte svog poslovanja, pri čemu njihovo iskustvo doživljava potvrdu u vidu sve većeg broja dokaza da DOP ima pozitivan učinak na poslovnu uspješnost poduzeća. DOP te poslovna odgovornost u širem smislu postali su predmetom sve intenzivnije medijske pozornosti i analize kako u poslovnim publikacijama tako i u glavnim medijima.

Medijska pozornost prisilila je tvrtke da prouče, i u nekim slučajevima revidiraju, svoje politike i prakse u sferi DOP-a. S privatizacijom i javno-privatnim partnerstvima uloga gospodarstva u društvenom razvoju suočava se sa sljedećim pitanjima: Koliko daleko tvrtke trebaju ići s obzirom na sve veća očekivanja? Gdje prestaje odgovornost poslovnih subjekata? Od gospodarstva se sve više traži bavljenje problematikom koja izlazi iz kruga njegovih neposrednih područja utjecaja i koja se odnosi na aspekte šireg razvoja. Kako promjene i izazovi međusobno povezanog svijeta postaju sve složenijima, takvim postaje i

odgovor gospodarstva, koji istovremeno mora biti i međunarodno prihvatljiv i praktičan na lokalnoj razini. (A. Bagić, M. Škrabalo, L. Narančić, 2006)

Najnoviji primjer u kojem se ogleda prilika gospodarskih subjekata da se kolektivno uključe u rješavanje razvojne problematike jesu UNDP-ovi Milenijski razvojni ciljevi, koji su dio UN-ove Milenijske deklaracije usmjerene na 8 velikih izazova s kojima se svijet suočava. Milenijski razvojni ciljevi teže smanjenju siromaštva, unapređenju kvalitete života svih naroda i ostvarenju pozitivnije uloge globalizacije za sve ljude na svijetu. DOP se hrani kreativnošću i dinamičnošću dobrovoljnih aktivnosti i inicijativa kojima poduzeća slijede vlastite etičke norme, reagiraju na zahtjeve potrošača te zahtjeve i pritisak skupina ostalih dionika.

No postavlja se pitanje je li dobrovoljni pristup (prepuštanje tvrtkama da reagiraju na tržišne uvjete, inoviraju proizvode i procese te određuju norme) dovoljan? Je li to najbolji put naprijed? Bi li regulativa rezultirala stvaranjem najmanjeg zajedničkog nazivnika u normiranju DOP-a, zaustavljajući prirodenu kreativnost i inicijativu poslovnih subjekata za ostvarenjem napretka? Postoji li novi put, negdje između reguliranja propisima i dobrovoljnosti? Trenutačno, ovo je još uvijek neodgovoreno pitanje i otvoreno je za živu raspravu među zagovornicima DOP-a.

DOP, premda nema široku primjenu u regiji srednje i istočne Europe, sada je znatno priznati i prihvaćeniji kao dio osnovnoga poslovnog rječnika, osobito u tvrtkama zemalja pristupnica EU, kako velikim tako i u tvrtkama koje su uključene u međunarodna partnerstva. Ova prihvaćenost može se prepoznati u činjenici da širom srednje i istočne Europe postoji više od 400 nacionalnih i međunarodnih tvrtki uključenih u programe aktivnoga korporativnog građanstva zajedno s IBLF-om i njegovim nacionalnim partnerima. Ovi programi orijentirani su na praktična partnerstva u području obrazovanja, obuke mladih, razvoja poduzetništva i okoliša. Ono što sada predstavlja izazov jest povećati opseg postojećih aktivnosti i podići razinu svijesti kako bi koncept o kojem je riječ bio šire prihvaćen i postao jednom od glavnih tema.

### **2.3. Društveno odgovorno poslovanje u Hrvatskoj**

Društveno odgovorno poslovanje se u svijetu počinje primjenjivati sredinom 20. stoljeća, no u Hrvatskoj se društveno odgovorno poslovanje može smatrati nešto novijom poslovnom praksom. Tranzicijski šok, rat kojim je država bila pogođena, ekonomska kriza kao i nedostatak poticaja od strane državne vlasti samo su neki od razloga zbog čega se ova poslovna praksa počinje sporije primjenjivati na našem tržištu. Unatoč navedenim problemima važno je napomenuti da se situacija posljednjih nekoliko godina mijenja na bolje.

I Hrvatska poduzeća su uočila društveno odgovorno poslovanje kao učinkovit alat za stjecanje konkurentskih prednosti. Društvena odgovornost poduzeća u Hrvatskoj nastala je pod utjecajem mnogobrojnih činitelja, od kojih su neki povijesno utemeljeni i specifični za Hrvatsku, dok su drugi suvremeni i više međunarodnog značaja. Etičko poslovanje, proizvođačka kvaliteta te briga za lokalnu zajednicu, samo su neki od primjera čije tragove možemo pronaći daleko u prošlosti. Kao rezultat tranzicijskog šoka, došlo je do znatnog snižavanja zarada i razine zdravlja i blagostanja u tranzicijskim zemljama.

U Hrvatskoj, kao i u drugim prostorima bivše Jugoslavije, na proces tranzicije dodatno su utjecali rat, razaranja, prisilna preseljenja i porast nacionalizma između etičkih skupina. Tek se od 1995. godine govori o teritorijalnoj "normalizaciji". Iznad gospodarskih aspekata tranzicije, kako bi koncept društvene odgovornosti poduzeća mogao funkcionirati i napredovati, mora postojati poticajno okruženje u državi u smislu zakonodavstva i politike.

U Hrvatskoj već postoji cijeli niz aktivnosti na području društvene odgovornosti poduzeća i ne postoje zapreke prakticiranju iste, no dobar dio tih aktivnosti nije strateški dobro osmišljen, strukturiran ili obuhvaćen izvještajima te je još uvijek zamjetan nedostatak odgovarajućih mjera za poticanje društvene odgovornosti.

Za učinkovitiji razvoj društvene odgovornosti poduzeća u Hrvatskoj trebalo bi se značajnije usredotočiti na podizanje svijesti o istoj, vršiti edukaciju o izgradnji partnerstva za sve sektore, poboljšavati koordiniranost među poslovnim organizacijama u izradi platforme za razmjenu najboljih praksi društvene odgovornosti te pomagati gospodarstvu u ugradnji i primjeni strategija društvene odgovornosti u izvještavanju o tim aktivnostima.

Jedan od pozitivnih primjera je primjena Indeks DOP-a 3 (Srblić 2012). No potrebno je aktivnije angažiranje od strane sustava te u obliku formiranja poticajnih mjera za društveno odgovorno poslovanje od strane državnih i EU institucija. Metodologija definira niz kriterija za ocjenjivanje razine primjene društveno odgovornih praksi koji su podijeljeni u šest osnovnih područja: ekonomska održivost, uključenost društveno odgovornog poslovanja u poslovnu strategiju, radna okolina, zaštita okoliša, tržišni odnosi i odnosi sa zajednicom (Društveno odgovorno poslovanje u Hrvatskoj 2010).

Ovim projektom se nastoji hrvatskim poduzećima omogućiti objektivian pregled njihovih dobrotvornih praksi, a u posljednjih



nekoliko godina sve više poduzeća u Hrvatskoj gleda na društvenu odgovornost kao na poslovnu priliku i mogućnosti za stjecanje konkurentnih prednosti na globalnom tržištu.

Na 7. konferenciji o DOP-u po osmi put dodijeljene su nagrade Indeks DOP-a, inicijativu za ocjenjivanje dobrovoljnih društveno odgovornih praksi hrvatskih poduzeća.

- U kategoriji velikih poduzeća dobitnik nagrade je: dm-drogerie markt d.o.o.
- U kategoriji srednjih poduzeća dobitnik nagrade je: Messer Croatia Plin d.o.o.
- U kategoriji malih poduzeća dobitnik nagrade je: Globtour Event d.o.o.
- U kategoriji javnih poduzeća dobitnik nagrade je: Odašiljači i veze d.o.o.
- Za područje Odgovorne politike i prakse u radnoj okolini dobitnik nagrade je: Končar Energetski transformatori d.o.o.; Zajedničko društvo Siemens AG i Končar Elektroindustrija d.d.
- Za područje Odgovorne politike i prakse upravljanja okolišem dobitnik nagrade je: Valamar Riviera d.d.
- Za područje Društveno odgovorni odnosi sa zajednicom dobitnik nagrade je: CEMEX Hrvatska d.d.
- Nagradu za najveći napredak osvojila je: Ivančica d.d.

Navedena poduzeća imaju ugrađena načela društveno odgovornog ponašanja u sve segmente poslovanja i prema svim interesnim skupinama. Postoji mnogo tvrtki koje primjenjuju koncept društveno odgovornog poslovanja, a među hrvatskima se još može izdvojiti: Hrvatska lutrija, Podravka, Privredna banka Zagreb, Končar i Ciklopea.

Sve je više poduzeća koja primjenjuju koncept društveno odgovornog poslovanja jer u njemu vide djelotvorno sredstvo za stjecanje konkurentnih prednosti. Pred potrošače se danas stvara velik izbor između proizvoda i usluga različite kvalitete i cijene, ali cijena više nije presudan element koji potiče na kupnju. Sve je više onih potrošača koji žele dobiti i veću vrijednost ne samo za sebe već i za cijelu zajednicu. Stoga dolazi do odabira onih poduzeća i/ili organizacija koje nude koristi za sve uključene strane. Potrošači postaju privrženiji onim poduzećima i organizacijama koji pokazuju zabrinutost za zajednicu i doprinose razvoju i dobru društvene zajednice.

Indeks DOP-a kao nagrada za društveno odgovorno poslovanje u Republici Hrvatskoj dodatno utječe na poduzeća da ulažu u društveno odgovorno poslovanje i brinu se za zajednicu. U današnje vrijeme ostvarivanje što većeg profita nije jedini cilj za poduzeća. Naravno, uvijek će se težiti boljem poslovanju i većim zaradama, ali uz to poduzeća sve više ističu zabrinutost za društvenu zajednicu jer tu zabrinutost vide kao glavno sredstvo diferencijacije među konkurentima.



## 2.4. Uloga države u promicanju društveno odgovornog poslovanja

Poduzeća danas djeluju u nesigurnom poslovnom okruženju koje karakteriziraju nagle i duboke promjene te nesigurna i neizvjesna budućnost. Uspjeh u takvom okruženju ostvaruju samo ona poduzeća koja se brže i djelotvornije prilagođavaju novim okolnostima na tržištu. Tako je kontinuirano usavršavanje poslovanja jedan od elementa koji postaje sastavni dio strateškog pristupa izgradnje konkurentne prednosti. U tom kontekstu pojavila se i potreba za društvenom odgovornošću.

Naime, suvremena poduzeća postaju sve svjesnija senzibilnosti današnjeg društva kada je riječ o društvenim ciljevima, pa sve veći broj poduzeća nastoji implementirati društvenu odgovornost u svoj koncept poslovanja, makar to bilo i samo deklarativno. Često se događa da mnoga poduzeća na svojim web stranicama ističu DOP kao dio svoje prakse, a u stvarnosti ga rijetko, djelomično ili uopće ne prakticiraju. Ipak, da sve ne bi bilo tako crno, treba spomenuti i činjenicu da je u praksi razvijenih zemalja primjena koncepta društveno odgovornog poslovanja dosegla određenu razinu te ima tendenciju daljnjeg rasta, što pogoduje povećanju primjene društvene odgovornosti poduzeća i u tranzicijskim zemljama. Uspostavljanje koncepta društvene odgovornosti složen je i dugotrajan proces koji zahtijeva visoku društvenu svijest cijele zajednice. (Hrvatska udruga poslodavaca 2013)

Jedna od bitnih pretpostavki podizanja razine svijesti o društvenoj odgovornosti jest sam proces obrazovanja. Tako gospodarski i društveni razvitak neke zemlje uvelike ovisi o razini obrazovanosti samog društva i kulturno-povijesnom nasljeđu. U posljednjih nekoliko desetljeća evolucija društvene svijesti više je nego očita, pa sve veći broj ljudi pokazuje zanimanje za očuvanje prirode, za radna i ljudska prava, za humanitarne akcije i druga društvena pitanja. Osim cijene i kvalitete važan element konkurentnosti čini upravo društveno odgovorno poslovanje.

Neka istraživanja pokazala su da su potrošači naklonjeniji upravo onim poduzećima koja su za svoju strategiju poslovanja izabrali društvenu odgovornost. Stoga se sve veći broj poduzeća nastoji prilagoditi takvim potrebama tržišta. Iz tog razloga menadžeri nastoje predvidjeti potrebe društva te uskladiti interese cijelog društva i samog poduzeća. Te potrebe nikako nisu jednoznačne, već ovise o nizu faktora pa poduzeća moraju vršiti

određena istraživanja i ispitivanja kako bi se kroz svoje društveno odgovorne akcije što više približili cijeloj zajednici, odnosno potrošačima. Dakle, društveno odgovorno ponašanje trebalo bi ići svim sudionicima u korist. U tu je svrhu država sa svojim institucijama dužna provoditi određene mjere kako bi educirala stanovništvo i potaknula razvoj društvene svijesti. Promatramo li takav razvoj događaja u dužem periodu, možemo primijetiti pozitivne trendove i u samom gospodarskom razvoju. Utjecaj visoke društvene svijesti možemo vidjeti na primjeru skoro svih skandinavskih zemalja. Te zemlje imaju minimalnu, gotovo nikakvu stopu nepismenosti i visoku stopu visoko obrazovnog stanovništva. Društvena odgovornost dio je društvene svijesti pa gotovo da i nema korupcije, a povjerenje je vrlo važan segment poslovanja. Uz to treba spomenuti jaku socijalnu politiku i brigu o okolišu.

Treba spomenuti i medije kao vrlo važne aktere jer upravo oni kroz svoje reportaže utječu na svijest ljudi, a time i na promociju društvene odgovornosti. Sve ovo govori da društvena svijest o potrebi društvene odgovornosti postoji gotovo u svim državama i svim društvima međutim podložna je raznim utjecajima brojnih aktera, ali upravo je ona glavni preduvjet za razvoj društveno odgovornog ponašanja i poslovanja.

Razmatranje društvene odgovornosti u okvirima hrvatskog gospodarstva zahtijeva sustavnu analizu specifičnih čimbenika koji su utjecali i utječu na razvoj hrvatskog gospodarskog okruženja. U tom kontekstu treba spomenuti specifični jugoslavenski sustav samoupravljanja, domovinski rat, tranziciju privatizaciju, proces približavanja Europskoj Uniji te liberalizaciju tržišta sa svim izazovima globalizacijskih procesa.

Društveno odgovorna poslovna praksa u Hrvatskoj nastala je pod utjecajem različitih činitelja koji su uglavnom karakteristični za ovo područje. Pri tome treba spomenuti nasljeđe samoupravnog socijalizma koje se baziralo na takozvanom društvenom vlasništvu i radničkom samoupravljanju. Ovakav sustav "društvenog vlasništva" razlikovao se od sustava "državnog vlasništva" proklamiranog u SSSR-u i drugim komunističkim zemljama. Taj sustav bio je fleksibilniji i uvažavao je neke elemente tržišne privrede, tako da je bio ekonomski efikasniji i pogodniji za razvoj standarda i slobode građana od sustava drugih komunističkih zemalja baziranog na strogoj centralno-planskoj privredi. U vremenu socijalizma donacije pojedinaca i poduzeća te sponzorstva sportskih i kulturnih događaja, osoba s invaliditetom te djece bila su uobičajena praksa.

Isto tako, socijalističko doba karakteristično je po visokoj razini zaštite radnih prava i temeljnih radnih normi. Međutim, u to doba civilno društvo bilo je znatno slabije razvijeno, nije se polagalo dovoljno pažnje zaštiti okoliša i održivom razvoju te se u ovom slučaju ne može govoriti o društveno odgovornom ponašanju. Ipak, ovo razdoblje specifično je po socijalnoj politici koja bi i danas trebala biti dio društveno odgovornog poslovanja pa možemo reći da je hrvatsko gospodarstvo imalo dobre pretpostavke i uvjete za uvođenje društvene odgovornosti u svoje sustave poslovanja.

Prema nacionalnoj studiji Hrvatske udruge poslodavaca 2013. godine, spominje se i činjenica da je u cijelom razdoblju socijalizma, od 1945. do 1990. godine, Hrvatska imala sporiji ekonomski razvoj nego što je mogla imati s obzirom na svoje materijalne i ljudske potencijale. Takav sporiji ekonomski razvoj bio je posljedica neučinkovitog funkcioniranja sustava te prelijevanja sredstava u druge republike bivše Jugoslavije. U tom vremenu oko 30-ak zemalja živjelo je u planskim i netržišnim ekonomijama gdje je također uočena nedjelotvornost sustava te je 1980-ih godina došlo do kriza, pada komunizma i tranzicijskih procesa. Tranzicija kao proces sveobuhvatnih promjena i prijelaz iz socijalizma u kapitalizam u Hrvatskoj je započela 1990. u uvjetima političke nestabilnosti, ratnih razaranja i raspada Jugoslavije.

Na početku tranzicije prema tržišnoj ekonomiji Hrvatska je dijelom bila u prednosti nad većinom zemalja socijalističkog svijeta jer je ekonomski sustav bivše Jugoslavije bio mnogo manje centraliziran od sustava tih zemalja. Ipak, ratna zbivanja znatno su usporila proces tranzicije i razvoj gospodarstva pa se u tom razdoblju neprilika nije ni razmišljalo o konceptu društvene odgovornosti. Kroz to vrijeme tranzicijskih procesa, pretvorbe i privatizacije korupcija je uhvatila maha i sve prednosti koje je imalo hrvatsko gospodarstvo negdje su se izgubile. Uslijed takvih događaja društvena odgovornost bila je marginalizirana i tek u novije vrijeme pojavljuje se potreba za uspostavom društveno odgovornog poslovanja.

Za to je vrijeme u svijetu došlo do procesa opće globalizacije i liberalizacije tržišta koji su zahvatili gotovo sve države, pa tako i Hrvatsku. Takvi procesi neminovni su i traže otvoreno i konkurentno gospodarstvo, a jedan od preduvjeta konkurentnosti postale su upravo društveno odgovorne prakse koje su upravo kroz te globalne procese postale

univerzalne. Osim toga, težnja za ulazak u EU donijela je Hrvatskoj brojne zahtjeve i uvjete koje kao članica mora ispuniti.

U tom kontekstu institucije EU-a ulažu brojne napore ne bi li se populariziralo uvođenje društvene odgovornosti u poslovne procese poduzeća, a sve to u cilju postizanja vodeće ekonomske sile koja će s uređenim društvenim i poslovnim normama te jedinstvenom monetarnom valutom konkurirati na svjetskom tržištu. Iz tog razloga u Hrvatskoj se od strane državnih institucija nastoji stvoriti ozračje društveno odgovornog gospodarstva i potaknuti poduzeća na uvođenje takvog oblika poslovanja.

Istraživanje je pokazalo da u Hrvatskoj gotovo uopće ne postoje vladine aktivnosti poticanja DOP-a. Ne postoje dodatni zahtjevi prema poduzećima u državnom vlasništvu za primjenu DOP-a uz iznimku postojanja Antikorupcijske politike. Jedina naznaka razvoja DOP-a deklariran je interes Ministarstva gospodarstva za izradu Strategije DOP-a, no rano je reći hoće li se ova nakana realizirati, i ako hoće, kada. Osim formalne odgovornosti za DOP Ministarstva gospodarstva, nema organizacije ili vladine agencije koja bi se sustavno bavila ovim temama. Nadalje, u regulatornom smislu nema politika ili zakona koji bi eksplicitno poticali DOP, no postoje različiti standardi u sferi zaštite okoliša ili zaštite ljudskih i radnih prava koji postavljaju minimume standarda u ovim područjima, no ne postoje mehanizmi koji bi poticali dobrovoljnu praksu.

Jedini sustavni promotori DOP-a u Hrvatskoj su poslovne organizacije. U tome prednjači Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj (HR PSOR), zatim Zajednica za DOP pri HGK-u, koja je u mirovanju te Global Compact, čije aktivnosti tek očekujemo. Poslovni je sektor iskazao vrlo slab interes za sudjelovanje u ovom istraživanju, o čemu svjedoči podatak da je povrat ankete iznosio samo 4 %. Razlog je dijelom u niskom interesu poslovnog sektora za teme društveno odgovornog poslovanja koji je takav jer poduzeća još uvijek jasno ne vide poslovne koristi od primjene DOP-a.

Istraživanje je provedeno na relativno malom uzorku koji ne predstavlja prosječni uzorak hrvatskog gospodarstva jer je za očekivati da su se na ispunjavanje ankete odlučila uglavnom ona poduzeća koja se DOP-om bave ili imaju interesa za unapređenje u ovom području. Veličina uzorka je također utjecala na to da su pojedini sektorski rezultati rađeni na vrlo malom uzorku, stoga ove rezultate treba promatrati više kao smjernice nego kao egzaktne pokazatelje.

Rezultati pokazuju da značajno veći broj poduzeća koja ulaze u kategoriju velikih imaju saznanja o DOP-u. Nadalje, poduzeća koja posluju u kategoriji okolišno intenzivnih industrija imaju bolja saznanja o DOP-u (kao što je to npr. Rudarstvo i vađenje i Prerađivačka industrija). Bolje poznavanje DOP-a na kraju pronalazimo u onim poduzećima koja posluju na stranim tržištima. Velika se poduzeća također DOP-om bave dulji niz godina, dok su mala i mikro poduzeća počela ovu praksu nedavno, često tijekom proteklih godinu dana. Rezultati istraživanja su vrlo pozitivni i u većini poduzeća postoje odjeli koji se bave DOP-om. Iskazana je sustavna briga za zaposlenike i okoliš te su poduzeća aktivna u ulaganju u projekte lokalne zajednice.

U zadovoljavajućoj mjeri poznaju alate DOP-a te ih određeni broj poduzeća i primjenjuje te izvještava o DOP-u. Opći je dojam da su rezultati koje je pokazalo istraživanje bolji od očekivanih te je za pretpostaviti da je dio pozitivnih odgovora temeljen na deklariranom DOP-u ili pojedinačnim aktivnostima koje nisu dio sustava. Zbog toga je potrebna edukacija kako bi se poduzeća educirala o dobroj praksi te dobila realnu sliku o svojim DOP praksama. Edukacija je posebno potrebna malom i srednjem poduzetništvu, koje pokazuje lošije rezultate u DOP-u. Zbog iznimno niske angažiranosti države predlaže se i edukacija državnih službenika te podrška Vladi u kreiranju poticajnih mjera i okruženja kako bi se DOP uz edukaciju počeo značajnije primjenjivati i u praksi.

Treba raditi na jačanju angažmana javnog sektora kroz poticajne mjere u javnoj nabavi, javno isticanje najboljih i njihovo nagrađivanje, podršku postojećim inicijativama kao što su to Indeks DOP-a, Konferencije, okrugli stolovi, javne rasprave i slične aktivnosti koje se već organiziraju. Dugoročno treba raditi i na jačanju pritisaka lanca vrijednosti kako bi i poduzeća koja posluju pretežito na domaćem tržištu imala poslovnog opravdanja da snažnije ulažu u društveno odgovorno poslovanje.

Jedina porezna olakšica za korporativnu filantropiju propisana je Zakonom o porezu na dobit (Narodne Novine 177/04, 90/05, 57/06, 146/08, 80/10, 22/12). Kompanije i druge pravne osobe mogu odbiti do 2 % svog bruto prihoda za darovanja u svrhu širokog spektra aktivnosti od općeg dobra, uključujući kulturne, znanstvene, obrazovne, zdravstvene, humanitarne, sportske i vjerske aktivnosti. Međutim, razina primjene ove porezne olakšice nejasna je budući da vladina tijela do sada nisu provela sustavnu financijsku analizu.

Ovaj zakon također definira poreznu olakšicu od 75 % propisane svote za porezne obveznike osnovane u svrhu profesionalne rehabilitacije i zapošljavanja osoba s invaliditetom. Stanje u hrvatskim poduzećima i društvu podložno je globalnim utjecajima i trendovima pa tako i konceptu društvene odgovornosti. Pregled Internet portala, literature i publikacija ukazuje na povoljno okruženje za razvoj DOP-a, kojeg predvode vodeća poslovna udruženja uz pomoć međunarodnih razvojnih agencija.

Zainteresirana poduzeća imaju pristup nekolicini internetskih portala te se mogu uključiti u edukativne module o DOP-u. U cilju povećanja razine osviještenosti o važnosti DOP-a pokrenuti su i određeni projekti, koji su se kroz sustave nagrađivanja pokazali relativno uspješnima, budući da iz godine u godinu raste broj prijava u kategoriji društveno odgovornih poduzeća.

Prakse DOP-a u Hrvatskoj dobro su razvijene i učestalije na područjima kao što su kvaliteta i sigurnost radnog mjesta, zadovoljstvo potrošača, zaštita okoliša, ulaganje i partnerstvo u zajednici, a manje učestale u područjima kao što su korporacijsko upravljanje, integriranje DOP-a u procjenu rizika i razvoj poslovne strategije, upravljanje dobavljačkim lancem i društveno odgovorno ulaganje. Zapravo poduzeća u Hrvatskoj imaju naznake DOP-a, ali u isto vrijeme nemaju sustavnu strategiju na kojoj bi bazirali takav način

poslovanja.

Često se fokusiraju na samo jedan segment društvene odgovornosti, zaboravljajući svu



kompleksnost spomenutog koncepta. Kada je riječ o samoj zajednici, potrošači prepoznaju pojam i važnost društvene odgovornosti, premda primjena društveno odgovornog poslovanja i nije pokazala neku važnost kod odabira proizvoda. (Srbijanović 2012)

Ovakvi podaci kontradiktorni su s mnogim istraživanjima koja idu u prilog činjenici da se potrošači odlučuju za usluge društveno odgovornih poduzeća. No to se može objasniti utjecajem ekonomske krize, visokom stopom nezaposlenosti (u svibnju 2014. ukupna nezaposlenost u Hrvatskoj bila je 327.508) te općim nepovjerenjem i apatijom građana.

Unatoč ovim teškoćama, hrvatsko gospodarstvo ulaže određene napore i do sada su zabilježeni pozitivni pomaci te je DOP, kao koncept poslovanja, prisutan u sve većem obimu, a ulaskom u EU trebao bi kroz svoje programe te otvaranjem tržišta potaknuti poduzeća na bolju prilagodbu zahtjevima potrošača i društva. Kada je riječ o hrvatskom društvu, potrebno je spomenuti i postojanje socijalne osjetljivosti. To se posebice očituje kroz razne humanitarne akcije u kojima je odaziv kako samih građana tako i poduzeća, iznenađujuće velik.

Upravo takve akcije ukazuju na postojanje više društvene svijesti, što znači da je društvena odgovornost moguća i izvjesna. Preporuke za daljnja istraživanja moguće je sažeti u sljedećem: premda se povoljno okruženje za društveno odgovorno poslovanje u Hrvatskoj polako stvara, postoji potreba za snažnijim naporima države i vanjskih pokretača, posebice medija i nezavisnog praćenja. Također postoji i potreba za sve većim uključivanjem civilnog društva i akademske zajednice u sve aktivnosti koje provodi poslovni sektor po pitanju društveno odgovornog poslovanja. Razmjena najboljih praksi s poduzećima iz drugih europskih zemalja bila bi najkorisnija za širenje i daljnju razradu hrvatskih napora u primjeni društveno odgovornog poslovanja u njihovu svakodnevnu praksu.

Ukoliko se promatra implementacija društveno odgovornog poslovanja na razini poduzeća onda se društveno odgovorno poslovanje treba implementirati u poslovne strategije poduzeća, vodeći računa o interesima i potrebama različitih dionika iz okruženja.

### **3. PRIMJENA KONCEPTA DRUŠTVENE ODGOVORNOSTI U ODNOSIMA POREZNIH SLUŽBENIKA I KLIJENATA – REZULTATI ISTRAŽIVANJA**

#### **1.1. Opis uzorka – objekt istraživanja**

Objekti istraživanja su porezni službenici i njihovi klijenti, tj porezni obveznici. U ovom istraživanju ćemo ispitati stavove poreznih obveznika prema poreznoj upravi i njenim djelatnicima, te da budemo „fer play“ stav poreznih službenika prema klijentima i njihovo ponašanje prema istima.

Ankete se provode putem e-mail adrese, tako znam kome šaljem, ali svi odgovori su anonimni jer nemam uvid tko mi je odgovorio. Posebna aplikacija obrađuje pristigle ispunjene ankete, te izrađuje proračunske tablice i grafove.

Reprezentativni uzorak je 30 poreznih službenika na različitim pozicijama, te 30 poduzetnika, obrtnika i zaposlenika raznih privatnih poduzeća. Vrijeme odvijanja ankete i analiza podataka je mjesec dana, točnije u vremenu od 1.3.2016. do 1.4.2016. anketa je strukturirana u dva dijela; u prvom se navode pitanja na zaokruživanje, a u drugom dijelu će ispitanicima biti ponuđena otvorena pitanja.

Anketiranjem poreznih službenika želimo istražiti odgovorno ponašanje u službenom nadzoru, te kako takvo ponašanje utječe na društvo u cjelini. Svi znamo da se državni službenici moraju pridržavati etičkog kodeksa, kao i što bi se poduzetnici trebali pridržavati koncepta društveno odgovornog poslovanja, mada ono nije propisano zakonom u striktnoj mjeri, dok etički kodeks je.





## **Etički kodeks državnih službenika**

Ministarstvo uprave, kao središnje državno tijelo državne uprave nadležno za službeničke odnose, jednom godišnje, na temelju prikupljenih pojedinačnih izvješća svih državnih i pravosudnih tijela, priprema izvješće o podnesenim pritužbama na neetično ponašanje državnih službenika. Prema izvješćima koje je Ministarstvo uprave zaprimilo tijekom 2015. godine podneseno je ukupno 425 pritužbi na ponašanje državnih službenika koje je protivno Etičkom kodeksu državnih službenika.

Pritužbe se zaprimaju putem otvorenog telefona, na adresu e-pošte otvorenu za tu namjenu te pisanim putem. Postupak ispitivanja osnovnosti podnesenih pritužbi, sukladno Etičkom kodeksu državnih službenika, provode povjerenici za etiku imenovani u državnim i pravosudnim tijelima.

Prema evidenciji koju vodi Ministarstvo uprave, povjerenici za etiku i njihovi zamjenici imenovani su u 225 državnih i pravosudnih tijela.

S obzirom na vrstu povrede Etičkog kodeksa, najviše pritužbi odnosi se na ponašanje službenika prema građanima, točnije 317 pritužbi. Na ponašanje nadređenih službenika zaprimljene su 34 pritužbe, dok se 45 pritužbi odnosilo na međusobne odnose službenika. Zbog nedopuštenog stjecanja materijalne imovine ili druge koristi zaprimljene su 4 pritužbe, zbog sukoba interesa 6 pritužbi, dok se 19 pritužbi odnosilo na ponašanje državnih službenika javnim nastupima, od ukupnog broja pritužbi, 27 ih je podneseno anonimno. (Ministarstvo Uprave, KLASA: 005-01/15-01/202)

Temeljem postupaka koje su po podnesenim pritužbama proveli povjerenici za etiku, samo 45 pritužbi je ocjenjeno osnovanima od ukupnog broja.

U odnosu na 2014. godinu, kada je podneseno 477 pritužbi na neetičko ponašanje državnih službenika, broj pritužbi za prethodnu godinu je smanjen na 52, no postotak utemeljenih pritužbi neznatno se smanjio s 11,11% na 10,59%.

Na službeničkom sudu u Splitu pokrenuta su tri postupka za povredu službene dužnosti zbog povrede Etičkog kodeksa. Od toga je jedan postupak okončan te je službenik proglašen odgovornim za počinjenje teške povrede službene dužnosti, zbog čega mu je izrečena novčana kazna na vrijeme od 3 mjeseca u mjesečnom iznosu od 10 % od ukupne plaće. U drugom postupku službenica je oslobođena odgovornosti, a treći postupak je još uvijek u tijeku.

Svi državni službenici dužni su pridržavati se pravila ponašanja i etičkih načela utvrđenih Etičkim kodeksom državnih službenika. U odnosu prema građanima dužni su postupati profesionalno, nepristrano i pristojno, a pri obavljanju službene dužnosti dužni su čuvati osobni ugled, ugled državne službe i povjerenje građana u državnu službu.

### **Društveno odgovorno poslovanje poduzeća**

U Europi i širom svijeta raste broj kompanija koje promoviraju svoju strategiju društvene odgovornosti, kao odgovor na različite ekonomske i društvene pritiske te one koje se tiču zaštite okoliša. Te kompanije žele poslati poruku različitim dionicima, s kojima imaju doticaj: zaposlenici, dioničari, investitori, potrošači, javni sektor te organizacije civilnog društva. Na taj način kompanije investiraju u svoju budućnost. Pri tome smatraju da njihov dobrovoljni angažman i opredijeljenost mogu pomoći u povećanju dobiti.

Još 1993. predsjednik EU Jacques Delors poslao je apel europskim poslovnim krugovima da se uključe u borbu protiv društvene isključenosti. U ožujku 2000. Europsko vijeće je u Lisabonu odaslalo poseban poziv kompanijama u pogledu socijalne odgovornosti i promoviranja dobrih primjera cjeloživotnog učenja, organizacije rada, jednakih mogućnosti, društvene inkluzije i održivog razvoja. Izražavajući socijalnu odgovornost i dobrovoljnost kroz opredijeljenost koja prelazi propisane zakonske zahtjeve (koje ionako moraju poštivati), kompanije nastoje povećati standarde društvenog razvoja, zaštite okoliša te poštivanja ljudskih prava. Također na taj način teže dobrom i transparentnom upravljanju, promovirajući interese različitih dionika na putu prema postizanju kvalitete i održivosti. (Bašić, Ban, Buljan 2012)

Na taj način se ostvaruju nova partnerstva i proširuje postojeća suradnja unutar kompanija u pogledu socijalnog dijaloga, stjecanja vještina, jednakih mogućnosti, predviđanja i upravljanja promjenama. Tako jača ekonomska i društvena kohezija na lokalnoj ili nacionalnoj razini. Na globalnoj razini, na taj se način doprinosi zaštiti okoliša i poštivanju osnovnih ljudskih prava. DOP su uglavnom prihvatile velike kompanije, no takva praksa postoji među svim tipovima poduzetništva, uključujući i male i srednje poduzetnike te zadruga.

No, ipak se ne može reći da su u Hrvatskoj domaća poduzeća pobornici koncepta DOP-a. Svjedoci smo sve već zatvaranja, tvornica, poduzeća, obrta neka je kraj svjetske krize već i prošao. Radnička prava su zgažena, time i ljudska, tko je tu kriv? Država, politika, pohlepni poduzetnici ili samo nemoralni diktatori na čelu uprava dioničkih društava.

Vjerojatno su svi imali svoje prste u tome, a odgovaraju samo nevini, kao i uvijek. Ostali koji se još uvijek „drže“ bilo radnici ili poduzetnici jedini su koji imaju petlje održavati gospodarstvo, pritom se i vode savješću, te konceptom društveno odgovornog ponašanja.

Na žalost zbog svih negativnih faktora institucija države je morala povećati poreze, porezna davanja na plaće, trošarine i ostala davanja državi. Jer država je pohlepna i velika većina građana ovisi o njoj. Koliko je uopće više moguće pridržavati se DOP-a?

Anketiranjem klijenata porezne uprave želimo istražiti njihov stav izloženosti poreznim teretima, te utjecaj istoga na društvo. Zanima nas i kako zaposlenici tvrtki te njihovi direktori i vlasnici gledaju na ponašanje poreznih službenika u službenom poreznom nadzoru.

## **3.2. Opis varijabli**

Kao što smo i napisali prije proveli smo dva istraživanja, jedan upitnik je sastavljen za službenike porezne uprave, a drugi vrlo sličan za poduzetnike, obrtnike i zaposlenik raznih privatnih poduzeća.

U nastavku obratite pozornost na pitanja postavljena poreznim službenicima te ponuđeni odgovori:

### **3.2.1. ISTRAŽIVANJE PONAŠANJA POREZNIH SLUŽBENIKA PREMA KLIJENTIMA**

Anketiranjem poreznih službenika želimo istražiti odgovorno ponašanje u službenom nadzoru te kako takvo ponašanje utječe na društvo u cjelini.

1. Smatrate li da su porezne stope u Republici Hrvatskoj pravedne u sadašnjoj gospodarskoj situaciji?

- Da, trebale bi ostati na istom nivou zauvijek.
- Ne, smatram da su porezne stope prevelike u odnosu na realne dohotke građana.
- Nemam mišljenje, jer ne mogu utjecati na njihovu promjenu.
- Moraju biti tolike da bi država mogla funkcionirati u ovakvoj krizi.
- Ostalo.

Opća stopa i predložena međustopa PDV-a u Hrvatskoj više su od prosjeka Europske unije u kojoj je prosječna stopa PDV-a 21,5 posto, dok je u Hrvatskoj ona 25 posto. Hrvatska se s 25 posto PDV-a nalazi u samom vrhu. Istu stopu imaju Švedska i Danska, dok Mađarska prednjači s čak 27 posto.

"Koji će strani investitor doći u zemlju u kojoj ga država u 2014. iznenađuje novim stopama PDV-a, samo nekoliko mjeseci nakon što je u srpnju 2013. donijela posve novi zakon o PDV-u?" – Marina Kresner-Škreb, Institut za javne financije.

2. Jeste li ikada pročitali etički kodeks državnih službenika?

- Da.
- Ne.
- Ne želim odgovoriti.

Porezni službenici bi se uvijek trebali ponašati profesionalno i ne narušavati ugled Porezne uprave. No, koliko njih je uopće pročitalo Etički kodeks?

3. Kada ste u službenom nadzoru, čuvate li ugled državne službe time i povjerenje građana u istu?

- Da, uvijek se ponašam profesionalno i sukladno etičkom kodeksu državnih službenika.
- Držim samo do svog ugleda, a time i ugleda državne službe, što se tiče povjerenja građana, to me ne zanima.
- Kada god sam u mogućnosti pristupam pravedno prema klijentu ukazujući na pogrešku i ispravak iste, ako se radi o manjoj.
- Ne želim odgovoriti.
- Ostalo.

Građani vrlo često između sebe razgovaraju o radu porezne uprave, kritike im baš i ne idu u prilog. Možda je to samo odraz visokih poreza i obveza njihovih plaćanja, možda je ipak krivac sam rad poreznih službenika. Vidjeti ćemo analizom dobivenih rezultata.

4. Pridržavate li se obveze čuvanja porezne tajne dok traje službeni nadzor?

- Da, uvijek.
- Ne.
- Ponekad.
- Smatram da nije protuzakonito razgovarati o poslu sa obitelji i prijateljima.

Obveza čuvanja porezne tajne je jasno propisana zakonom. Naime ukoliko porezni službenik izda kakav povjerljivi podatak o poreznom obvezniku, isti ga može tužiti nadležnom tijelu za povredu Etičkog kodeksa koje vodi Ministarstvo uprave.

5. Jeste li se našli u situaciji da vam je direktno ili indirektno ponuđen mito?

- Da, često.
- Vrlo rijetko.
- Nikada.
- Ne želim odgovoriti.

Možda na ovo pitanje nećemo dobiti najiskrenije odgovore, slično smo postavili u anketi za poduzetnike, tako ćemo usporediti podatke.

6. Smatrate li da su poduzetnici primorani utajiti neke od poreza kako bi funkcionirali u ovakvoj gospodarskoj situaciji?

- Apsolutno, u suprotnome ne bi mogli isplatiti plaće.
- Svi porezi propisani zakonom se moraju plaćati i poštivati.
- U iznimnim situacijama sam za izbjegavanje plaćanja poreza.
- Ne želim odgovoriti.
- Ostalo:

Ovakvo pitanje smo postavili na temelju prvog pitanja iz upitnika. Prvo pitanje je u obe ankete postavljeno isto, ukoliko misle da su porezi preveliki, smatraju li da su poduzetnici primorani utajiti koji?

7. U koliko bi došlo do štete na račun klijenata prouzročene vašim nepravilnim radom, bili prihvatili odgovornost i odmah ju ispravili?

- Obavezno, moja dužnost je odgovorno obavljati svoj posao.
- Ne bih, klijenti imaju pravne lijekove pomoću kojih mogu tražiti ispravke rješenja.
- Možda, ovisno o tome koliko još imam predmeta.
- Uopće se ne zamaram time, ionako se svi klijenti žale.
- Ostalo:

Velik broj građana se susreo s pogreškama prouzročeni od strane poreznih službenika na njihovu štetu. Zanima nas koliko bi službenika prihvatilo odgovornost za učinjenu štetu.

8. Ostvarujete li zadovoljavajući nivo uzajamnog povjerenja, poštivanja i suradnje u međusobnim odnosima s kolegama?

- Da, svi porezni službenici su vrlo korektni.
- Ponekad, ovisi o djelokrugu poslovanja.
- Kolege s kojima radim ne poštuju mene ni ostale.
- Nemam problema s tim.

Baš zato što se moraju pridržavati Etičkog kodeksa, koji vrijedi i unutar djelovanja porezne uprave, zanima nas da li su zadovoljni sa svojim kolegama.

9. Po vašem mišljenju koji je porezni zakon najgori za poduzetnike i društvo u cjelini?

Porezni službenici vrše ulogu inspektora kada su u službenom nadzoru, iz „prve ruke“ vide s kojim porezima se poduzetnici najviše bore da bi ga smanjili ili izbjegli.

10. Smatrate li da ste dovoljno plaćeni za svoj posao kao poreznog službenika? Ako ne, koliku plaću mislite da zaslužujete?



Posao poreznog službenika je u

Njemačkoj jako cijenjen posao, s velikom plaćom i raznim beneficijama, za razliku od Hrvatske. Koliko su zadovoljni sa svojom plaćom, smatraju li da bi trebali imati više u odnosu na rad i težinu predmeta koje dobiju da istraže.

### 3.2.2. ISTRAŽIVANJE PONAŠANJA I STAVA KLIJENATA PREMA POREZNOJ UPRAVI I DRUŠTVU

Anketiranjem klijenata porezne uprave želimo istražiti njihov stav izloženosti poreznim teretima, te utjecaj istoga na društvo. U anketu ćemo dodati nekoliko pitanja o ponašanju poreznih službenika u službenom nadzoru tvrtki.

U nastavku obratite pozornost na pitanja postavljena poduzetnicima, obrtnicima i zaposlenicima raznih privatnih poduzeća, te ponuđeni odgovori:

1. Smatrate li da su porezne stope u Republici Hrvatskoj pravedne u sadašnjoj gospodarskoj situaciji?

- Da, trebale bi ostati na istom nivou zauvijek.
- Ne, smatram da su porezne stope prevelike u odnosu na realne dohotke građana.
- Nemam mišljenje, jer ne mogu utjecati na njihovu promjenu.
- Moraju biti tolike da bi država mogla funkcionirati u ovakvoj krizi.

Kao i što smo naveli u prvoj anketi u obrazloženju ovog pitanja, porezi u Hrvatskoj su jedni od najvećih u EU. Što o tome misle poduzetnici, koji iste moraju plaćati?

2. Imate li povjerenja u rad poreznih službenika?

- Da, uvijek se ponašaju profesionalno i uživaju moje povjerenje.
- Ne, drže samo do ugleda svoje službe, povjerenje građana ih ne zanima.
- Pravedni su i ukazat će na manje pogreške te pomoći pri ispravcima.
- Ne želim odgovoriti.
- Ostalo:

Rad poreznih službenika je uvijek pod povećalom u gospodarstvenoj situaciji, no ponašaju li se u skladu s opisom svog posla i da li ulijevaju strah ili povjerenje u službenom nadzoru poduzeća.



3. Pridržavate li se koncepta društveno odgovornog poslovanja ( DOP)?

- Da.
- Ne.
- Ponekad.
- Što je to?
- Ostalo:

Kako se porezni službenici trebaju pridržavati Etičkog kodeksa koji je propisan zakonom, tako bi se poduzetnici trebali pridržavati društveno odgovornog poslovanja, no ono nije obavezno zakonom. Uloga države u promicanju istoga nije bas sjajna.

4. Smatrate li da porezni službenici ne smiju nikome odati podatke o vama tijekom službenog nadzora, čak ni obitelji i bliskim prijateljima?

- Da, jasan je zakon o čuvanju porezne tajne.
- Ne zanima me s kime će razgovarati o svom poslu.
- Ne bi smjeli odavati moje podatke pogotovo ako ide na moju štetu.

Poduzetnik, čije je poduzeće pod nadzorom porezne uprave mora dati u uvid sve poslovne knjige, koje sadržavaju i neke povjerljive podatke.

5. Jeste li ikada direktno ili indirektno ponudili mito poreznom službeniku?

- Da, kad god me iznenade poreznim nadzorom.
- Ne, moja tvrtka i zaposlenici uredno obavljaju svoj posao i izvršavaju obveze na vrijeme.
- Rijetko, općenito sam imao/AI sreće kada bi došli u nadzor.
- Ne želim odgovoriti.
- Ostalo:

Zbog velikog poreznog tereta, poduzetnici su primorani ili utajiti porez, nadajući se da ga neće otkriti. No neki podliježu drugačijim metodama. Također treba napomenuti da je Hrvatska država jedna od najkorumpiranijih država na svijetu.

6. Da li su prihvatili vaš mito?

- Da, više sam potrošio na mito nego što sam poreza platio.
- Neki jesu, neki nisu.
- Nikada ne nudim mito.
- Ne želim odgovoriti.
- Ostalo:

Isto pitanje smo postavili poreznim službenicima, najavila sam da možda nisu iskreno odgovorili, zato ćemo usporediti odgovore.

7. U koliko bi ste naknadno saznali za propust ( na vašu štetu) poreznog službenika, da li biste ukazali na isti?

- Bih , no sumnjam da bi imalo učinka, "oni su uvijek u pravu".
- Jedino bih mogao/mogla angažirati dobrog odvjetnika koji bi uložio žalbu na njihovo rješenje.
- Ovisi o kakvom se propustu radi, ponekad nema smisla natezati se sa državom.
- Sumnjam da bi ispravili propust.

Zbog navedenih pritužbi pristiglih kod nadležnog tijela Ministarstva uprave, zanima nas da li porezni obveznici prijavljuju porezne službenike i njihove propuste, te u imali smisla uopće se žaliti na rješenje doneseno u poreznom nadzoru.

8. Ostvarujete li zadovoljavajući nivo uzajamnog povjerenja, poštivanja i suradnje u međusobnim odnosima s kolegama?

- Da, kolege na poslu su vrlo korektni.
- Ponekad, ovisi o djelokrugu poslovanja.
- Kolege s kojima radim ne poštuju mene ni ostale.
- Nemam problema s tim.

Društveno odgovorne poslovanje se odnosi i na temeljnom poštovanju među zaposlenicima, tj. unutarnja okolina rada vrlo je važna kao i vanjska.

9. Po vašem mišljenju koji je porezni zakon najgori za poduzetnike i društvo u cjelini?

Kako kažu neki od poreznih službenika, poduzetnika te općenito društva: „nitko nije uredan što se tiče plaćanja poreza“. Zanima nas što misle poduzetnici koji im porez predstavlja najveće opterećenje.

10. Smatrate li da ste dovoljno plaćeni za svoj posao? Ako ne, koliku plaću mislite da zaslužujete?

Prosječna plaća u Hrvatskoj objavom (u Nar. nov., br. 121/15.) u 2016. godini spomenuta prosječna neto-plaća iznosi 5.693,00 kn. Dok građani smatraju

da to nije baš realno, pitali smo ih da li su zadovoljni sa svojom plaćom s obzirom na obim posla i odgovornosti.

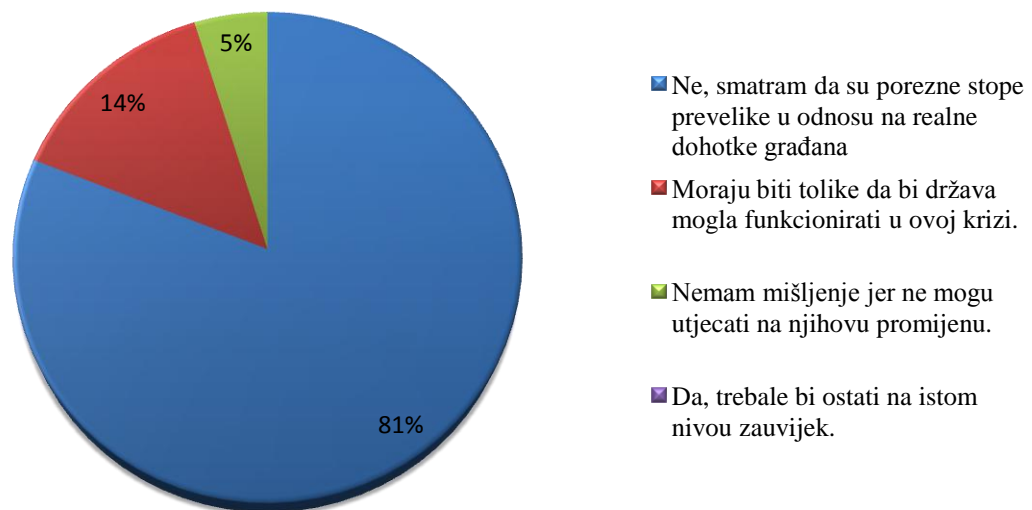


### 3.3. Rezultati istraživanja

#### 3.3.1. ANKETA PROVEDENA NA UZORKU OD 30 POREZNIH SLUŽBENIKA – REZULTATI

U daljnjem tekstu istražujemo ponašanje poreznih službenika u službenom nadzoru poduzeća:

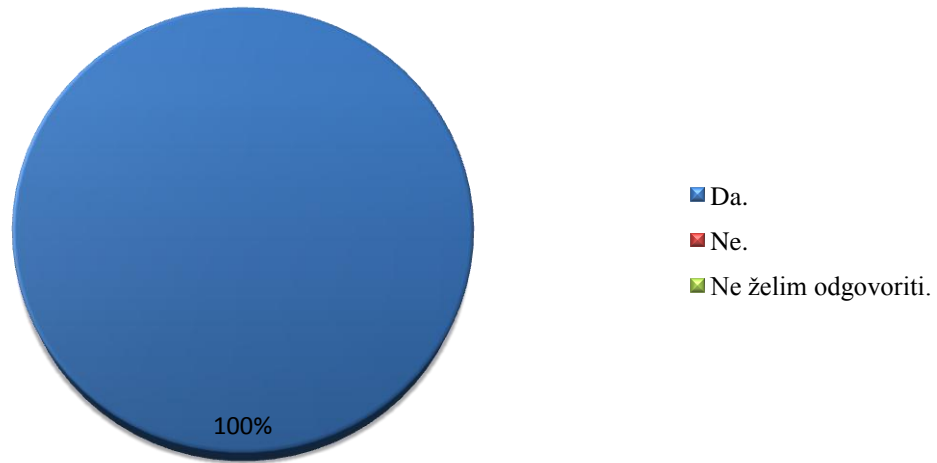
##### Smatrate li da su porezne stope u Republici Hrvatskoj pravedne u sadašnjoj gospodarskoj situaciji?



Grafikon 1. Mišljenje o poreznim stopama u RH, izrada autorice

Svaka država nastoji primijeniti dobar porezni sustav, pa se slijedom toga porezni sustav temelji na nekoliko bitnih načela i to: efikasnost, pravednost, izdašnost, jednostavnost i stabilnost. Iz navedenih načela možemo zaključiti da je jako složeno napraviti dobar porezni sustav jer se u praski događa da su ta načela obično suprotstavljena, pa ni jedan porezni sustav ne poštuje podjednako sva načela. Pitamo se da li su porezi pravedni u ovakvoj gospodarskoj situaciji, 81 % poreznih službenika odgovorila je da su porezne stope prevelike u odnosu na realne dohotke građana. Dok njih 14% smatra da moraju biti tolike kako bi država mogla funkcionirati, 5% poreznih službenika nema mišljenje jer ne može utjecati na njihovi promjenu.

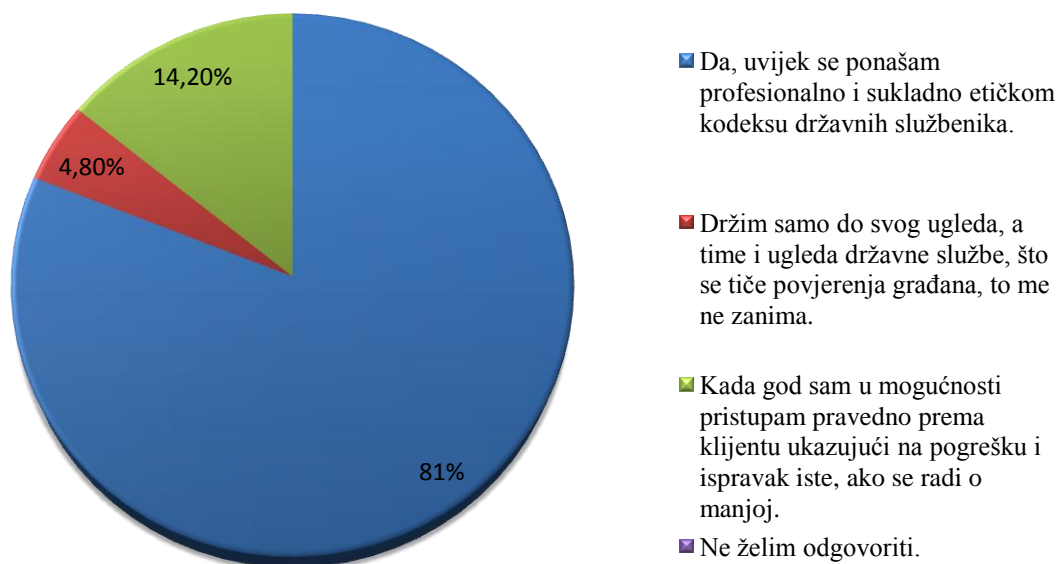
## Jeste li ikada pročitali etički kodeks državnih službenika?



Grafikon 2. Etički kodeks državnih službenika, izrada autorice

Etičkim kodeksom državnih utvrđuju se pravila ponašanja državnih službenika i etička načela na temelju kojih postupaju državni službenici prilikom obavljanja službene dužnosti. Ako se građani po raznim uredima državne uprave, a prvenstveno na šalterima, suoče s nekorektnom komunikacijom anonimnog službenika, bez obzira na osjećaj bespomoćnosti koji ih tom prigodom obuzima, oni mogu podnijeti pritužbu na rad i ponašanje državnih službenika čelniku državnog tijela u kojem je službenik zaposlen ili povjereniku za etiku. Svi (100%) porezni službenici koji su sudjelovali u anketi su pročitali Etički kodeks, no pitanje je da li ga se pridržavaju.

### Kada ste u službenom nadzoru, čuvate li ugled državne službe time i povjerenje građana u istu?

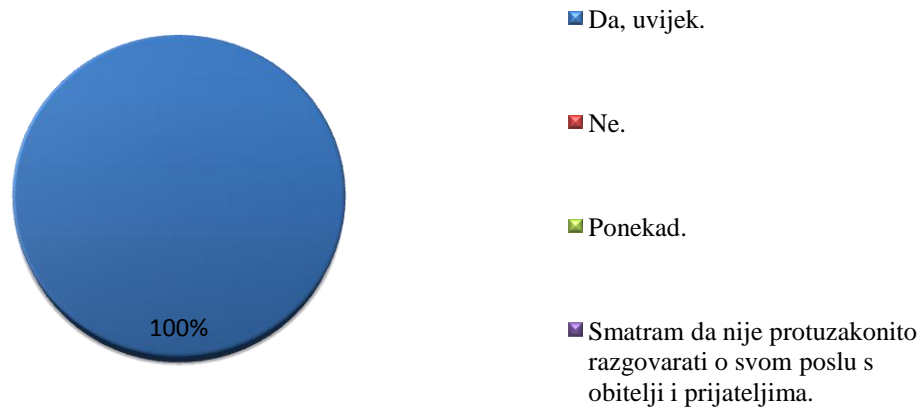


Grafikon 3. Poštivanje etičkog kodeksa, izrada autorice

Svrha Etičkog kodeksa je promicanje etičkih načela, moralnih načela i vrijednosti u ponašanju državnih službenika u službi, s ciljem ostvarivanja zajedničkog dobra i javnog interesa, te povjerenja građana u državnu službu. 81 % poreznih službenika se uvijek ponaša profesionalno i sukladno etičkom kodeksu, dok 4,80% drži samo do svog ugleda, time i ugleda državne službe, a povjerenje građana ih ne zanima.

14,20% ispitanika pristupa pravedno prema klijentu ukazujući na pogrešku i ispravak iste, ako se radi o manjoj.

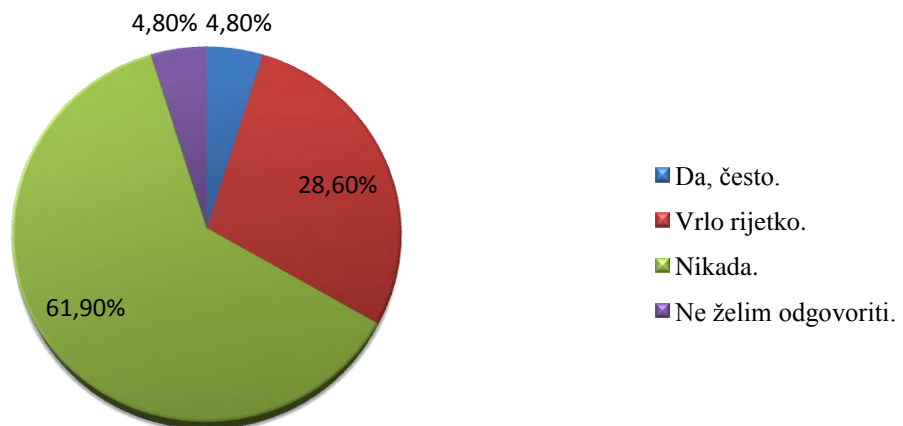
### Pridržavate li se obveze čuvanja porezne tajne dok traje službeni nadzor?



Grafikon 4. Obveza čuvanja porezne tajne, izrada autorice

Izdavanje podataka o poreznom obvezniku dok traje službeni nadzor je zabranjeno zakonom, porezni službenici su svjesni toga, te njih 100% je odgovorilo da se uvijek pridržavaju obveze čuvanja porezne tajne.

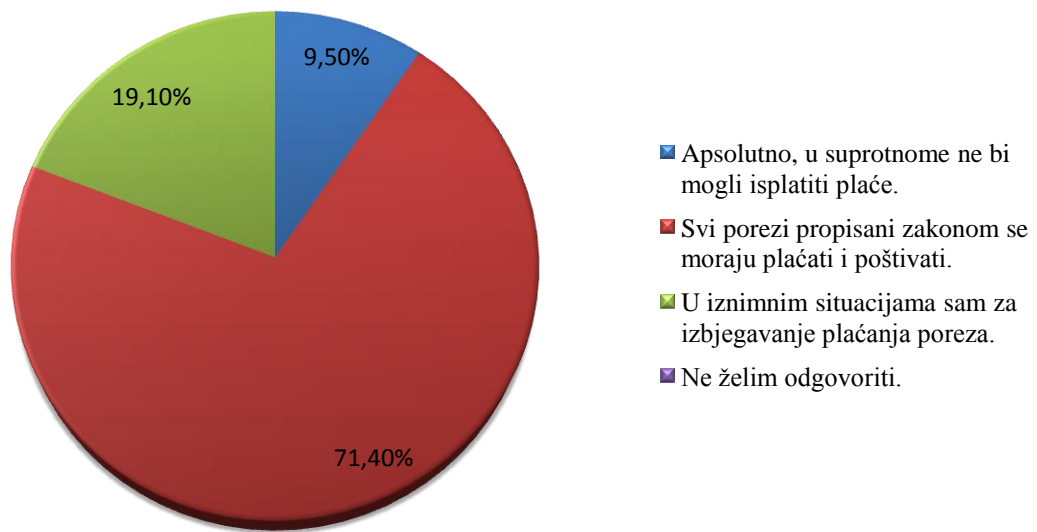
### Jeste li se našli u situaciji da vam je direktno ili indirektno ponuđen mito?



Grafikon 5. Zastupljenost korupcije, izrada autorice

61,90% poreznih službenika se nikada nije našlo u situaciji da im se ponudio mito kako bi poreznik obveznik olakšao sebi situaciju prilikom nadzora. 28,60% je odgovorilo da ima se to rijetko događa, dok je njih 4,80% često u situaciji da im se nudi mito, isti postotak je onih koji ne žele odgovoriti na postavljeno pitanje.

**Smatrate li da su poduzetnici primorani utajiti neke od poreza kako bi funkcionirali u ovakvoj gospodarskoj situaciji?**

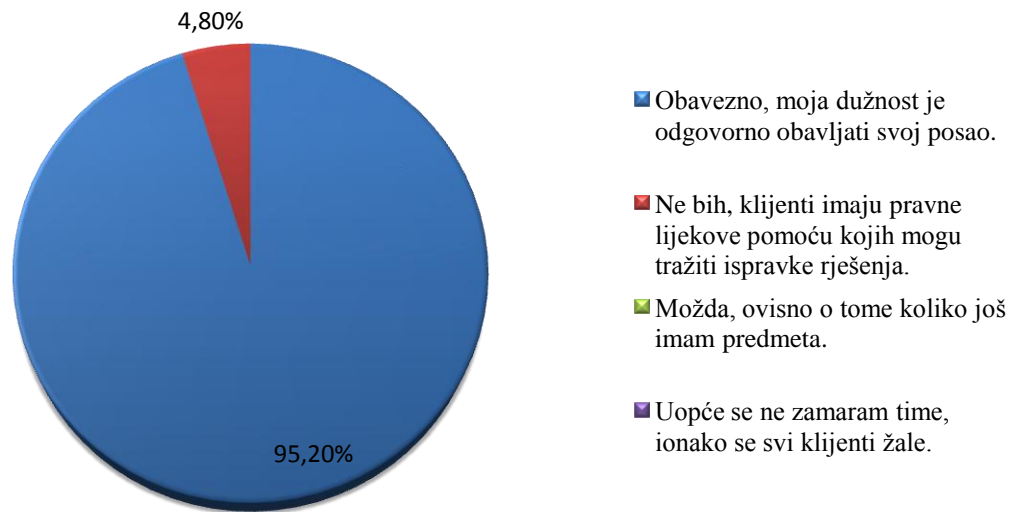


Grafikon 6. Mišljenja o prisilnoj korupciji, izrada autorice

U ovako teškoj gospodarskoj situaciji gdje većina prihoda (ako ih uopće ima) poduzeća odlazi na troškove plaći radnika te poreza, možda ipak poduzetnici moraju sakriti neplaćanje poreza kako bi opstali. 71,40% poreznih službenika smatra da se svi porezi moraju plaćati jer su propisani zakonom, 19,10% su za to da u iznimnim situacijama poduzetnici bi trebali izbjeći porez. Samo 9,50% je odgovorilo da su poduzetnici primorani na to jer u suprotnom ne bi mogli isplatiti plaće zaposlenicima.



**U koliko bi došlo do štete na račun klijenata prouzročene vašim  
nepravilnim radom, bili prihvatili odgovornost i odmah ju  
ispravili?**

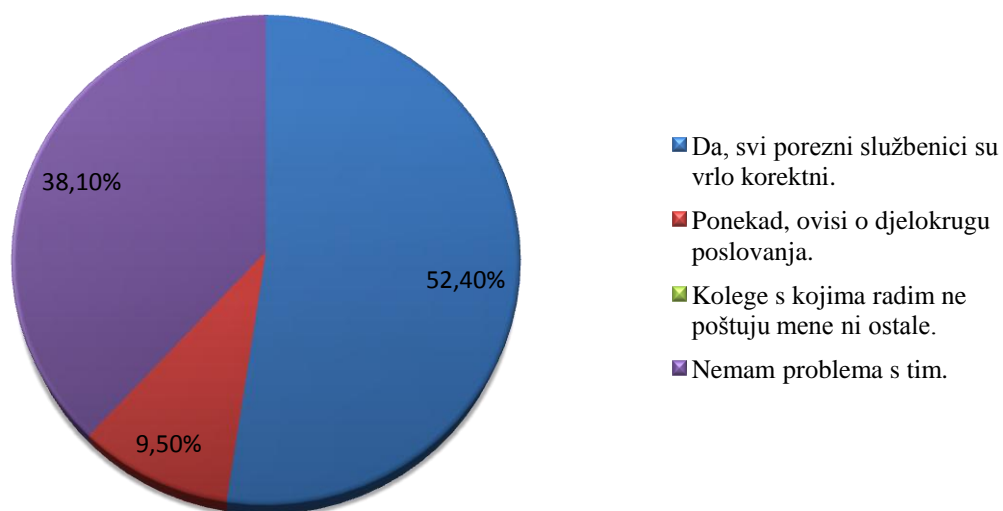


Grafikon 7. Prihvaćanje odgovornosti zbog prouzročene štete, izrada autorice

Mnogi građani nemaju povjerenje u rad poreznih službenika, na što se mogu tužiti nadležnom tijelu Ministarstva uprave. Upravo zato smo pitali drugu stranu tj. porezne službenika da li bi ispravili grešku koju su prouzročili nepravilnim radom, 95,20% je odgovorilo da bi prihvatili odgovornost te ju odmah ispravili.

4,80% smatra da klijenti imaju pravne lijekove pomoću kojih mogu tražiti ispravke rješenja.

**Ostvarujete li zadovoljavajući nivo uzajamnog povjerenja, poštivanja i suradnje u međusobnim odnosima s kolegama?**



Grafikon 8. Odgovorno ponašanje unutar mjesta poslovanja, izrada autorice

Etički kodeks propisan zakonom ne odnosi se samo na vanjsku sliku predstavljanja poreznih službenika, već i unutar državnog tijela porezne uprave, u radu s kolegama. Koliko su zadovoljni s unutarnjim međusobnim odnosima, 52,40% je odgovorilo da su svi porezni službenici vrlo korektni, 38,10% nema problema s uzajamnim povjerenjem i poštivanjem među kolegama. Vrlo malen postotak od 9,50% je odgovorilo da to ovisi o djelokrugu poslovanja.

9. Po vašem mišljenju koji je porezni zakon najgori za poduzetnike i društvo u cjelini?  
(otvoreno pitanje)

Većina poreznih službenika na ovo pitanje je odgovorila „ Zakon o predstečajnoj nagodbi“ ili kako su izjavili „Zakon o prijateljima“, te tumačenje i postupanje Porezne uprave čl 91 e u svezi porezne nagodbe, kako se kod nas provodi nazvao "Magarac bio ko porez nije skrio".

Imamo podijeljene stavove o porezu na dohodak i porezu na dodanu vrijednost, dok neki od njih smatraju da je svaki porezni zakon najgori za poduzetnike.

10. Smatrate li da ste dovoljno plaćeni za svoj posao kao poreznog službenika? Ako ne, koliku plaću mislite da zaslužujete?  
( otvoreno pitanje)

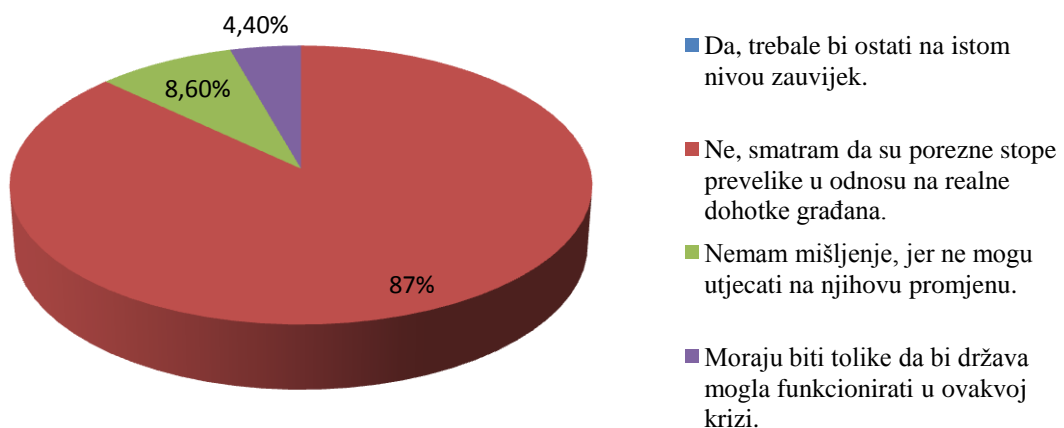
Porezni službenici smatraju da bi trebali imati plaću od 10 000,00 do 12 000,00 kn, dok su neki zadovoljni sa svojom plaćom drugi pak smatraju da zaslužuju plaću u rangu sa sucima i državnim odvjetnicima, a isto tako i zaštitu dostojanstva kao i suci.



### 3.3.2. ANKETA PROVEDENA NA UZORKU OD 30 PODUZETNIKA, OBRTNIKA I ZAPOSLENIKA RAZNIH PRIVATNIH PODUZEĆA – REZULTATI

U daljnjem tekstu pokazujemo istraživanje mišljenja poduzetnika o odgovornosti i radu poreznih službenika, te utjecaj primjene DOP-a na društvo.

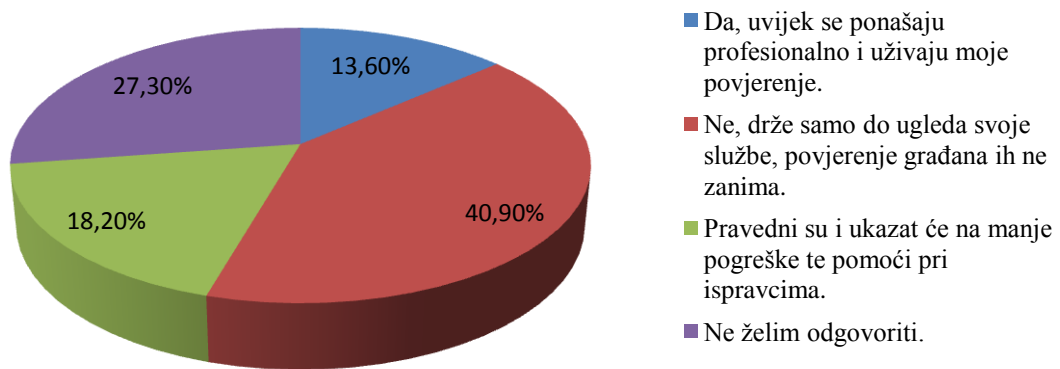
#### Smatrate li da su porezne stope u Republici Hrvatskoj pravedne u sadašnjoj gospodarskoj situaciji?



Grafikon 9. Mišljenje o poreznim stopama u RH, izrada autorice

Hrvatska je pri vrhu liste država s najvećim poreznim opterećenjem, ironično treća je najkorumpiranija država svijeta. Poduzetnici moraju plaćati visoke poreze da bi zadovoljili sve veće apetite političara. 87% smatra da su porezne stope prevelike u odnosu na realne dohotke građana, 8,60% nema mišljenje jer ne može utjecati na njihovu promjenu, dok 4,40% je odgovorilo da porezne stope moraju biti tolike da bi država mogla funkcionirati.

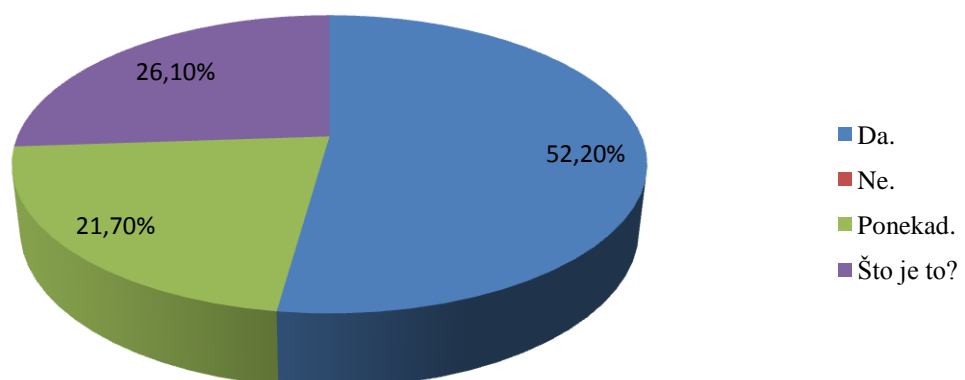
### Imate li povjerenja u rad poreznih službenika?



Grafikon 10. Povjerenje građana u rad poreznih službenika, izrada autorice

Prema rezultatu od 40,90% ispitanika nema povjerenje u državne službenike, što je zabrinjavajuća brojka. 27,30% ne želi odgovoriti na pitanje i time možemo pretpostaviti zašto, a to je da nemaju povjerenje u državne službenike. Dakle postotak nezadovoljstva je puno veći. 18,20% susrelo se sa profesionalnim službenicima koji čak ukazuju na manje propuste obveznika, 13,60% imaju povjerenje u rad porezne uprave.

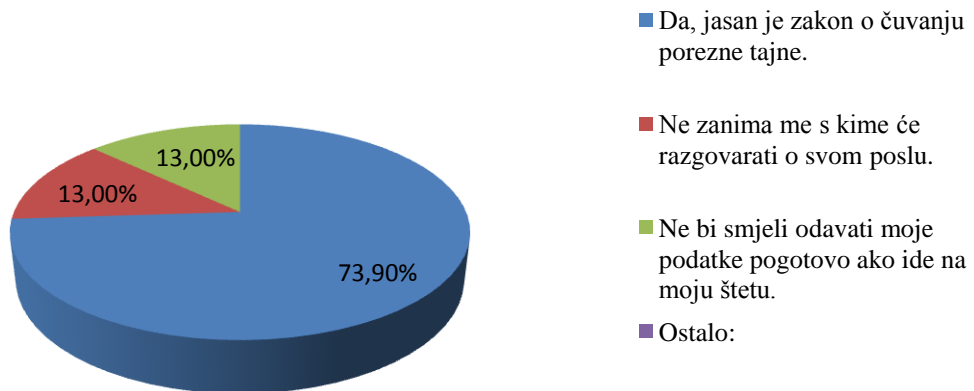
### Pridržavate li se koncepta društveno odgovornog poslovanja (DOP)?



Grafikon 11. Društveno odgovorno poslovanje, izrada autorice

52,20% poduzetnika se pridržava koncepta društveno odgovornog poslovanja. Na žalost 26,10% ne zna o čemu je riječ, 21,70% ponekad se pridržava DOP-a.

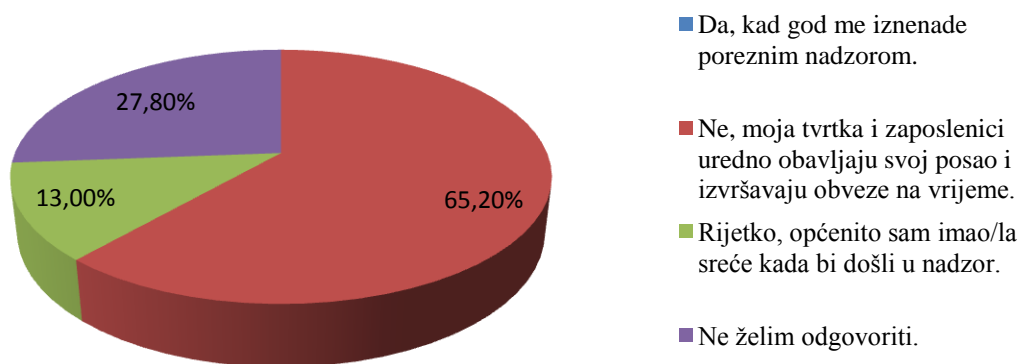
**Smatrate li da porezni službenici ne smiju nikome odati podatke o vama tijekom službenog nadzora, čak ni obitelji i bliskim prijateljima?**



Grafikon 12. Obveza čuvanja porezne tajne, izrada autorice

Već smo kroz rad spomenuli pritužbe pristigle u nadležno tijelo Ministarstva uprave na ponašanje državnih službenika, o čemu se isti moraju očitovati nakon što su optuženi od stranke. 73,90% ispitanika kaže da je zakon o čuvanju porezne tajne jasan, njih 13% ne zanima s kime će porezni službenik pričati o svom poslu, isti postotak ispitanika smatra da ne bi smjeli odavati njihove podatke prilikom nadzora.

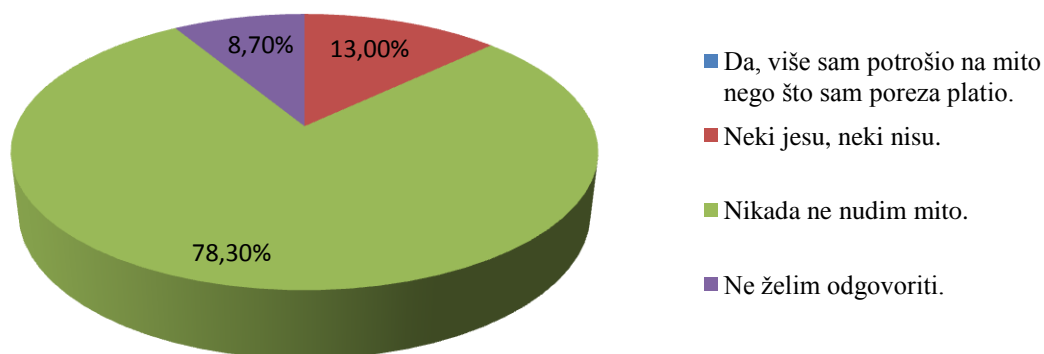
**Jeste li ikada direktno ili indirektno ponudili mito poreznom službeniku?**



Grafikon 13. Zastupljenost korupcije u poduzećima, izrada autorice

Izgleda da je Hrvatska korumpirana najviše kroz javnu nabavu, 65,20% poduzetnika nikada nisu ponudili mito poreznom službeniku. Ipak neki su rijetko napravili takav čin (13 %), dok 27,80% ne želi odgovoriti na to pitanje, pa pretpostavljamo da su ponudili.

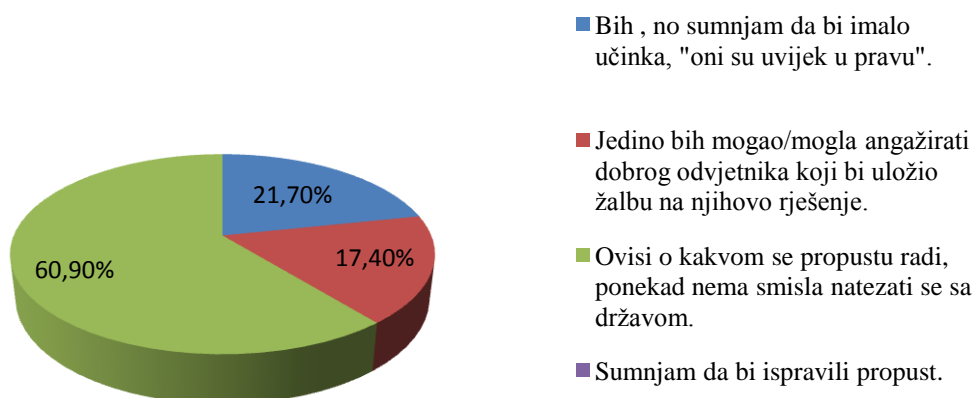
### Da li su prihvatili vaš mito?



Grafikon 14. Učinkovitost korupcije u poduzećima, izrada autorice

I dalje ispitanici stoje pred svojim stavovima da nikada ne nude mito 78,30%, zanimljiv je podatak da 13% poduzetnika je ponudilo mito te su porezni službenici i prihvatili. 8,70% ne želi odgovoriti na ovo pitanje, što ukazuje na pretpostavku da su ponudili mito koji je prihvaćen.

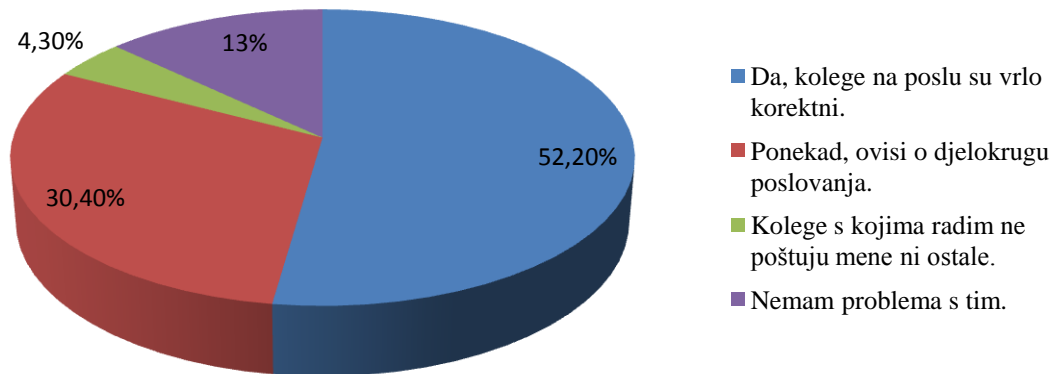
### U koliko bi ste naknadno saznali za propust ( na vašu štetu) poreznog službenika, da li biste ukazali na isti?



Grafikon 15. Odgovornost poreznih službenika u službenom nadzoru, izrada autorice

Kada bi porezni obveznik saznao za propust poreznog službenika 60,90% ne bi ukazali na grešku jer se ponekad nema smisla natezati s državom. 21,70% bi ukazalo na pogrešku, al smatra da ne bi imalo puno učinka, 17,40% bi uložilo žalbu.

**Ostvarujete li zadovoljavajući nivo uzajamnog povjerenja, poštivanja i suradnje u međusobnim odnosima s kolegama?**



Grafikon 16. Odgovorno ponašanje unutar poduzeća, izrada autorice

Etički kodeks je važan dio svakog poduzeća, dok je u državnim službama propisan zakonom u privatnim poduzećima nema zakona koji striktno određuje ponašanje zaposlenika. Ipak svako poduzeće koje drži do koncepta DOP-a, stvorilo je upute i pravilnike ponašanja zaposlenika unutar tvrtke i izvan.

52,20% ispitanika je zadovoljno sa kolegama u svom poslovnom okruženju, 13% nema problema sa suradnjom i poštivanjem unutar tvrtke. 30,40% ispitanika smatra da međusobni odnosi s kolegama ovise o djelokругu poslovanja, malen postotak 4,30% pokazuje da u nekim tvrtkama kolege nemaju poštivanja prema drugima.



9. Po vašem mišljenju koji je porezni zakon najgori za poduzetnike i društvo u cjelini?  
(otvoreno pitanje)

Na ovo pitanje dobili smo različite odgovore, najizraženiji je porez na dobit, u manjini su odgovorili porez na dohodak te porez na dodanu vrijednost, dok neki smatraju da nisu kompetentni odgovoriti ili ne znaju porezne zakone.

10. Smatrate li da ste dovoljno plaćeni za svoj posao? Ako ne, koliku plaću mislite da zaslužujete?

Većina građana koja je odgovorila na ovu anketu smatraju da nisu dovoljno plaćeni s obzirom na skup život u Hrvatskoj državi, tako žele plaću od 10 000,00 do 15 000,00 kuna.



## 4. ZAKLJUČAK

Istraživanjem stavova poduzetnika prema poreznim opterećenjima doznajemo da vlada veliko nezadovoljstvo prvenstveno zbog porezne stope poreza na dobit, dohodak i zakoni koji utječu na reguliranje računovodstva. S druge strane porezni službenici su ti koji pregledaju da li se poduzetnici drže zakonske obveze plaćanja poreza, oni pak smatraju najgorim zakonom porez o predstečajnoj nagodbi, te porez na dohodak. Obje strane se slažu da su stope poreza prevelike u ovakvoj gospodarskoj situaciji.

Porezni službenici su odgovorima pokazali da se profesionalno ponašaju i pridržavaju etičkog kodeksa koji je uređen zakonom, ipak većina ispitanika nema povjerenja u njihov rad. Porezna institucija bi se trebala više orijentirati prema razumijevanju potreba poreznih obveznika u smislu informacija, usmjerenih na ostvarivanje prava i rokova. Također bitnu ulogu u uspješnom poslovanju jednog profitabilnog poduzeća je bonton i etički kodeks zaposlenika, na temelju istraživanja dobili smo zadovoljavajuće rezultate koje se tiču uzajamnog povjerenja u međudnosima poreznih službenika unutar porezne uprave i odnosa između zaposlenika unutar poduzeća.

Što se tiče korupcije, mito kao najčešći oblik iste, porezni službenici u većini slučajeva nisu bili ponuđeni nikakvim sredstvima potkupljivanja, no zanimljivo je da poduzetnička strana odgovora ipak priznaje da su dovodili u takvu situaciju porezne službenike. Iako je anketa anonimna, možda zbog straha ili opreznosti odgovori nisu bili najiskreniji, no tu nismo mogli ništa učiniti. Vjerujemo im na danim odgovorima jer u današnjoj situaciji gdje je oko tristo tisuća nezaposlenih građana, sumnjam da će se dovoditi u situaciju uzimanja mita te time riskirati posao i ugled.

Većina poreznih službenika bi prihvatila odgovornost na učinjenu štetu prouzrokovanu nepravilnim radom jer odgovorno obavljaju svoj posao. Stav poduzetnika kad je o tome riječ je drugačiji, smatraju da se nema smisla natezati sa državom i uložili bi žalbu preko odvjetnika na izdano nepravilno rješenje.

Nisu ni poduzetnici ti koji se uvijek ponašaju profesionalno, žali nas činjenica da samo pola od ispitanika se pridržava koncepta društveno odgovornog poslovanja.

Stav poduzetnika i službenika je taj da su porezne stope prevelike, no službenici smatraju da sve poreze propisane zakonom treba poštivati i plaćati, u iznimnim situacijama bi mogli izbjeći platiti porez. Zauzimaju zajedničko mišljenje u vezi najgoreg poreza za poduzetnike i društvo, a to su porez na dobit i porez na dohodak.

Kod poreza na dohodak, sam dohodak je izvor, osnovica i predmet oporezivanja. Najtipičniji je oblik izravnog poreza, koji se nameće izravno na dohodak osobe ili domaćinstva koji bi trebali snositi porezni teret. Do danas je ovaj porez doživio mnoge promjene, od povećanja osnovnog osobnog odbitka do uvođenja različitih olakšica za izdatke za zdravstvenu zaštitu i stambene potrebe koje su nažalost ukinute 2010. godine. Što se tiče poreza na dobit od 1994. godine do danas smanjene su stope poreza na dobit sa 35% na 20%, izgleda da poduzetnicima nije ni to dovoljno, jer kako kažu: „tko to danas posluje u dobiti“?

Ispitanici smatraju da nisu dovoljno plaćeni za svoj posao, porezni službenici na račun svog terenskog rada, težine posla i inspekcije žele plaću od 10 000 do 12 000 kuna. Zaposlenici privatnih poduzeća smatraju da bi trebali imati veću plaću jer je u Hrvatskoj državi jako skup život, vjerojatno su tome pridonijeli visoka stopa PDV-a (25%), tako da žele plaću u rangu od 10 000 do 15 000 kuna. Prosječna neto plaća u 2016. godini je 5 693,00 kn, ali imajući u vidu ogromne i nemoralne stope poreza na osnovne životne potrepštine takva plaća nije ni približno dovoljna održavanju normalne kvalitete života pojedinca, a kamoli domaćinstva. Smatram da su obje strane u pravu kada iznose plaću koju žele za svoj rad.

Ako pretpostavimo da svaki čovjek ima pravo na život, onda on mora imati i pravo slobodnog raspolaganja proizvodima svoga rada. Bez neophodnih sredstava za život nema ni života. To je ono što se zove “pravo na osobnu imovinu”.

Kada čovjek vidi svu nepravdu koju mu država čini, onda on koristi sva sredstva ne bi li na neki način izbjegao tu nepravdu, tj. kako bi izbjegao svoju poreznu obvezu. Na taj način država od svakog čovjeka, pa i od najpoštenijeg, pravi poreznog prijestupnika, što je ništa drugo nego još jedan način na koji državna vlast kontrolira svakog pojedinca, tj. na raspolaganju uvijek ima “skriveno oružje” koje joj, u pogodnom trenutku, može poslužiti za ucjenjivanje “neposlušnih pojedinaca”.

U poremećenom sustavu pojedinci se čak i ohrabruju da se koriste podmićivanjem državnih službenika, a kada takva praksa u jednom društvu postane nešto “uobičajeno”, onda čitavo društvo ulazi u stanje nepostojanja moralnih normi ponašanja, tj. čitav sustav ide ka svom uništenju.

Moto državnih vlasti bi veoma lako mogao biti: “sve što vidiš – oporezuj”. Oporezuj svaki prihod, svaku aktivnost, svaki pojedinačni dio imovine, svaki proizvod, oporezuj sve. Ili kako je to najbolje definirao idejni otac današnjih zamaskiranih komunista, Karl Marks: “Postoji samo jedan način da se uništi kapitalizam – oporezuj, oporezuj, i još više oporezuj”. Svakog pojedinca i svakog poduzetnika treba pretvoriti u predmet porezne obveze, direktne ili indirektne, vidljive ili nevidljive.

Zasad nam je ostalo samo nadati se da će doći bolje doba, gdje korupcija neće biti istaknuta u tolikoj mjeri i na leđa građana se neće staviti teret plaćanja dugova pohlepnih političara.

## LITERATURA

1. Howard R. Bowen (1953): The Social Responsibilities of the Businessman
2. Bartol Letica (2010): Korporacijska društvena odgovornost u vrijeme svjetske financijske krize, Doba odgovornosti
3. Kristijan Krkač (2007): Uvod u poslovnu etiku i korporacijsku društvenu odgovornost
4. Majda Tafra – Vlahović (2011): Održivo poslovanje
4. Aida Bagić, Marina Škrabalo, Lana Narančić (2006): Pregled društvene odgovornosti poduzeća u Hrvatskoj
5. Hrvatska udruga poslodavaca (2013): Društveno odgovorno poslovanje za sve; NACIONALNA STUDIJA
6. Mislav Ante Omelić (2012): Zbirka studija slučaja društveno odgovornog poslovanja
7. Martina Srbljanović (2012): Utjecaj društvene odgovornosti poduzeća na ponašanje potrošača u Hrvatskoj
8. Zoran Jančiev, Josip Supić (2015): Porezni priručnik trgovačka društva
9. Zoran Jančević, Josip Supić (2015): Hrvatski porezni sustav
10. Institut za javne financije, Porezni vjesnik (2015): Obveza fiskalizacija
11. Institut za javne financije; Porezni vjesnik (2015): Prava i obveze poreznih obveznika u poreznom postupku
12. Institut za javne financije; Porezni vjesnik (2015): Porezni nadzor

Internet izvori:

13. Etički kodeks državnih službenika ( "Narodne novine" broj 49/06 i 134/08)
14. Hrvatska gospodarska komora
15. [www.porezna-uprava.hr](http://www.porezna-uprava.hr); Odnos službenika prema građanima
16. [www.porezna-uprava-propisi.hr](http://www.porezna-uprava-propisi.hr)
17. Etički kodeks državnih službenika; obveza čuvanja porezne tajne
18. Etički kodeks državnih službenika: Etička načela
19. Hrvatska gospodarska komora: Indeks DOP-a, HGK i HRSOR (2015)
20. Održivi razvoj zajednice; Udruga ODRAZ
21. Poslovni dnevnik; Poseban prilog Društveno odgovorno poslovanje
22. Ministarstvo Uprave Republika Hrvatska: Izvješće o podnesenim pritužbama na neetičko ponašanje državnih službenika u 2015. godini
23. [Dop.hr](http://Dop.hr); Društveno odgovorno poslovanje u Hrvatskoj
24. [Zakon.hr](http://Zakon.hr); Etički kodeks državnih službenika
25. [Csrforall.eu](http://Csrforall.eu); Društveno odgovorno poslovanje za sve, projekt Europske unije

## SAŽETAK

Prema navedenom istraživanju na uzorku od 30 poreznih službenika i 30 poduzetnika, obrtnika, te zaposlenika raznih privatnih poduzeća možemo zaključiti da je velika većina svih ispitanika nezadovoljna visokim poreznim stopa u našoj državi.

Porezni službenici drže do ugleda svoje službe i profesionalnog ponašanja u službenim nadzorima poreznih obveznika, s druge strane većina poduzetnika nema povjerenja u rad porezne uprave kao državnog tijela smatraju da se nema smisla natezati s državom ukoliko dođe do propusta službenika. Poduzetnici bi se trebali moralno pridržavati društveno odgovornog poslovanja, na navedenom istraživanju pokazalo se da samo polovina njih se pridržava istog dok ostali nemaju predodžbu što bi trebao značiti DOP.

Korupcija je prisutna u svim društvima, čak je i postala normalna pojava. Prema rezultatima istraživanja poreznim službenicima je rijetko ili nikada ponuđen mito koji predstavlja najčešći oblik korupcije. Poduzetnici smatraju da uredno vode svoje poslovanje i nema potrebe za tim. U manjoj mjeri postoji korupcija što se tiče poreznog nadzora, no zloupotreba položaja nije upitna i porezni službenici profesionalno obavljaju svoj terenski rad.

Raduju nas zadovoljavajući rezultati što se tiče korektnih međusobnih odnosa među poreznim službenicima i s druge strane zaposlenika u raznim privatnim poduzećima. Naravno istraživanje pokazuje da u svakoj tvrtki ili službi ima nezadovoljnih kolega, međutim takvi postotci nisu značajni.

Po mišljenju poreznih službenika najgori porezni zakon za poduzetnike i društvo u cjelini smatraju da je to zakon o predstečajnoj nagodbi ili kako su ga slikovito opisali „zakon o prijateljima“. Dok prema mišljenju poduzetnika najgori porezni zakon je porez na dobit, naravno jel on utječe na profit koji poduzeće ostvaruje, na koncu taj profit bi se mogao uložiti u napredak poduzeća što je s stopom od 20% poreza na dobit djelomično onemogućeno. Zaposlenici pak smatraju da je to porez na dohodak jer izravno utječe na njihove prihode, s tim se slažu i porezni službenici.

Na pitanje samog prihoda izgleda da porezni službenici nisu zadovoljni s plaćom koju primaju za svoj obim posla i odgovornosti, na što smatram da su u pravu i kad kažu da žele zaštitu i dostojanstvo kao i suci.

Zaposleni građani koji imaju sreće što su u radnom odnosu i primaju plaću za svoj rad, smatraju da bi trebali imati veću plaću u odnosu na skup život u Hrvatskoj državi.



## **SUMMARY**

Based on this research on the sample of 30 tax officials and 30 entrepreneurs, craftsmen and employees of various private companies, we can conclude that the vast majority of the respondents are dissatisfied with the high tax rate in our country.

Tax officials uphold to the reputation of their service and professional conduct in the official control of taxpayers. On the other hand, most business owners have no confidence in the work of the tax administration as a government body and consider it to be useless to fight the state if failures by tax officers occur. Entrepreneurs should uphold moral and social responsibility in conducting business operations. However, the same research showed that only half of them adhere to the abovementioned, while others have conception that the CSR means.

Corruption is present in all societies, and has even become a normal occurrence. According to the results of the research, tax officials have rarely or never been offered a bribe, which is the most common form of corruption. Entrepreneurs believe that if they would conduct their business regularly, there would be no need for it. To a lesser extent, there is corruption when it comes to tax inspection, but the abuse of position by tax officers is in question and they are found to be professional in conducting their field work.

We have received satisfactory results related to good mutual relations among tax officials and, on the other side, employees in various private companies. As expected, the research shows that in each company or service there are dissatisfied colleagues. However, those are found by this research to be in insignificant percentages.

In tax officials' opinion, the worst tax law for entrepreneurs and society in general is presumed to be the Law of pre-bankruptcy settlement or how it was vividly described - the "Law of Friends". In the entrepreneurs' opinion, the worst tax law is tax on profits; quite logically since it affects the profits that the company gains. Ultimately, gained profit could be invested in the improvement of the enterprises, which is partially disabled with income tax and its current rate of 20%. Respectively, employees consider the income tax to be the worst because it directly affects their income, with which tax officials are in accordance.

On the issue of the income itself, it seems that tax officials are not satisfied with the salary they receive in respect to their workload and responsibilities.

I agree with them on that issue as well as with statement that they are entitled to the same level of protection as is available for the judicial officers. Employees who are lucky to be employed and are regularly paid a salary for their work, feel that they should have higher wages in relation to the expensive lifestyle in Croatia.