UNIVERZA V MARIBORU

EKONOMSKO-POSLOVNA FAKULTETA

RAZLAGOVA 14

2000 MARIBOR

DOKTORSKA DISERTACIJA

Primernost pravne ureditve davčnega svetovanja za razvoj kakovosti in odgovornosti davčnega svetovanja

Kandidat: mag. Stanko Čokelc

Grizoldova ulica 5

2000 Maribor

magister ekonomskih znanosti s področja računovodstva

rojen 18. 02. 1957

zaposlen v Revidicom revizijska družba d.o.o.

Tema odobrena na seji senata Univerze v Mariboru dne 14.09.2007 z delovnim naslovom Primernost pravne ureditve davčnega svetovanja za razvoj kakovosti in odgovornosti davčnega svetovanja

Mentor: dr. Rado Bohinc, redni profesor
Somentor: dr. Jan Žan Oplotnik, izredni profesor

Maribor, 1. junij 2011

Qui bonum respuit consilium, sibi ipsi nocet.

Kdor zavrača dober nasvet, škoduje samemu sebi.

336.2(043.3):659.235(497.4)

POVZETEK

Primernost pravne ureditve davčnega svetovanja za razvoj kakovosti in odgovornosti davčnega svetovanja

V Sloveniji se je davčno svetovanje pričelo razvijati šele z osamosvojitvijo leta 1991. Zaradi številnih drugih problemov, ki so jih imele vlade Republike Slovenije, kot je ustanovitev države, privatizacija družbenega premoženja, včlanitev v EU in prevzem evra, je bilo davčno svetovanje manj pomembno. Posledica je razvoj, ki je nastal na osnovi dveh interesnih skupin Slovenskega inštituta za revizijo in Zbornice davčnih svetovalcev Slovenije (prej Društvo). Od osamosvojitve pa do danes instituciji ne sodelujeta. Posledica sta različna izobraževalna programa in precej različni področji delovanja.

Po devetnajstih letih izkušenj z davčnim svetovanjem ter spremenjenimi gospodarskimi in finančnimi razmerami je čas za skrben razmislek o davčnem svetovanju. Zato smo si kot temeljni problem doktorske disertacije zadali nalogo analizirati stanje davčnega svetovanja v Sloveniji, potrebnost in primernost pravne ureditve davčnega svetovanja, zaznavanje in zagotavljanje kakovostih davčnega svetovanja ter dojemanje tveganja, povezanega z davčnim svetovanjem.

Teoretično izhodišče za našo raziskavo je bila preučitev naslednjih področij davčnega svetovanja: zgodovine davčnega svetovanja, temeljnih značilnosti davčnega svetovanja, reguliranja svobodnih poklicev v Evropi, pravne ureditve davčnega svetovanja v nekaterih državah Evrope in ZDA, tveganj pri davčnem svetovanju, odgovornosti davčnega svetovalca ter kakovosti davčnega svetovanja.

Naša raziskava, ki smo jo izvedli na podlagi ankete med uporabniki davčnosvetovalnih storitev in izvajalci davčnosvetovalnih storitev v Sloveniji, je prinesla spodaj naštete ugotovitve.

1. Najpomembnejši izvajalci davčnega svetovanja v Sloveniji so davčni svetovalci (davčni svetovalci Zbornice davčnih svetovalcev in preizkušeni davčniki Slovenskega inštituta za revizijo), računovodski servisi in revizijske družbe.
2. 89,2% anketiranih uporabnikov davčnosvetovalnih storitev potrjuje pomembnost stalnega ali občasnega najemanja davčnih svetovalcev za ugotavljanje davčne obveznosti. Rezultati potrjujejo visoko stopnjo etičnega ravnanja davčnih zavezancev. Lahko jo prepoznamo v plačevanju davkov kot vrlini.
3. Uporabniki davčnosvetovalnih storitev izbirajo davčnega svetovalca predvsem na podlagi priporočil drugih uporabnikov. Drugi najpomembnejši način izbire je posledica udeležbe na predavanjih, ki jih ima davčni svetovalec ali zaradi poznavanja njegovih člankov. Nepomembna načina izbire sta naključni ali na podlagi oglaševanja.
4. Za uporabnike davčnosvetovalnih storitev je pri izbiri davčnega svetovalca pomembna njegova strokovnost, zaupanje v izvajalce, odzivnost in nato cena. Pomembna sta še osebni odnos z davčnim svetovalcem in njegov ugled v javnost. Nepomembna sta bližina davčnosvetovalne pisarne in število davčnih svetovalcev v davčnosvetovalni pisarni.
5. Kakovost ponujenih storitev je za uporabnike davčnosvetovalnih storitev bistveno pomembnejši dejavnik za izbor davčnega svetovalca kot cena ponujenih storitev.
6. Uporabniki davčnega svetovanja so pravno ureditev davčnega svetovanja prepoznali kot najpomebnejši ukrep za povečanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev. Sledi notranji nadzor.

7. Uporabniki davčnega svetovanja so predstavljene modele pravne ureditve prepoznali kot primerne.
8. Uporabniki davčnega svetovanja zaupajo davčnim svetovalcem, če imajo univerzitetno izobrazbo in vsaj pet let izkušenj z davčnim svetovanjem.
9. Uporabniki davčnega svetovanja so strokovni naziv (certifikat) oziroma certifikat in licenco prepoznali kot potrebna za davčne svetovalce.
10. Uporabniki davčnega svetovanja so strokovnost davčnega svetovalca pri njegovi izbiri največkrat rangirali kot najpomembnejši konkurenčni dejavnik. Strokovnost ima za posledico ravnanje v skladu z davčnimi predpisi, sodno prakso in poklicnimi pravili.
11. Računovodski servisi so najpomembnejši izvajalci davčnega svetovanja pri majhnih družbah. Njihova pomembnost se z velikostjo družb zmanjšuje, povečuje pa se pomen davčnih svetovalcev in revizorjev. Računovodski servisi opravljajo pretežno preventivno davčno dejavnost, saj izdelujejo davčne obračune in druge knjigovodske storitve, ki imajo davčne posledice. Ker imajo davčni svetovalci in preizkušeni davčniki že stanovski organizaciji, je primerno, da se ustanovi še Zbornica davčnih praktikov. Vanjo naj se vključijo fizične osebe, ki imajo srednjo ali višješolsko izobrazbo in najmanj pet let delovnih izkušenj pri davčnem svetovanju.
12. Uporabniki davčnosvetovalnih storitev potrjujejo, da je pri izbiri davčnega svetovalca pomembno, da je zavarovan za poklicno odgovornost.
13. Uporabniki davčnosvetovalnih storitev potrjujejo, da bi uveljavljali odškodninski zahtevek zoper davčnega svetovalca, če bi storil strokovno napako.

Z vidika prepoznavanja davčnega svetovanja kot dejavnosti, ki je pomembna za javni interes, je potrebna pravna ureditev, ki jo mora država urediti. Tako zagotovi najvišjo kakovost davčnosvetovalnih storitev. S tem varuje javnost pred nepravilnostmi in prevarami v računovodskih izkazih in davčnih obračunih, naročnike davčnosvetovalnih storitev pa pred ignoranco in nesposobnostjo davčnih svetovalcev. Z licenciranjem davčnih svetovalcev predpiše država njihova teoretična znanja in praktične veščine ter zaščiti družbeno blaginjo.

Pravno naj država dejavnost uredi tako, da:

1. podeli koncesije stanovskim organizacijam za davčno svetovanje (Slovenskemu inštitutu za revizijo, Zbornici davčnih svetovalcev in predlagani Zbornici davčnih praktikov);
2. zaščiti strokovni naziv davčni svetovalec in davčni praktik;
3. zaveže stanovske organizacije, da sprejmejo strokovna in etična pravila za varno in skrbno poslovanje davčnih svetovalcev;
4. opredeli pogoje za opravljanje davčnega svetovanja;
5. zahteva sklenitev zavarovanja poklicne odgovornosti;
6. zagotovi javne evidence o davčnih svetovalcih, ki izpolnjujejo pogoje za opravljanje dela;
7. določi minimalno zahtevano izobrazbo davčnih svetovalcev in davčnih praktikov;
8. določi pogoje in načine pridobitve licence za davčnega svetovalca in davčnega praktika;
9. določi izobraževalne ustanove za podeljevanje licence »davčni svetovalec« in »davčni praktik«;
10. skupaj s stanovskim organizacijami imenuje komisije za podeljevanje licence »davčni svetovalec« in »davčni praktik«;

11. skupaj s stanovskimi organizacijami zagotovi sprotno strokovno pomoč davčnim svetovalcem, da ne predlagajo napačnih davčnih nasvetov. To pomeni krepitev soodgovornosti za kakovostno davčno svetovanje;
12. zaveže stanovske organizacije, da vzpostavijo sistem nadzora kakovosti davčnega svetovanja, ki naj:
    - bo neodvisen in podvržen javnemu nadzoru;
    - bo financiran varno in brez neželenega vpliva davčnih svetovalcev;
    - ima zagotovljene primerne kadrovske in finančne vire;
    - zagotovi osebe s primerno poklicno izobrazbo, ustreznimi izkušnjami pri davčnem svetovanju in usposobljenostjo za zagotavljanje njegove kakovosti;
    - zagotovi objektivni postopek izbora nadzornikov, da ne pride do navzkrižja interesov med nadzorniki in nadzorovanimi;
    - po nadzoru v poročilu jasno zapiše opažanja;
    - zagotovi letno publiciranje izidov o kakovosti davčnega svetovanja.
13. Država naj pravno zaveže stanovske organizacije, da imenujejo komisije za izvajanje preiskav in izrekanje disciplinskih ukrepov ter sankcij davčnim svetovalcem in davčnim praktikom;
14. financira izobraževanje o davčnem svetovanju na srednjih šolah s pridobitvijo poklica (davčni tehnik) in dodiplomskega študija davčnega svetovanja.

S pravno urejenim davčnim svetovanjem zagotovimo pogoje, da lahko davčni zavezanci ravnajo družbeno odgovorno, pomeni, da pravočasno plačajo davke in prispevke za socialno varnost ali druge predpisane dajatve. Hkrati pa zahteva od davčnega zavezanca, da kritično presodi osebna znanja o davčnih obveznostih, da ob morebitnem pomanjkanju le-tega najamejo za to usposobljenega strokovnjaka z nazivom (certifikatom) in pooblastilom za delo (licenco) ali pa tvegajo in najamejo osebo brez naziva (certifikata) in pooblastila za delo (licenco).

Z našo raziskavo smo potrdili vse v naši doktorski disertaciji zastavljene teze, nakazali pa smo tudi usmeritve za prihodnje raziskave na področju davčnega svetovanja.

SUMMARY

Adequacy of Tax Consulting's Legal Regulations for the Development of Quality and Responsibility of Tax Consulting

In Slovenia, tax consulting started to develop with the attainment of independence in the year 1991. Because the governments of the Republic of Slovenia were facing many other problems - like the foundation of a state, privatization of socially owned property, membership of the EU and introduction of the EUR currency - tax consulting appeared to have less importance. The consequence is a development based on two interest groups: the Slovenian Institute of Auditors and the Slovenian Chamber of Tax Consultants (formerly Association). From Slovenia's independence till today both institutions have not cooperated, the consequences are different education programs and rather different areas of activities.

After nineteen years of tax consulting experience with changed economic and financial circumstances, it is time for an elaborate consideration of tax consulting. Therefore, as the fundamental problem of the doctoral dissertation we set the task to analyze the situation of tax consulting in Slovenia, the necessity and adequacy of tax consulting's legal regulations, the perception and assurance of tax consulting's quality, and comprehension of tax consulting related risks.

The theoretical origin for our research was the examination of the following tax consulting areas: history of tax consulting, basic characteristics of tax consulting, regulation of liberal professions in Europe, legal regulations of tax consulting in certain European countries and in the US, tax consulting risks, responsibilities of tax consultants and tax consulting quality.

Our research was performed and based on an opinion survey among tax consulting users and tax consulting providers in Slovenia with the following results:

1. The most important tax consultant providers in Slovenia are tax consultants (tax consultants of the Slovenian Chamber of Tax Consultants and certified tax consultants of the Slovenian Institute of Auditors), accounting services and public accounting firms.
2. 89.2% of all tax consulting users in the survey confirmed the importance of a permanent or periodic use of tax consultants in determining tax liabilities. The results confirmed a high level of ethical values of the tax payers, recognized as tax payments being a virtuousness.
3. Tax consulting users select the tax consultant above all based on references from other tax consulting users. The second most important selection criterion is the participation on seminars held by a tax consultant or the familiarity with his articles. Unimportant selection criteria are coincidence or selection based on advertisements.
4. For tax consulting users, the selection of tax consultant importantly depends on his expertise, confidence in tax consulting providers, responsiveness and then the price. Important is still a personal relationship with the tax consultant and his public reputation. Unimportant are the vicinity of the tax consulting office and the number of tax consultants in the tax consulting office.
5. For tax consulting users when selecting a tax consultant, the quality of offered services is a substantially more important factor than the price of the offered services.

6. The tax consulting users identified tax consulting's legal regulations as the most important measure to enhance the quality of tax consulting services, followed by the internal supervision.
7. The tax consulting users recognized the presented legal regulation models as appropriate.
8. The tax consulting users trust tax consultants with university education and at least five years of tax consulting experience.
9. The tax consulting users recognized a professional title (certification) or a certificate and licence as necessary for tax consultants.
10. The tax consulting users have ranked the expertise of a tax consultant as the most important competitive factor for his selection. His expertise results in acts according to tax regulations, legal practices and professional codes.
11. Accounting services are the most important tax consulting providers for small entities. Their importance decreases with the size of the entities, while the importance of tax consultants and public accountants increases. Accounting services perform mainly preventive tax activities as they prepare tax returns and other bookkeeping services with tax consequences. While tax consultants and certified tax consultants already have their professional organizations, it would be appropriate to establish a Chamber of tax practitioners. Members would be natural persons with secondary or higher vocational education and at least five years of tax consulting experience.
12. Tax consulting users confirmed professional responsibility insurance to be important while selecting tax consultants.
13. Tax consulting users confirmed to enforce indemnity claims against a tax consultant if he would commit a professional error.

For the recognition of tax consulting as an activity being important for the public interest, legal regulations are required to be enacted by the state to assure the highest quality of tax consulting services. With legal regulations, the public is protected against irregularities and fraud in financial statements and tax returns while the tax consulting users are protected against the ignorance and incompetence of tax consultants. With the licencing of tax consultants, the state would prescribe their theoretical knowledge and practical skills and protect the public welfare.

Legally, the state should regulate the profession as follows:

1. grant concessions to the professional organizations for tax consulting (Slovenian Institute of Auditors, Slovenian Chamber of Tax Consultants and the proposed Chamber of tax practitioners);
2. protect the professional title tax consultant and tax practitioner;
3. oblige professional organizations to adopt professional and ethical rules for safe and prudent tax consultant operations;
4. define conditions for practicing tax consulting;
5. require professional responsibility insurance to be conducted;
6. ensure public evidences of tax consultants which are fulfilling the requirements for practicing;
7. define the minimal required education for tax consultants and tax practitioners;
8. define conditions and ways to obtain licences for tax consultants and tax practitioners;
9. define educational institutions for the licence granting of tax consultants and tax practitioners;

10. together with professional organizations nominate commissions for the licence granting of tax consultants and tax practitioners;
11. together with professional organizations, ensure ongoing professional support to tax consultants to avoid incorrect tax advice. This strengthens the co-responsibility for quality of tax consulting;
12. obligate professional organizations to establish a supervising system for the tax consulting to:
    - be independent and subject of public control;
    - be financed securely and without the unwanted influence of tax consultants;
    - have assured appropriate human and finance resources;
    - ensure persons with adequate professional education, appropriate experience in tax consulting and qualifications for its quality assurance;
    - ensure objective selection procedures of supervisors to avoid conflict of interest between supervisors and supervized tax consultants;
    - clearly register observations in a supervision report;
    - ensure annual publishing of tax consulting quality results.
13. The state should legally bind the professional organizations to appoint commissions for the execution of investigations, imposing of disciplinary actions and sanctions for tax consultants and tax practitioners.
14. finance the education of tax consulting on secondary schools to acquire a profession (tax secondary graduate) and undergraduate studies of tax consulting.

Legally regulated tax consulting ensures conditions for taxpayers to act socially responsible, i.e. timely pay taxes, social security contributions and other prescribed duties. At the same time, it requires from the taxpayers to critically judge their personal knowledge about tax liabilities and - in case of the eventual lack of knowledge - engage a qualified professional with a title (certificate) and work authorization (licence) or risk and decide to engage a person without a title (certificate) and without work authorization (licence).

Our research confirmed all given theses of the doctoral dissertation. We also pointed out guidance for future research in the tax consulting area.

KAZALO

KAZALO ... 9
SEZNAM KRATIC ... 13

1 UVODNA IZHODIŠČA ... 15

1.1 Opredelitev problema ... 15
1.2 Cilji doktorske disertacije ... 21
1.3 Teze doktorske disertacije ... 22
1.4 Pričakovani izvirni znanstveni prispevek ... 25
1.5 Predpostavke in morebitne omejitve ... 27
1.6 Metode raziskovanja in potek raziskave ... 28
1.6.1 Metode raziskovanja ... 28
1.6.2 Potek raziskave ... 31

2 ORIS ZGODOVINE DAVČNEGA SVETOVANJA ... 32

2.1 Namen preučevanja ... 32
2.2 Daljni predniki davčnega svetovalca ... 32
2.3 Obdobje od antike do srednjega veka (od leta 3.000 pred našim štetjem do leta 500 našega štetja) ... 32
2.4 Obdobje srednjega veka od leta 500 do 1500 našega štetja ... 34
2.5 Obdobje novega veka (po letu 1500 našega štetja) ... 34
2.6 Sklepne ugotovitve ... 35

3 TEMELJNE ZNAČILNOSTI DAVČNEGA SVETOVANJA ... 36

3.1 Namen preučevanja ... 36
3.2 Opredelitev davčnega svetovanja ... 36
3.2.1 Pojem davčno svetovanje ... 36
3.2.2 Temeljne značilnosti davčnosvetovalnih storitev ... 37
3.2.3 Javna podoba davčnih svetovalcev ... 40
3.2.4 Ekonomska upravičenost vključitve zunanjega davčnega svetovalca ... 42
3.2.5 Naloge davčnih svetovalcev ... 50
3.2.6 Davčnosvetovalne pisarne ... 52
3.3 Strokovne in osebnostne zahteve davčnega svetovalca ... 54
3.3.1 Strokovne zahteve davčnega svetovalca ... 54
3.3.2 Osebnostne zahteve davčnega svetovalca ... 55
3.4 Trženje davčnosvetovalnih storitev ... 56
3.5 Pomen poklicnih združenj in poklicnih pravil ... 57
3.5.1 Poklicna združenja ... 57
3.5.2 Poklicna pravila ... 60
3.6 Sklepne ugotovitve ... 62

4 REGULIRANJE SVOBODNIH POKLICEV ... 64

4.1 Namen preučevanja ... 64
4.2 Pomen in razlogi za reguliranje svobodnih poklicev ... 64
4.2.1 Opredelitev in zgodovinski razvoj ... 64
4.2.2 Ekonomskoteoretični vidik reguliranja svobodnih poklicev ... 65
4.3 Pomen svobodnih poklicev za Evropsko unijo ... 66
4.4 Metode in instrumenti reguliranja svobodnih poklicev ... 67
4.4.1 Vstopne omejitve ... 67
4.4.2 Cenovne omejitve ... 68
4.4.3 Reguliranje oglaševanja pri svobodnih poklicih ... 68
4.4.4 Statusnopravne oblike organiziranosti in medpoklicno sodelovanje ... 70

4.5 ŠTUDIJE IN SODNA PRAKSA O REGULIRANJU SVOBODNIH POKLICEV 71
4.5.1 Študija o regulaciji svobodnih poklicev v državah članicah Evropske skupnosti (Študija IHS) 71
4.5.2 Študija OECD 73
4.5.3 Študija Inštituta za civilizacijo in kulturo v Sloveniji 74
4.5.4 Sodna praksa v Evropski uniji 75
4.6 VPLIV PRAVA EVROPSKE UNIJE NA REGULIRANE POKLICE 75
4.6.1 Primarna zakonodaja - Pogodba o ustanovitvi Evropske skupnosti 76
Prost pretok storitev kot posebna pravica PEU 77
Svoboda opravljanja storitev 77
Svoboda ustanavljanja podjetij 78
Pravila o konkurenci 78
4.6.2 Sekundarna zakonodaja 79
4.6.2.1 Direktiva o priznavanju poklicnih kvalifikacij 80
4.6.2.2 Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta Evrope 2006/123/ES o storitvah na notranjem trgu 84
4.7 SKLEPNE UGOTOVITVE 89

5 PRAVNA UREDITEV DAVČNEGA SVETOVANJA 90

5.1 NAMEN PREUČEVANJA 90
5.2 ZGODOVINSKI RAZVOJ POENOTENJA DAVČNEGA SVETOVANJA V EVROPSKIH DRŽAVAH 90
5.3 RAZLOGI ZA (NE)REGULIRANJE DAVČNEGA SVETOVANJA 91
5.4 NAČINI REGULIRANJA DAVČNEGA SVETOVANJA 92
5.4.1 Davčno svetovanje kot pravno reguliran poklic 93
5.4.2 Davčno svetovanje kot pravno nereguliran poklic 94
5.5 VSTOPNE OMEJITVE 96
5.5.1 Pravno varovani naziv davčni svetovalec 96
5.5.2 Pravno nevarovani naziv davčni svetovalec 97
5.6 UREDITEV DAVČNEGA SVETOVANJA V IZBRANIH EVROPSKIH DRŽAVAH IN ZDA 98
5.6.1 Ureditev davčnega svetovanja v Nemčiji 98
5.6.2 Ureditev davčnega svetovanja na Nizozemskem 101
5.6.3 Ureditev davčnega svetovanja v Veliki Britaniji 104
5.6.4 Ureditev davčnega svetovanja v Združenih državah Amerike 106
5.7 SKLEPNE UGOTOVITVE 110

6 TVEGANJA PRI DAVČNEM SVETOVANJU 112

6.1 NAMEN PREUČEVANJA 112
6.2 OPREDELITEV TVEGANJ 112
6.3 VRSTE TVEGANJ PRI DAVČNEM SVETOVANJU 113
6.3.1 Tveganja, odvisna od vrste davčnosvetovalne pisarne 114
6.3.2 Tveganja, povezana s pripravo storitev 114
6.3.3 Tveganja zaradi neustreznega informiranja 115
6.3.4 Tveganja, povezana z organizacijo davčnega svetovalca 116
6.3.5 Tveganja, ki so posledica kršitve odgovornosti 117
6.3.6 Tveganja, ki izvirajo iz vsebine pogodb o davčnem svetovanju 117
6.3.7 Tveganja, ki izvirajo iz vrste pogodb o davčnem svetovanju 120
6.3.8 Tveganja zaradi nespoštovanja zahtevane poklicne skrbnosti 121
6.3.9 Tveganja zaradi nestrokovnega svetovanja 124
6.3.10 Tveganje zaradi napačne uporabe materialnega prava 126
6.3.11 Tveganja v zvezi z izpolnjevanjem davčnih obveznosti tretjih oseb 127
6.4 TVEGANJE ZARADI RAVNANJ NAROČNIKOV 127
6.4.1 Sokrivda naročnika pri napakah davčnega svetovalca 128
6.4.2 Opustitev predaje informacij in podlag za sestavitev davčnih obračunov 128
6.5 OBVLADOVANJE TVEGANJ 131
6.6 SKLEPNE UGOTOVITVE 132

7 ODGOVORNOST DAVČNEGA SVETOVALCA 133

7.1 NAMEN PREUČEVANJA 133
7.2 OPREDELITEV ODGOVORNOSTI DAVČNEGA SVETOVALCA 133
7.3 VRSTE ODGOVORNOSTI DAVČNEGA SVETOVALCA 135
7.3.1 Civilna odgovornost davčnega svetovalca do naročnika 135
7.3.1.1 Predpogodbena odgovornost davčnega svetovalca do naročnika 135
7.3.1.2 Pogodbene odgovornosti davčnega svetovalca do naročnika 136
7.3.1.3 Odgovornosti davčnega svetovalca do naročnika po poteku pogodbe 141
7.3.1.4 Odgovornost davčnega svetovalca do tretjih oseb 141
7.3.2 Odgovornost strokovnjaka 143
7.3.3 Odgovornost pripadnika svobodnih poklicev 144
7.3.4 Kazenska odgovornost 144
7.4 ZAVAROVANJE POKLICNE ODGOVORNOSTI DAVČNIH SVETOVALCEV 145
7.4.1 Opredelitev zavarovanja 145
7.4.2 Opredelitev zavarovanja odgovornosti 145
7.4.3 Zavarovanje poklicnih odgovornosti kot podvrsta zavarovanja odgovornosti 146
7.4.4 Sklenitev zavarovanja poklicne odgovornosti 147
7.4.5 Zavarovalni primer 149
7.5 SKLEPNE UGOTOVITVE 150

8 KAKOVOST DAVČNEGA SVETOVANJA 152

8.1 NAMEN PREUČEVANJA 152
8.2 OPREDELITEV IN POMEN KAKOVOSTI DAVČNOSVETOVALNIH STORITEV 152
8.2.1 Definiranje pojma kakovosti 152
8.2.2 Posebnosti pri zaznavanju kakovosti davčnosvetovalnih storitev 155
8.2.3 Različni vidiki pojmovanja kakovosti davčnosvetovalnih storitev 162
8.2.3.1 Strokovna in subjektivna kakovost ter poklicna pravila kot splošno sodilo kakovosti 162
8.2.3.2 Tržni vidik razlikovanja kakovosti 164
8.2.4 Vpliv naročnikov na kakovost davčnosvetovalnih storitev 166
8.2.5 Povezave med kakovostjo davčnega svetovanja in poslovnim izidom 170
8.3 MODELI IN MERJENJE KAKOVOSTI STORITEV 172
8.3.1 Model kakovosti po Grönroosu 173
8.3.2 Model kakovosti po Meyerju in Mattmüllerju 175
8.3.3 Model kakovosti po Parasuramanu, Zeithamlovi in Berryju (tako imenovani model SERVQUAL) 177
8.3.4 Model kakovosti odnosov po Liljanderju in Strandviku 189
8.3.5 Merjenje kakovosti storitev 196
8.4 RAVNANJE S KAKOVOSTJO IN NJENO OBVLADOVANJE 199
8.4.1 Opredelitev ravnanja s kakovostjo in njenega obvladovanja 201
8.4.2 Sistemi kakovosti v davčnosvetovalnih pisarnah 201
8.4.2.1 Schüslerjev sistem kakovosti 202
8.4.2.2 Sistem priporočil AICPA o sistemu kontroliranja kakovosti pri davčnih svetovalcih 209
8.4.2.3 Sistem kakovosti ISO v davčnosvetovalni pisarni 211
8.4.3 Prostovoljni nadzor nad kakovostjo davčne prakse v davčnosvetovalni pisarni 214
8.4.3.1 Notranji samoocenitveni nadzor nad kakovostjo 214
8.4.3.2 Zunanji medpisarniški nadzor nad kakovostjo 215
8.4.3.3 Sistem kakovosti davčnosvetovalne prakse 216
8.4.3.4 Kako izvesti sistem nadzora nad kakovostjo v davčnosvetovalni pisarni 219
8.5 MODEL OCENJEVANJA SPOSOBNOSTI DAVČNIH SVETOVALCEV 222
8.6 SKLEPNE UGOTOVITVE 223

9 ZAKLJUČNE UGOTOVITVE 224

9.1 OVREDNOTENJE RAZISKAVE - PREDLOG PRAVNE UREDITVE DAVČNEGA SVETOVANJA V SLOVENIJI 224
9.2 SPREJETJE ALI ZAVRNITEV TEZ DISERTACIJE 232
9.3 ODPRTA VPRAŠANJA DOKTORSKE DISERTACIJE IN PRIHODNJE RAZISKOVALNO DELO 240

10 LITERATURA IN VIRI 241

10.1 LITERATURA 241
10.2 VIRI 247
10.3 SEZNAM SODB EVROPSKEGA SODIŠČA 250

11 PRILOGE 253

11.1 PRILOGA T 1: METODA SERVQUAL 253
11.2 PRILOGA T 2: METODA INTQUA 256
11.3 PRILOGA T 3: VPRAŠALNIK ZA PREVERITEV USMERITEV IN POSTOPKOV NADZORA NAD KAKOVOSTJO DAVČNE PRAKSE 257
11.4 PRILOGA T 4: VPRAŠALNIK ZA NADZOR DAVČNE PRAKSE 261
11.5 PRILOGA T 5: MODEL CAT 270
11.6 PRILOGA R 6: VPRAŠALNIK ZA UPORABNIKE DAVČNOSVETOVALNIH STORITEV 283
11.7 PRILOGA R 7: VPRAŠALNIK ZA IZVAJALCE DAVČNOSVETOVALNIH STORITEV 287
11.8 PRILOGA RU 8: RAZISKAVA UPORABNIKOV DAVČNOSVETOVALNIH STORITEV 292
11.9 PRILOGA RI 9: RAZISKAVA IZVAJALCEV DAVČNOSVETOVALNIH STORITEV 337
11.10 PRILOGA RUI 10: PRIMERJAVA REZULTATOV RAZISKAVE MED IZVAJALCI DAVČNOSVETOVALNIH STORITEV IN UPORABNIKI DAVČNOSVETOVALNIH STORITEV 411

12 KAZALA PREGLEDNIC, SLIK IN VPRAŠALNIKOV 422

12.1 KAZALO PREGLEDNIC 422
12.2 KAZALO SLIK 425
12.3 KAZALO VPRAŠALNIKOV 429
BIBLIOGRAFIJA 430
12.4 STROKOVNA BIOGRAFIJA STANKO ČOKELC 430
12.5 STROKOVNA BIBLIOGRAFIJA 430
2.02 Strokovna monografija 433
2.05 Drugo učno gradivo 433
2.09 Magistrsko delo 435
2.13 Elaborat, predštudija, študija 435
2.15 Izvedensko mnenje, arbitražna odločba 435
2.25 Druge monografije in druga zaključena dela 435

SEZNAM KRATIC

AEDAF - Asocación Española de Asesores Fiscales
AICPA - American Institute of Certified Public Accountants
ATT – The Association of Tax Technicians GB
BBT- Bundesamt für Berufsbildung und Technologie
BFD – Bundesverband der Freien Berufe
CAT - Competency Assessment Tool
C.F.E - Confederation Fiscale Europeenne
CEPLIS - Evropski svet za svobodne poklice
CIOT - The Chartered Institute of Taxation
CIT – The Chartered Institute of Taxation
CPA - Certifid public accountant
DSNT - Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 2006/123/ES o storitvah na notranjem trgu
DDSS - Društvo davčnih svetovalcev Slovenije
FAR SRS - Branschorganisationen för revisorer och rådgivare
FRR - Foreningen af Regisreret Revisorer
FSS - Föreningen av Skatterådgivare i Sverge
HTM - Finsko združenje pooblščenih revizorjev za mala podjetja
IAB -Institut van den Accountants en de Belastingconsultenten
ICAEW - Institute of Charted Accountants of England and Wales
IHS - Institut für höhere Studie Dunaj
IHS Študija - Študija o regulaciji svobodnih poklicev v državah članicah Evropske skupnosti, ki jo je pripravil Institut für höhere Studie iz Dunaja
Intqual - Internal Quality
IRS – Internal Revenue Service USA
ISO - Standardi kakovosti
KHT - Finski inštitut pooblaščenih javnih revizorjev
MBA - Master of Business Administration
MMT 1 – Modern Marketing Technology
MST - Master of Science in Taxation
NFB - Nederlands Federatie van Belastingconsulenten
NOB - Nederlands Ordre van Belastingconsulenten
PES – Pogodba o Evropski skupnosti
PEU - Pogodba o delovanju Evropske unije
SEC - Securities and Exchange Commision
StBerG - Steuerberatungsgesetz
StBGebV - Gebührenverordnung für Steuerberater, Steuerbevollmächtigte und Steuerberatungsgesellschaften.
SVFB - Schweizerisches Verband freier Berufe
TQM - Standardi kakovosti

UNDRO - United Nations Disasster Relief Organization

UNDHA - United Nations Department of Humanitarian Affairs

WTBG - Bundesgesetz über Wirtschaftstreuhandberufe

ZZZS - Zbornica davčnih svetovalcev Slovenije

Označevanje slik, pregeldnic, vprašalniki

T - teorija

R - raziskava

RU - raziskava - uporabniki davčnosvetovalnih storitev

RI - raziskava - izvajalci davčnosvetovalnih storitev

RUI - raziskava - primerjava med uporabniki in izvajalci davčnosvetovalnih storitev

Številčenje preglednic in slik raziskave: Zgled preglednice *RU 4 2a*

(RU) - raziskava uporabnikov davčnosvetovalnih storitev

4 - zaporedna številka preglednice ali slike

(2) - rezultati odgovorov na drugo vprašanje anketnega vprašalnika, poslanega uporabnikom davčnosvetovalnih storitev

(a) - prva preglednica odgovorov na drugo vprašanje

1 UVODNA IZHODIŠČA

1.1 Opredelitev problema

Ravnateljstva podjetij že od nekdaj uporabljajo storitve zunanjih svetovalcev za uspešno, učinkovito ter gospodarno delovanje svojih podjetij. Iščejo izvajalce, ki jim lahko zagotovijo kakovostne in stroškovno ugodne storitve.

Svetovalni poklici so se razvili bodisi iz institucionalnih bodisi iz funkcionalnih razlogov, zato ni njihove enotne opredelitve. V strokovni literaturi je svetovanje opredeljeno kot informiranje, da bi zmanjšali negotovost pri odločanju, da bi ponudili informacije za reševanje kompleksnih in obširnih problemov, da bi zagotovili specifično znanje za izboljšanje poslovnih izidov ali da bi zaznali in rešili tovrstne probleme (Klug 1996, 51).

Davčnosvetovalne storitve so heterogene in kompleksne. Z institucionalnega vidika jih lahko opredelimo kot aktivnosti davčnih svetovalcev za pomoč naročnikom pri izpolnjevanju davčnih obveznosti. Pri tem je mišljena predvsem pomoč pri sestavljanju davčnih obračunov. Poleg tega davčni svetovalci pomagajo pri vodenju optimalne poslovne politike z davčnega vidika ter optimalne davčnobilančne politike, ki je usklajena z davčno zakonodajo. Med aktivnosti davčnega svetovanja sodijo še storitve vodenja knjigovodstva, zaupniške in izvedeniške storitve, ki pa že delno mejijo na področje podjetniškega svetovanja.

Pomen davčnosvetovalnih storitev po obsegu in raznovrstnosti narašča. Temeljni razlog najdemo v kompleksnosti, prepletenosti in nepreglednosti davčne zakonodaje. To velja še zlasti za evropske davčne zavezance, saj kljub skupnemu evropskem trgu ni predvidena celotna davčna harmonizacija. Ta je dosežena samo delno pri zagotavljanju prostega pretoka kapitala, medtem ko drugi obdavčitveni cilji še niso usklajeni. Kljub prizadevanju davčnih oblasti, da davčnim zavezancem pomagajo pri izpolnjevanju davčnih obveznosti, to ni dovolj. Danes poznavanje nacionalne davčne zakonodaje ne zadošča več, davčni zavezanci morajo poznati tudi davčno zakonodajo drugih držav, s katerimi poslujejo ali imajo v teh državah sedeže podružnic in/ali hčerinske družbe. Razen tega davčne oblasti davčnim zavezancem ne svetujejo, kako naj ukrepajo v okviru davčne zakonodaje, da bo njihova davčna obveznost optimalna. Mnogi se v sporih ne želijo ukvarjati z davčno upravo, ampak skrb raje zaupajo strokovnjakom.

Na trgu davčnosvetovalnih storitev je opaziti pomembne spremembe, ki so posledica večje kompleksnosti poslovnega okolja, večje ponudbe davčnosvetovalnih storitev ter večje tehnične opremljenosti davčnosvetovalnih pisarn. Razlogi za spremembe so zunanji in notranji. Glavni zunanji razlog je spremenjen odnos naročnikov do davčnega svetovalca, ki se kaže v spremenjenem povpraševanju po storitvah, v drugačnih zahtevah po kakovosti in naraščajočem pritisku na cene. Naročniki davčnosvetovalnih storitev so pretežno mala in srednja podjetja, ki so pred globalizacijo delovala pretežno na regionalnih ali nacionalnih trgih. Ta podjetja postajajo del svetovnega trga kot samostojna podjetja ali deli koncernov. To od davčnega svetovalca zahteva, da razširi svoj krog storitev, zlasti pri poznavanju mednarodnega obdavčevanja, ter poznavanje drugih poslovnih in pravnih področij. V evropskih državah z razvitim trgom davčnosvetovalnih storitev se srečujejo z menjavo generacij lastnikov podjetij in davčnih svetovalcev. Dolgoletne osebne vezi in lojalnost med davčnimi svetovalci in naročniki se krhajo. Nova generacija ravnateljev zahteva drugačne in bolj kompleksne storitve. Kritično ocenjuje delo davčnih svetovalcev, njihov odnos je manj zaupniški, od davčnih svetovalcev pričakuje uporabo sodobne

informacijske in komunikacijske tehnologije. Pomembnejše postaja celovito svetovanje, ki vključuje podjetniško, pravno in davčno svetovanje. Hkrati narašča povpraševanje po storitvah, ki so povezane z načrtovanjem varnosti, z davčnim in s poslovnim vidikom naložbenega svetovanja in svetovanjem, povezanim z dedovanjem, zlasti reševanje nasledstva družinskih podjetij. Povečala so se pričakovanja glede odgovornosti in strokovnosti. Naročniki predpostavljajo, da znanje davčnega svetovalca temelji na strokovni izobrazbi in znanju za rešitev problema ter poznavanju novosti na področju davčne zakonodaje in pravne prakse.

Študija iz leta 2005 je na področju davčnega svetovanja ugotovila naslednje trende (Schoul 2005, 283-285):

- ***Zmanjšalo se bo število samozaposlenih davčnih svetovalcev***. Pričakujemo, da se bodo davčni svetovalci združevali in ustanavljali partnerstva.
- ***Spremembe v strukturi naročnikov***. Pričakujemo zmanjšanje števila fizičnih oseb ter srednje velikih podjetij, ki delujejo izključno na lokalnih in nacionalnih trgih, ter povečanje števila mednarodnih podjetij. To bo prizadelo majhne davčnosvetovalne pisarne, še posebej tiste, ki opravljajo pretežno storitve za fizične osebe in srednje velika podjetja. Majhne davčnosvetovalne pisarne bodo morale spremeniti ponudbo storitev in ciljni trg. Ciljni trg bodo naročniki iz drugih držav članic, ki so zaposleni v gostujoči državi in v njej dosegajo obdavčljive dohodke, ki so obdavčeni v državi vira, zato so odvisno od njihovega davčnega statusa bodisi neomejeni bodisi omejeni davčni zavezanci v gostujoči državi (državi vira). Ciljni trg so podružnice tujih gospodarskih družb, ki so v gostujoči državi zaradi obdavčljivih dohodkov davčni zavezanci. Tretja skupina naročnikov so tuji davčni zavezanci, ki so v gostujoči državi registrirani za davek na dodano vrednost.
- ***V strukturi ponudbe se bo zmanjšal delež slabo plačanih knjigovodskih storitev in sestavitev davčnih obračunov z nizko dodano vrednostjo, bolj pa bodo iskane storitve s področja mednarodne obdavčitve in davčnega načrtovanja***. Zaradi globalizacije in internacionalizacije poslovanja se bo v družbi spremenila vloga davčnega svetovalca. Davčno svetovanje se bo bolj približevalo poslovnemu in pravnemu svetovanju. Trend bodo najlažje uresničile velike davčnosvetovalne pisarne, zato jim napovedujejo svetlejšo prihodnost. Ciljni naročniki bodo podjetja, ki delujejo na mednarodnih trgih, fizične osebe z doseženimi dohodki iz kapitala, premoženja ali iz dela v tujini. Tem se bodo pridružile tuje pravne in fizične osebe z opravljanjem dejavnosti na ozemlju gostujoče / nerezidenčne države.
- ***Naročniki ne bodo povpraševali po obračunskih storitvah, pomembnejše bodo storitve oblikovanja davčne politike, poslovno svetovanje in mednarodno davčno načrtovanje***. Davčni svetovalec bo postal poslovni partner naročnika, ki mu bo pomagal pri načrtovanju in izvajanju poslovne politike. Zato davčno svetovanje ne bo omejeno zgolj na področje obdavčitve, ampak tudi na področje poslovnega in pravnega svetovanja.
- ***Poglobilo se bo sodelovanje med davčnimi svetovalci in drugimi poklici (predvsem odvetniki)***. Kot reakcija na spremembe v ciljnih naročnikih in vrstah storitev, po katerih bodo naročniki spraševali, bo potrebno sodelovanje med davčnimi svetovalci v državi ter v tujini. Naročniki pričakujejo celovito svetovanje na enem mestu (to je davčno, pravno, poslovno svetovanje). Zato bo nujno sodelovanje s pripadniki drugih poklicev. Po napovedih je največja težnja sodelovanja davčnih svetovalcev in odvetnikov.
- ***Povečanje domačih in tujih ponudnikov davčnosvetovalnih storitev***. Davčno svetovanje bo še naprej zanimiv poklic, ki mu strokovnjaki napovedujejo razvoj in prihodnost, vendar pričakujemo ostrejšo konkurenco. V preteklosti je še veljala kolegialnost med

davčnimi svetovalci, saj je bilo v zgodnjem razvoju davčno svetovanje zaprto in omejeno na izbran krog ljudi. V prihodnosti pričakujemo ostrejšo konkurenco, saj se bodo domačim davčnim svetovalcem pridružili tuji, kot jim zagotavlja Pogodba o ustanovitvi Evropske unije, v kateri je kot temeljna pravica zapisana prepoved diskriminiranja zaradi državljanstva. Najpomembnejši tuji davčni svetovalci bodo velike mednarodne davčnosvetovalne pisarne, ki se bodo širile po Evropi in davčni svetovalci iz obmejnih območij sosednjih držav.

- ***Specializacija na posamezne vrste storitev.*** Zaradi spremenjene strukture povpraševanja se bodo davčni svetovalci specializirali. Specializacijo priporočajo majhnim davčnosvetovalnim pisarnam, ker ne bodo sposobne zagotoviti na vseh področjih enake kakovosti in strokovnih storitev kot velike davčnosvetovalne pisarne, ki se bodo specializirale znotraj pisarne. Na področju mednarodne obdavčitve priporočajo specializacijo po državah ali po strokovnih področjih. Specializacija za mednarodno obdavčitev je lahko še posebej zanimiva za davčne svetovalce s sedežem v obmejnih krajih, saj so zaradi bližine meje na razpolago naročnikom iz tujih držav. Ob tem je v obmejnih krajih več dnevnih migrantov ter s tem povezanih davčnih problemov.
- ***Liberalizacija oglaševanja in trženja davčnosvetovalnih storitev.*** Narašča pomen interneta kot oglaševalskega medija. Internet je medij, s katerim dosežemo ciljne naročnike preko državnih meja. Preko interneta je mogoče nagovoriti naročnike v tujini in jih informirati o prednosti davčnosvetovalne pisarne. To pomeni, da bodo davčni svetovalci aktivno tržili storitve. Glede na to da so pri oglaševanju omejitve, saj zaradi zaupniškega odnosa davčnega svetovalca do naročnika ni dovoljeno tržno oglaševanje z izključnim namenom pridobivanja novih naročnikov. Z aktivnim trženjem davčnosvetovalnih storitev je mišljeno delovanje davčnosvetovalne pisarne v želji, da skrbi za naročnike.
- ***Povečuje se pomen uvajanja »prostovoljnih« sistemov kakovosti v davčnosvetovalne pisarne in zunanje neodvisno presojanje in certificiranje kakovosti (vključitev sistemov kakovosti ISO v davčnosvetovalne pisarne)***. Možnost, da davčni svetovalec prepriča naročnike v kakovost svojih storitev je, da zagotovi naročnikom nadpovprečne storitve in pričakuje pozitivno ustno propagando. Strokovnjaki priporočajo, da davčni svetovalci, neodvisno od kakovostnih zahtev v poklicnih pravilih, prostovoljno uvedejo sisteme kakovosti, jih prepustijo v presojo zunanjim neodvisnim ocenjevalcem ter pridobijo certifikate kakovosti. Certifikati kakovosti bodo postali pomemben konkurenčni dejavnik.

Za obstoj na trgu morajo davčni svetovalci z notranjimi ukrepi, kot so povečanje učinkovitosti, presoja sposobnosti zagotavljanja storitev, preveritev načina opravljanja storitev ter z iskanjem novih priložnosti na trgu, doseči zadostno in potrebno rast. Za profiliranje davčnosvetovalne panoge so odločujoče k naročnikom usmerjeno poslovodenje ter učinkovite in kakovostne storitve. Poklic davčnega svetovalca deli usodo poklicev, ki so omejeni pri trženju storitev. Spoštovati morajo bodisi zakonske omejitve bodisi omejitve, zapisane v poklicnih kodeksih. Namen omejitev je obvarovati naročnike pred neobjektivno, nelojalno konkurenco, nelojalnimi metodami in nestrokovnimi storitvami (Merz 2000, 58). Te omejitve ne odvzemajo pravice naročnikom do informacij, na podlagi katerih se ti odločajo za davčnega svetovalca. Temeljno načelo davčnih svetovalcev je, da stremljenje za dobičkom ne sme biti glavno in edino vodilo, ampak morajo svoje delo opravljati strokovno in odgovorno (Merz 2000, 56). Pri tem se pojavlja vprašanje, ali trženjsko ravnanje izključuje strokovno in odgovorno ravnanje, saj je aktivno trženje davčnosvetovalnih storitev nenehno izpostavljeno konkurenci.

Teoretiki davčnega svetovanja zagovarjajo kot temeljni pogoj za obstoj na trgu njihovo kakovost. V strokovni literaturi se kakovost storitev opredeljuje kot sposobnost ponudnikov, da pripravijo takšne storitve, ki bodo prvenstveno zadovoljile potrebe in pričakovanja naročnikov (Schüsler 2000, 41). Management kakovosti storitev je v zadnjih letih ključni strateški dejavnik razvoja in uspeha davčnosvetovalnih pisarn. Za zagotavljanje kakovosti je odgovorno ravnateljstvo, ki jo tudi stalno nadzira. To zagotavlja kakovosten način dela in služi njenemu dolgoročnemu in stalnemu izboljševanju. Pojem kakovost storitev zajema vse ukrepe ravnateljstva za njeno ohranjanje in povečanje zahtevane oziroma želene ravni. Pomeni tudi določitev strateških ciljev, določitev ponudbe, opredelitev naročnikov in cenovno politiko. Razen tega je s pojmom kakovost mišljeno tudi obvladovanje svetovalnih procesov, zagotavljanje primernega arhiviranja dokumentacije ter odpravljanje napak in motenj. Minimalne standarde kakovosti predpisujejo poklicna pravila. Kakovost je vtkana v celotni proces od pridobivanja naročnikov, opravljanja storitev, svetovanja in nadziranja. Vedno bolj se poudarja tudi nova dimenzija, to je zavezanost javnemu interesu, ki pa je v neposredni povezavi s kakovostjo.

Davčni svetovalci doslej niso bili deležni javne kritike. Več odškodninskih zahtevkov pa dokazuje, da ni več popolnega zaupanja v njihovo delo. Največ tožbenih zahtevkov se nanaša na prezrtje ali opustitev navodil naročnikom, katerih posledica so bili napačni zaključki ali pomanjkljivo oziroma sploh neupoštevanje davčne zakonodaje. Zato morajo prepoznati tveganja in zgraditi sistem obvladovanja davčnih tveganj, ki bo preprečeval napake ter odškodninske in kazenske zahteve. Javnost pričakuje in zahteva od davčnih svetovalcev odgovorno ravnanje, saj se morajo zaradi narave svojega dela ob poslovnih tveganjih, ki so posledica delovanja na trgu, soočati še s specifičnimi tveganji, ki so posledica narave njihovega dela.

Izzivi predstavljenega znanstvenega področja

Davčni svetovalci so za svoje delo odgovorni naročniku in javnosti. Upoštevati morajo poklicna pravila, če pa je davčno svetovanje uzakonjeno, pa tudi zakonske predpise. Države v svetu so davčno svetovanje pravno zelo različno uredile. Prevladujejo trije pristopi k davčnemu svetovanju. V prvo skupino spadajo Nemčija, Avstrija, Japonska, Češka in Poljska. V teh državah je davčno svetovanje zakonsko urejeno. Delno zakonsko urejen sistem davčnega svetovanja poznajo Združene države Amerike, kjer lahko vsak daje davčne nasvete in pripravlja davčne napovedi in druge dokumente. V Avstraliji smejo davčne obračune pripravljati le odvetniki in davčni zastopniki. V tretjo skupino kot tipični državi spadata Nizozemska in Velika Britanija, ki nimata formalne zakonske ureditve davčnega svetovanja. Imata pa močni zasebni organizaciji, ki ju vlada obravnava kot pooblaščeni partnerici v razpravah o davčnih pravilih in davčnem sistemu.

Med državami, ki zakonsko urejajo davčno svetovanje, obstaja pomembna razlika v vsebini zakonov. Po vsebini je tako mogoče normativne predpise držav članic Evropske unije, ki regulirajo davčno svetovanje, razdeliti v dve skupini. V prvo skupino sodijo zakoni, ki predpisujejo dostop na trg davčnega svetovanja, v drugo pa zakoni, ki predpisujejo dovoljene načine tržnega obnašanja davčnih svetovalcev.

Temelj prvih so zahteve o usposobljenosti (dokazi o strokovni sposobnosti, kot so diploma, trajanje praktičnega poklicnega usposabljanja in/ali strokovni preizkus primernosti), članstvo v poklicnem združenju, predpisi o dovoljenih področjih delovanja, v nekaterih primerih pa tudi gospodarski preizkus potreb po davčnosvetovalnih storitvah.

Temeljni poudarek pri drugih pa je:

- reguliranje načina določanja cen storitev (fiksne, najnižje in/ali najvišje cene),
- reguliranje dovoljenih načinov reklamiranja in ponujanja storitev,
- določanje pravil o dovoljenih lokacijah in diverzifikacijah (prostorske omejitve v ponudbi storitev, omejevanje števila podružnic),
- omejevanje širšega poklicno stanovskega sodelovanja ali
- omejevanje pravnoorganizacijskih oblik podjetij.

V zadnjem desetletju je v Sloveniji med teoretiki in davčnimi svetovalci potekala razprava o smiselnosti oziroma nujnosti zakonske urejenosti davčnega svetovanja. Dilemo je posredno rešil Evropski parlament, ki je Evropski komisiji (v nadaljevanju Komisiji) naročil, da pripravi globalno strategijo odprave omejitev na področju prometa storitev na skupnem evropskem trgu. Na podlagi tega je Komisija marca 2003 predstavila študijo o gospodarskih posledicah omejevanja pri delovanju svobodnih poklicev v državah Evropske unije, ki jo je izdelal Instituts für höhere Studie iz Dunaja (v nadaljevanju IHS Studie (Kluth, Goltz in Kujath 2005).

Študija se je ukvarjala s preverjanjem poseganja in omejevanja obveznih pravil pri izvajanju svobodnih poklicev v različnih državah. Predmet raziskave so bili svobodni poklici, kot so računovodje, revizorji, davčni svetovalci, odvetniki in notarji.

Na podlagi izsledkov študije je komisija zaključila, da v državah članicah, ki ne omejujejo izvajanja svobodnih poklicev, na trgu ni motenj. Zato je treba v državah, ki z zakonskimi ali s poklicnimi pravili močno posegajo na posamezna poklicna področja, ta vpliv znižati, vendar ne na račun kakovosti storitev. Komisija prav tako meni, da omejitve v posameznih državah ovirajo konkurenčnost v Evropski uniji. Predvsem gre za omejitve na področju določanja cen storitev pri oglaševanju, za omejevanje pristopa novih članov ter omejevanje načina opravljanja dejavnosti in sodelovanja z drugimi poklici.

V Sloveniji se davčno svetovanje kot organizirana dejavnost oziroma strokovno opravilo še ni uveljavilo, saj imata obe organizaciji, ki podeljujeta licenco, le 167[1] davčnih svetovalcev z licenco. Področje davčnega svetovanja v Sloveniji ni zakonsko urejeno, zato na tem področju srečamo tako preizkušenega davčnika, davčnega svetovalca in druge, ki brez licenc, in s tem brez preizkusa strokovnosti, davčno svetujejo. Z davčnim svetovanjem se v Sloveniji razen davčnih svetovalcev z licenco ukvarjajo še:

- računovodje kot zaposlenci gospodarskih družb za potrebe njihovega ravnateljstva oziroma računovodje v računovodskih servisih za njihove stranke,
- borzni posredniki,
- bančni uslužbenci,
- nepremičninski posredniki,
- odvetniki,
- notarji.

Davčno svetovanje je v naštetih skupinah povezano predvsem z njihovim vsakdanjim delom, zato ne govorimo o načrtnem davčnem svetovanju, ampak o vzporednih storitvah, s katerimi želijo ponudniki strankam posredovati celovito storitev. V omenjenih primerih gre za ponavljajoče se istovrstne davčne dogodke.

[1] Na dan 18.02. 2010 je 167 davčnih svetovalcev z licenco od tega 68 pri Zbornici davčnih svetovalcev in 99 pri Slovenskem Inštitutu za revizijo.

Če primerjamo število davčnih svetovalcev v Sloveniji s številom v Nemčiji[2], ugotovimo, da je v Sloveniji premalo davčnih strokovnjakov z licenco. Glede na dosedanja gibanja lahko predvidimo, da jih bo ob obstoječi zaposlitveni politiki in vrednotenju davčnega svetovanja dovolj šele v naslednjih desetletjih.

Davčni svetovalec je v vseh državah, kjer je davčno svetovanje organizirano, pri sestavi davčne napovedi in računovodskih izkazov zavezan strokovnim pravilom in etičnim načelom. Ti od njega zahtevajo resnično in pošteno davčno napoved in računovodske izkaze, sicer tvega izgubo licence. Ta pomeni večjo stopnjo zaupanja kot davčno svetovanje brez licence in brez potrditve strokovnosti in zavezanosti stanovskim predpisom.

V disertaciji bomo poiskali razloge za takšno stanje v Sloveniji in predlagali rešitve za njihovo izboljšanje. Na podlagi poznavanja dejanskega stanja na področju davčnega svetovanja v Sloveniji domnevamo, da trg ne deluje in ni sposoben izločiti nekakovostnih davčnih svetovalcev. Če želimo ustvariti davčnemu svetovalcu naklonjeno okolje, mora država zagotoviti podporo davčnim svetovalcem kot neodvisnim strokovnjakom, ki naj s svojo dejavnostjo prispevajo k doseganju cilja plačevanja davkov kot državljanske vrednote. Glede na to da je kakovost davčnega svetovanja nuja, da dobi poklic ustrezno veljavo v javnosti, moramo poiskati mehanizem, ki bo uredil razmere na trgu. Stanovski organizaciji v Sloveniji nimata ustreznih pooblastil in možnosti vplivanja na trg davčnih svetovalcev. Zato je naloga države, da pravno zaščiti naziv davčni svetovalec na ta način, da ga bodo lahko uporabljali le tisti davčni svetovalci, ki bodo imeli za to licenco. Država mora stanovskima organizacijama podeliti koncesijo za izvajanje šolanja za pridobitev licence ter jima dati pooblastilo, da skrbita za kakovost dela svojih članov in nadzor nad njima.

Namen pravne ureditve davčnega svetovanja ni podrobno predpisati dela davčnih svetovalcev, ampak le predpisati način dostopa do trga davčnih svetovalcev in zaščiti naziv davčni svetovalec. Le tako bo v tej začetni fazi razvoja naziv davčni svetovalec ustrezno zaščiten. Ne nazadnje to koristi ne samo davčnim svetovalcem, ampak predvsem naročnikom davčnosvetovalnih storitev, saj so na ta način zaščiteni pred nestrokovnimi davčnimi svetovalci. Prav tako opredeljujemo odgovornost davčnega svetovalca ter predlagamo obvezno zavarovanje poklicne odgovornosti, saj je to eden od mehanizmov, s katerim zaščitimo naročnike ob morebitnih odškodninskih zahtevkih.

Ob tem je dan poudarek preučevanju kakovosti davčnega svetovanja, ki v podjetjih, kjer se svetuje, zmanjšuje davčno tveganje in zmanjšuje potrebo po davčnem nadzoru. Hkrati želimo poudariti pomen odgovornega ravnanja davčnih svetovalcev za:

- zmanjšanje tveganja davčnega svetovanja,
- doseganje kakovosti davčnega svetovanja.

[2] Na dan 1.1.2009 je v Nemčiji registriranih 84.169 davčnih svetovalcev. Dostopno na:http:// praesenzen.datevstadt.de/output/getresource/Jahresbericht2008.pdf?ID=1618700&PageID=276280&customer=4053.

1.2 Cilji doktorske disertacije

Cilj disertacije bo preučiti razmere in smernice razvoja na trgu davčnosvetovalnih storitev v svetu in v Sloveniji. Poudarek bo na preučevanju vpliva kakovosti davčnega svetovanja kot dejavniku upravljanja s tveganji pri davčnem svetovanju na odgovorno ravnanje davčnih svetovalcev. Na podlagi dosedanjih raziskovanj te problematike (že objavljene v mojih dosedanjih strokovnih člankih) se ne glede na izide nadaljnje raziskave že priporočajo ukrepi, ki bi jih morali v Sloveniji sprejeti:

- Stanovski organizaciji, ki se ukvarjata z davčnim svetovanjem (to sta Slovenski inštitut za revizijo in Zbornica davčnih svetovalcev Slovenije), morata poklic davčnega svetovalca še bolje razviti in mu zagotoviti veljavnost. Posledica tega bi bila povečana stopnja zaupanja v davčne obračune in računovodske izkaze, da so sestavljeni resnično in pošteno (javni interes).
- Država naj z uveljavitvijo poklica davčnega svetovanja doseže, da bo postalo plačevanje davkov državljanska vrlina. Zaradi pomanjkljivega znanja davčnih zavezancev lahko to dosežemo z vključitvijo davčnih svetovalcev.

Slovenija je postala del skupnega evropskega trga, zato bodo slovenskim davčnim svetovalcem konkurirali tuji, hkrati pa slovenski svetovalci še niso dovolj organizirani in usposobljeni, da bi z nasveti podprli naše investitorje v tujini. Zaradi direktiv Evropske unije Slovenija ne sme ovirati prostega pretoka storitev. Pomembno je, da postanejo slovenski davčni svetovalci konkurenčni in zagotovijo enoten ter celovit razvoj davčnosvetovalne stroke.

Primerjali in ocenili bomo smeri razvoja davčnega svetovanja v Evropi, ZDA in Sloveniji ter predlagali ukrepe za njegovo izboljšanje. Preučevanje bo usmerjeno na analizo:

- stanja davčnega svetovanja v Sloveniji, ZDA in Evropi;
- pravnega okvirja Evropske unije na področju reguliranja;
- dopustnosti reguliranja davčnega svetovanja v skladu z evropsko zakonodajo;
- argumentov za in proti reguliranju davčnega svetovanja;
- regulacijskih mehanizmov na trgu davčnosvetovalnih storitev, ki jih uporabljajo države članice, ki so vključene v analizo;
- stališč Evropske unije do posameznih regulatornih mehanizmov;
- zaznavanja kakovosti davčnosvetovalnih storitev pri naročnikih davčnosvetovalnih storitev, samostojnih davčnih svetovalcih, revizijskih družbah, računovodskih servisih;
- identificiranja davčnega vidika poslovnih tveganj pri samostojnih davčnih svetovalcih, revizijskih družbah, računovodskih servisih;
- dojemanja odgovornega ravnanja pri naročnikih davčnosvetovalnih storitev pri samostojnih davčnih svetovalcih, revizijskih družbah, računovodskih servisih;
- dejavnikov kakovosti pri naročnikih davčnosvetovalnih storitev, samostojnih davčnih svetovalcih, revizijskih družbah, računovodskih servisih;
- dejavnikov tveganj pri davčnem svetovanju pri samostojnih davčnih svetovalcih, revizijskih družbah, računovodskih servisih;
- upravljanja s tveganji pri davčnem svetovanju pri samostojnih davčnih svetovalcih, revizijskih družbah, računovodskih servisih;
- vloge davčnega svetovalca pri upravljanju z davčnimi tveganji pri naročnikih ter na podlagi spoznanj.

Na osnovi spoznanj poslovne raziskave (v nadaljevanje raziskave) smo pripravili model pravne ureditve davčnega svetovanja v Sloveniji, ki bo začrtal smernice razvoja davčnega svetovanja v skladu s trendi v Evropski uniji in v ZDA na način, da bo zahteval minimalne zahteve za kakovost davčnega svetovanja in s tem zaščitil tako davčne svetovalce kot tudi naročnike davčnosvetovalnih storitev ter širšo družbeno skupnost. Na ta način bo Slovenija omogočila podlago za razvoj poklica davčnega svetovalca, ki bo služil širšemu javnemu interesu.

Temeljni cilj disertacije je poiskati način pravne ureditve davčnega svetovanja, ki ne bo v neskladju z evropsko zakonodajo, hkrati bo ščitil naročnike in tretje osebe pred nestrokovnim davčnim svetovanjem. Preučili smo vrste regulativnih mehanizmov pri davčnem svetovanju, ki vplivajo na kakovost in odgovornost davčnega svetovanja ter raziskali, kako so te mehanizme v svoje nacionalno pravo uvedle izbrane države članice Evropske unije in ZDA. Izhajali smo iz obstoječega stanja davčnega svetovanja v Sloveniji, ugotovitev v izbranih državah in zakonskih možnosti v Evropski uniji poiskali pravno rešitev za davčno svetovanje v Sloveniji, tako da:

- ni v neskladju z evropsko zakonodajo,
- omogoča razvoj kakovostnega in odgovornega davčnega svetovanja v Sloveniji,
- zaščiti davčne svetovalce pred nelojalno konkurenco,
- zagotavlja, da bo davčno svetovanje prepoznano kot spoštovanja in zaupanja vreden poklic.

To bo mogoče, če bodo davčni svetovalci strokovno usposobljeni in bodo skrbeli za kakovost davčnosvetovalnih storitev. V nasprotnem se lahko zgodi, da slovenske davčnosvetovalne pisarne ne bodo mogle konkurirati velikim mednarodnim davčnosvetovalnim pisarnam niti na slovenskem trgu.

Pravna ureditev davčnega svetovanja in zaščita naziva ne sme biti zgolj v interesu izvajalcev davčnega svetovanja, oziroma zagotovitvi monopolnega položaja davčnim svetovalcem ampak mora:

- omogočiti naročnikom kakovostne storitve,
- zagotoviti uporabnikom informacij davčnih svetovalcev pravno varnost,
- zagotoviti, da bo davčnosvetovalni poklic postal zaupanja vreden, saj ima v Sloveniji licenco za davčno svetovanje samo 167 davčnih svetovalcev,
- spodbuditi pri davčnih svetovalcih, da posvečajo skrb kakovosti, predvsem z uvedbo prostovoljnih sistemov preverjanja kakovosti. To lahko dosežemo z mehanizmi za zagotavljanje kakovosti davčnega svetovanja, kar je ob notranjih organizacijskih ukrepih (preko uveljavljanja sistemov kakovosti) mogoče doseči, oziroma je predpostavka pravni okvir, ki onemogoči izvajanje davčnega svetovanja nestrokovnim davčnim svetovalcem.

1.3 Teze doktorske disertacije

Na podlagi omenjene metodologije preverjamo naslednje teze:

<u>Teza 1:</u> V Sloveniji je mogoče zagotoviti večjo kakovost davčnega svetovanja z ustrezno pravno ureditvijo.

Davčno svetovanje je v Sloveniji še vedno razvijajoča se panoga. Nenačrten razvoj je povzročil, da imamo danes na trgu davčne svetovalce z različnim znanjem, ki ponujajo različno kakovostne

storitve. Razlog zato je, da naziv davčni svetovalec ni zaščiten in ga je mogoče uporabljati brez omejitev.

Vstopni stroški, povezani z opravljanjem dejavnosti davčnega svetovanja, so nizki. To povzroča, da se z davčnim svetovanjem v Sloveniji ukvarjajo tudi osebe brez ustrezne izobrazbe, izkušenj in brez sklenjenega zavarovanja poklicne odgovornosti. S tem zanemarjamo dejstvo, da ima davčno svetovanje javni interes ter da davčni svetovalec ob naročniku odgovarja tudi širši javnosti. Od njega se zahteva večja skrbnost in odgovornost, ki pa je zaradi pravne neurejenosti v Sloveniji ni mogoče doseči. Standardov in mehanizmov zagotavljanja strokovnosti in kakovosti ter nadzora nad delom davčnih svetovalcev namreč ni. Zaradi navedenega poklic davčnega svetovalca ni deležen potrebnega ugleda.

Glede na to da trg ni sposoben izločiti slabih davčnih svetovalcev, je nujno, da poseže na trg država ter omeji možnost uporabe naziva davčni svetovalec le osebam, ki bodo imele za davčno svetovanje ustrezno licenco. Takšna intervencija države je navsezadnje tudi v javnem interesu, saj bodo na ta način prvenstveno zaščitili naročnike davčnosvetovalnih storitev pred nekakovostnim davčnim svetovanjem. Prav tako jih bo zakon zaščitil v primeru uveljavljanja pravic zaradi neodgovornega ravnanja davčnih svetovalcev s predpisom obveznega zavarovanja poklicne odgovornosti.

<u>Teza 2:</u> Kakovost davčnega svetovanja ni pomembna samo za naročnika, ampak tudi za javnost, saj povečuje zaupanje v davčne obračune in računovodske izkaze, pri katerih je sodeloval davčni svetovalec.

Že od razvoja davčnega svetovanja kot samostojnega poklica so se pojavljale dileme, ali je davčni svetovalec prvenstveno odgovoren naročniku ali davčnim oblastem. Na podlagi tega so se razvijale teorije o odgovornostih davčnega svetovalca do naročnikov, davčnih oblasti ter neodvisnih tretjih oseb. Danes prevladuje v strokovni literaturi stališče, da davčni svetovalec prvenstveno zastopa davčne interese naročnikov, znotraj zakonskih možnosti. Ne glede na omenjeno stališče je davčni svetovalec odgovoren tudi širši družbeni skupnosti, saj ima status strokovnjaka na davčnem področju. Od njega se zato zahteva večja stopnja odgovornosti kot od oseb, ki se z davčnim svetovanjem ne ukvarjajo poklicno.

Davčni svetovalec odgovarja tako naročnikom kot tudi uporabnikom informacij, ki jih je pripravil. To so bodisi banke in drugi posojilodajalci bodisi potencialni investitorji pri naročniku ali potencialni kupci naročnikovega kapitalskega deleža. Ne nazadnje se mora davčni svetovalec odgovorno obnašati tudi do davčnega organa in širše družbene javnosti, saj lahko zaradi neodgovornega ravnanja civilno in kazensko odgovarja, izgubi ugled v javnosti, prav tako pa zaradi neustreznega ravnanja izgubi ugled poklic davčnega svetovalca.

Odgovorno ravnanje davčnega svetovalca je tako eden od pomembnih ukrepov upravljanja s tveganji, saj z njim neposredno zmanjšuje tveganje nastanka napak pri davčnem svetovanju, tveganje nespoštovanja zakonodaje, tveganje neizpolnjevanja pogodb o davčnem svetovanju ter nenazadnje tveganja, ki so izključno posledica neustrezne organiziranosti in odvijanja procesov pri davčnem svetovalcu. Vse omenjene nevarnosti in tveganja lahko davčni svetovalec zmanjšuje z zagotavljanjem kakovostnih storitev. Zavest o potrebi po kakovostnih storitvah je tako osnova za upravljanje s tveganji in za odgovorno ravnanje davčnih svetovalcev.

<u>Teza 3:</u> Najpomembnejši kriterij pri izbiri davčnega svetovalca je kakovost davčnosvetovalnih storitev.

Na trgu davčnosvetovalnih storitev lahko pričakujemo rast ponudbe, saj se bodo domačim davčnim svetovalcem pridružili tuji. Ti lahko v Sloveniji neomejeno ustanavljajo davčnosvetovalna podjetja ali podružnice. Konkurenčni boj za naročnike se bo povečal tudi zato, ker bo mnogo slovenskih podjetij postalo del mednarodnih koncernov, ti pa bodo pripeljali svoje davčne svetovalce. Da bodo lahko slovenske davčnosvetovalne pisarne konkurirale mednarodnim, bodo morale ponujati kakovostne in primerljive storitve. Kakovost davčnega svetovanja bo treba zagotoviti v obračunskih računovodskih informacijah (davčnih obračunih in računovodskih izkazih), kakor tudi v procesu aktivnega sodelovanja pri poslovnem odločanju. Zahtevalo se bo dobro poznavanje mednarodne davčne zakonodaje s poudarkom na preprečevanju dvojnega obdavčevanja ter sodelovanje pri optimiranju davčnih obveznosti na državni ravni in ravni mednarodnih koncernov.

Zaradi zaostrenih konkurenčnih razmer na trgu davčnosvetovalnih storitev lahko pričakujemo, da bodo davčni svetovalci aktivneje pristopili k iskanju novih naročnikov. Pri tem so dragoceni podatki iz ameriške raziskave (Lutz 1995, 14), ki je pokazala, da pridobijo davčni svetovalci kar 70 do 80 % novih naročnikov s priporočilom zadovoljnih naročnikov s kakovostjo prejetih storitev, 15-20 % s priporočilom t. i. multiplikatorjev (bank, združenj ...) in le 5 % z neposrednim oglaševanjem. Iz izsledkov raziskave lahko sklepamo, da kakovost davčnega svetovanja pomembno vpliva na možnost povečanega obsega dela.

<u>Teza 4</u>: Za kakovostno in odgovorno davčno svetovanje morajo davčni svetovalci razviti funkcijo upravljanja s tveganji.

Tveganja davčnih svetovalcev lahko razdelimo na dve veliki skupini. Prva izvira od naročnikov, druga pa od davčnega svetovalca. Tveganja, ki izvirajo iz davčnega svetovalca, je prav tako mogoče razdeliti na dve skupini. Prva so čista poslovna tveganja, ki so posledica delovanja na trgu. Druga vrsta tveganj so poklicna tveganja, ki so posledica posebnosti davčnosvetovalnega poklica. Najpomembnejše poklicno tveganje je tveganje za napačno svetovanje. Specifičnost davčne zakonodaje, s pogostimi spremembami zakonov in podzakonskih aktov, njena različna tolmačenja davčnih strokovnjakov in davčne oblasti, pogosto prepozna stališča in razlage davčnega organa spravljajo v dvom tako davčne zavezance kot tudi davčne svetovalce. Tveganje za nastanek strokovnih napak pri davčnem svetovanju je zato zelo veliko. Naročniki zaradi nepoznavanja problematike davčne zakonodaje in njenih različnih tolmačenj pogosto menijo, da so davčni svetovalci krivi za napake v davčnih obračunih, prav tako pa so vedno bolj kritični in zahtevni do davčnih svetovalcev.

Davčni svetovalci se lahko tveganjem izognejo le tako, da jih prepoznajo ter uvedejo primerne ukrepe za njihovo preprečevanje ali zmanjševanje. Upravljanje z davčnimi tveganji je proces, izveden iz poslovnih strategij upravljanja davčnosvetovalnih pisarn, s ciljem, identificirati tveganja, ki pretijo davčnosvetovalni pisarni, jih oceniti, dokumentirati in ustrezno ukrepati, da bi tveganja ustrezno obvladovali in preprečili. Ta proces se prične s strateško usmerjenostjo in sledi popolnemu zajetju vseh pomembnih tveganj (Kaiser 2003, 163).

Glavni ukrep je zavest davčnega svetovalca, da mora zagotavljati kakovostne storitve. Pojem kakovosti je pri davčnem svetovanju zelo širok in ne zajema le izida, ampak je kakovost vpeta tudi v proces priprave storitev. Zavest o kakovosti mora biti vključena v aktivnosti pred

sprejetjem naročnika ter aktivnosti v procesu priprave storitev in njenega posredovanja naročniku.

Specifičnost storitev izpostavlja davčne svetovalce tveganju, da naročniki zaradi osebnih zamer do svetovalca, pričakovanj, ki niso skladna z zakoni, in drugih subjektivnih razlogov napačno dojamejo kakovost storitev ter s tem povzročijo davčnemu svetovalcu škodo. Zato si mora davčni svetovalec prizadevati, da ob zadostitvi pričakovanj naročnikov išče potrditev kakovosti svojih storitev pri stanovski organizaciji.

1.4 Pričakovani izvirni znanstveni prispevek

Izvirni znanstveni prispevek disertacije je v teoretičnem in v empiričnem delu . Menimo, da je izvirni znanstveni prispevek doktorske disertacije naslednji:

1. Celovita analiza pravne ureditve davčnega svetovanja v svetu.
2. Celovita analiza temeljnih značilnosti davčnega svetovanja s poudarkom na tveganju pri davčnem svetovanju, odgovornosti davčnega svetovalca in kakovosti davčnega svetovanja.
3. Celovita analiza davčnega svetovanja v Sloveniji, s poudarkom na kakovosti kot dejavniku upravljanja s tveganji.
4. Model pravne ureditve davčnega svetovanja v Sloveniji.

Predpostavljamo, da se davčno svetovanje v Sloveniji še ni uveljavilo, zato njegov razvoj zaostaja za drugimi evropskimi državami. Na podlagi analize trenutnega stanja v Sloveniji bodo predstavljeni potrebni ukrepi, ki bodo zagotavljali kakovostno in odgovorno davčno svetovanje, s čimer se bo povečalo zaupanje v delo davčnega svetovalca. Nujno je, da država zagotovi podporo davčnim svetovalcem kot neodvisnim strokovnjakom, ki s svojo dejavnostjo prispevajo k doseganju cilja plačevanja davkov kot državljanske vrednote.

Pravna ureditev davčnega svetovanja v Sloveniji je nujna, vendar v okviru usmeritev Evropske unije. Domnevamo, da zaradi navedenih posebnosti tržni mehanizmi sami ne zmorejo selekcionirati konkurence, da bi na trgu ostali samo ponudniki kakovostnih strokovnih storitev, ki bi se odgovorno obnašali do naročnikov, države in širše družbene skupnosti. Davčno svetovanje mora biti pravno urejeno v skladu z evropsko direktivo o storitvah ter s sodobnimi razvojnimi trendi na področju davčnega svetovanja v svetu. Urejeno mora biti tako, da se bo spoštovalo načelo pravne varnosti vseh strank, varovanje javnega interesa ter skrb za razvoj in ugled davčnosvetovalne stroke.

S temeljnimi načeli bodo zagotovljene, opredeljene in zavarovane pravice in dolžnosti naročnikov, tretjih oseb ter davčnosvetovalnih podjetij. To bo doseženo z opredelitvijo pristojnosti Zbornice davčnih svetovalcev Slovenije in Slovenskega inštituta za revizijo.

Davčni svetovalec je pri sestavi davčne napovedi in računovodskih izkazov zavezan strokovnim pravilom in etičnim načelom. Ti od njega zahtevajo resnično in pošteno davčno napoved in računovodske izkaze, sicer tvega izgubo licence. Ta pa pomeni večjo stopnjo zaupanja kot davčno svetovanje brez licence in brez potrditve strokovnosti in zavezanosti stanovskim predpisom. Strokovnost davčnih svetovalcev potrjujemo s pravnim varovanjem davčnih zavezancev. Davčni svetovalec ne sme za vsako ceno varovati interesov davčnega zavezanca. Njegova dolžnost je, da pomaga davčnemu zavezancu le v okviru tistih interesov, ki jih varuje pravo. Ne sme delovati v nasprotju z zakonom in zlasti ne sme ščititi interesov svojega

komitenta, če je omenjeno zaščito možno doseči le s kršitvijo zakonskega predpisa (Ivanjko 2000, 11).

Mnogi strokovnjaki poudarjajo, da je temeljni dejavnik kakovosti strokovnost. Vendar pojem strokovnosti ni opredeljen in merljiv. Vsem definicijam strokovnosti je skupno to, da je predpogoj zanjo izobraženost davčnih svetovalcev. Njihova strokovna izobraženost je eden najpomembnejših elementov, ki vplivajo na kakovost davčnosvetovalnih storitev. Zaradi hitro spreminjajoče se zakonodaje ter delovanja v globalnem okolju se morajo davčni svetovalci hitro seznaniti s spremembami v domači in mednarodni davčni zakonodaji in sodni praksi. Temu lahko sledijo le tisti, ki pri svojem delu ob strokovnosti upoštevajo še druge dejavnike, ki omogočajo izvajanje davčnosvetovalnih procesov tako, da zagotovijo kakovostne storitve. Nivo znanja davčnih svetovalcev se povečuje, vendar zaradi pravne neurejenosti trga samo naročniki davčnih storitev ne morejo presojati kakovosti davčnosvetovalnih storitev.

Raziskava se odraža v predlogu pravne ureditve davčnega svetovanja, ki je skladna z evropsko smernico o zagotavljanju prostega pretoka storitev in večje konkurenčnosti na področju svobodnih poklicev. Hkrati z analiziranjem kakovosti je analizirano tveganje pri davčnem svetovanju, saj je neposredno povezano s kakovostjo in ga ni mogoče obravnavati ločeno. Na podlagi preučitve možnih pojavnih oblik tveganj smo oblikovali model varovanja pred tveganji. Glavni instrument varovanja pred tveganji je sistem celovitega obvladovanja kakovosti in zahteva sklenitve zavarovanja poklicne odgovornosti z:

- določitvijo pravil za varno in skrbno poslovanje davčnih svetovalcev,
- natančno opredelitvijo pogojev za opravljanje davčnega svetovanja,
- zahtevo za sklenitev zavarovanja poklicne odgovornosti,
- zagotovitvijo javnih evidenc o davčnih svetovalcih, ki izpolnjujejo pogoje za opravljanje dela,
- določitvijo minimalne zahtevane izobrazbe davčnih svetovalcev,
- določitvijo pogojev in načinov za pridobitev licence davčni svetovalec,
- določitvijo izobraževalnih ustanov, ki bodo izvajale izobraževanje za pridobitev licence davčni svetovalec,
- imenovanjem državne komisije za podeljevanje licence davčni svetovalec,
- opredelitvijo strokovnega nadzora nad delom davčnosvetovalnih podjetij.

Pravno mora biti urejeno zagotavljanje kakovosti davčnega svetovanja in varovanje pred tveganji. Kot glavni ukrep zmanjševanja tveganj moramo uzakoniti zahtevo po sklenitvi zavarovanja poklicne odgovornosti davčnih svetovalcev. Zavarovanje poklicne odgovornosti namreč ščiti tako davčnega svetovalca kot tudi naročnika ter morebitne tretje osebe. Davčnega svetovalca materialno varuje pred morebitnimi odškodninskimi zahtevki, saj so lahko odškodnine zelo velike in jih bo povprečen davčni svetovalec le težko izplačal. Sklenjena pogodba o zavarovanju poklicne odgovornosti pa varuje tudi naročnika davčnosvetovalnih storitev, saj mu omogoča povračilo škode, če bi mu bila zaradi nestrokovnosti davčnega svetovalca povzročena. Škodo bi povrnila zavarovalnica, saj je od davčnega svetovalca zaradi njegovega negotovega premoženjskega stanja najverjetneje ne bi mogel izterjati.

Zanimanje za opravljanje davčnosvetovalnih storitev je v Sloveniji veliko, vendar obstoječi dodiplomski študijski programi na nobeni od slovenskih univerz študentom ne omogočajo izbire študija davčnega svetovanja. Zato je treba prenoviti študijske programe, da postanejo ciljno

naravnani na davčno svetovanje. Študenti bodo po zaključenem študiju usposobljeni za praktično delo.

V doktorski disertaciji na podlagi raziskave predlagamo pravno ureditev davčnega svetovanja v Sloveniji in navajam vsebinske sklope, ki omogočajo:

- kakovostne davčnosvetovalne storitve,
- delovanje davčnih svetovalcev v javnem interesu,
- odgovorno davčno svetovanje, ki bo ščiti davčnega svetovalca, naročnika in tretje osebe,
- visoko strokovnost davčnega svetovanja, usklajeno z evropsko direktivo o storitvah.

Izsledki doktorske disertacija so prva celovita analiza davčnega svetovanja v Sloveniji. Služili bodo davčnim svetovalcem za preverjanje, kako trg sprejema njihovo delo in katera sodila uporabljajo naročniki za vrednotenje kakovosti davčnega svetovanja. Raziskava služil tudi kot izhodišče obema stanovskima organizacijama za spremembe organiziranosti, za zagotavljanje kakovosti storitev davčnih svetovalcev in za njihovo preverjanje. Disertacija bo omogočila razvoj pravnega sistema, strokovnih načel in pravil obnašanja na področju davčnega svetovanja.

Skrb za kakovost davčnosvetovalnih storitev je v zadnjih letih glavna tema tudi v državah, ki imajo dolgoletno tradicijo davčnega svetovanja. Zato menimo, da je tema aktualna in bo pomagala davčnim svetovalcem, naročnikom in širši javnosti, da dobi davčno svetovanje v Sloveniji veljavo.

1.5 Predpostavke in morebitne omejitve

Slovenija je del skupnega evropskega trga in se je z vstopom zavestno odpovedala delu pravne samostojnosti. Zato je temeljna predpostavka in hkrati omejitev upoštevanje evropske zakonodaje, predvsem Direktive o storitvah. Davčnega svetovanja v Sloveniji ni pravno dopustno urediti v nasprotju z Direktivo o storitvah. Ob zavezujoči pravni podlagi upoštevamo še strokovne študije o pravni ureditvi davčnega svetovanja v Evropi. Predvsem se posvečamo analizi in proučevanju zaključkov študije IHS z Dunaja o primernosti oziroma neprimernosti zakonskega urejanja davčnega svetovanja. Študija je bila narejena prav za namene sprejema Direktive o storitvah, tako da posredno pomaga razlagati omenjeno direktivo. Preučili bomo tudi študijo OECD o regulatornih mehanizmih pri svobodnih poklicih.

Opiramo se na empirične primerjave pravne urejenosti davčnega svetovanja v Evropski uniji in Združenih državah Amerike, strokovne zaključke tujih strokovnjakov, poznavanje razvoja davčnega svetovanja v Sloveniji. Z ekonomskega vidika analiziramo in strokovno utemeljujemo, katera pravna ureditev davčnega svetovanja je za Slovenijo najprimernejša.

V Sloveniji še ni strokovne presoje o primernosti razvoja davčnosvetovalne stroke. Prav tako ni strategije razvoja davčnega svetovanja. Na razpolago imamo le ustna mnenja in videnja stanovskih kolegov ter lastne izkušnje in videnja razvoja davčnega svetovanja. Lastne izkušnje zajemajo delo davčnega inšpektorja, revizorja, sodnega izvedenca, davčnega svetovalca in pet let vodenja sekcije za davščine pri Slovenskem inštitutu za revizijo. Ocenjujemo, da je dosedanja odsotnost kritične presoje davčnega svetovanja v Sloveniji glavna omejitev. V Sloveniji do danes še ni študije, ki bi preučevala kakovost davčnega svetovanja, odgovorno ravnanje davčnih svetovalcev, stanje davčnega svetovanja in možne pravne ureditve davčnega svetovanja v skladu z evropsko zakonodajo. Za potrditev pravilnosti razmišljanja o razvoju davčnosvetovalne stroke

so mi v pomoč tuje študije o razvoju in strategiji davčnega svetovanja. Predvsem v Nemčiji so se študije o razvoju davčnega svetovanja vrstile po sprejemu Lisbonske strategije.

Na podlagi preučevanja tuje literature predpostavljamo, da je kakovost davčnosvetovalnih storitev največji konkurenčni dejavnik. V disertaciji zato obravnavamo vidik kakovosti na tveganja in odgovornost davčnega svetovanja ter na konkurenčnost. Zavedamo se, da so ob kakovosti še drugi dejavniki, ki vplivajo na davčno svetovanje, a se bom zaradi obsežnosti teme omejil le na kakovost. Pri preučevanju vpliva kakovosti na davčno svetovanje se bomo oprli na teoretične in praktične študije v Nemčiji, predstavili strokovno sprejete in množično upoštevane metode kakovosti.

Namen doktorske disertacije ni pripraviti predlog zakona o davčnem svetovanj, ampak predstaviti namen in filozofijo, ki jo mora predlagana pravna ureditev davčnega svetovanja upoštevati.

1.6 Metode raziskovanja in potek raziskave

1.6.1 Metode raziskovanja

Disertacija zahteva uporabo več znanstvenoraziskovalnih metod. Izvedena je bila poslovna raziskava. Kombinirali smo deskriptivni in analitični pristop. Za raziskovanje smo uporabili teoretično metodo s kombinacijo pozitivnega in normativnega pristopa. Ob poglobljeni analizi smo odgovorili na vprašanje, »Kaj je?« (pozitivni pristop), skušali smo odgovoriti tudi na vprašanje in predpisati »Kaj bi moralo biti?« (normativni pristop). V kvalitativnem delu smo uporabili deskriptivni pristop z metodami deskripcije, komparativno metodo in metodo kompilacije spoznanj domačih in tujih avtorjev ter analitični pristop z logičnim sklepanjem v obliki dedukcije in indukcije.

V raziskavi smo se seznanili in preučil tuje in domače pisne vire. Ob znanstvenoraziskovalnih in strokovnih delih, objavljenih v knjižni obliki, v obliki študij in disertacij, so bili pomemben vir informacij tudi članki v strokovnem in znanstvenem tisku. Na zasnovo in potek raziskave so vplivale tudi lastne izkušnje. Prav tako je bila uporabljena komunikacija z davčnimi strokovnjaki v Sloveniji in tujini.

Teoretični del raziskave se opira na pregled in študijo tuje strokovne literature s primerjavo pogledov različnih avtorjev ter proučevanjem pravne ureditve davčnega svetovanja v izbranih državah. Uporabili smo deskriptivni pristop, ki daje prednost opisu strukture ali delovanja ali razvoja določenega pojava v davčnem svetovanju. V tem delu so predstavljene teoretične podlage tujih avtorjev o davčnem svetovanju s poudarkom na odgovornosti, tveganju in kakovosti. Pri deskriptivnem pristopu raziskovanja smo uporabili metodo deskripcije, komparacije, zgodovinsko metodo in metodo kompilacije.

Zgodovinska metoda je uporabljena *v* ***drugem poglavju*** pri predstavitvi zgodovinskega razvoja pravne ureditve davčnega svetovanja.

V ***tretjem poglavju***, kjer so opredeljena temeljna teoretična izhodišča davčnega svetovanja, uporabljamo deskriptivno metodo, pri primerjavi teoretičnih izhodišč strokovnjakov s področja davčnega svetovanja pa metodo komparacije.

V ***četrtem poglavju*** smo preučevali tujo strokovno literaturo s področja reguliranja svobodnih poklicev, h kateremu spada tudi davčno svetovanje. S preučevanjem tujih virov, študij, raziskav in tuje zakonodaje smo preučili regulativne mehanizme pri izvajanju svobodnih poklicev ter njihov vpliv na konkurenčnost. Preučili smo izsledke različnih študij o stopnji reguliranja posameznih svobodnih poklicev. Predmet preučevanja in kritične analize je bila IHS študija iz Dunaja, študija OECD in edina slovenska študija, s katero razpolagamo, to je študija Inštituta za civilizacijo in zaščito v Sloveniji. V tem poglavju se osredotočamo še na en pomemben vidik, to je na primarno in sekundarno zakonodajo Evropske unije o opravljanju svobodnih poklicev. Pravna ureditev davčnega svetovanja v državah članicah Evropske unije ne sme biti neskladna.

V ***petem poglavju*** analiziramo pravno ureditev davčnega svetovanja v izbranih državah. Države smo izbirali s selektivnim pristopom. Izbor temelji na podlagi podobnosti zgodovinskega razvoja s Slovenijo, ter na podlagi tradicije davčnega svetovanja v njej. Uporabljamo deskriptivni in komparativni pristop.

Davčno svetovanje v izbranih državah preučujemo na osnovi štirih izbranih vidikov. Prvi vidik je zgodovinski razvoj, ki nam pomaga razložiti, zakaj je v posamezni državi davčno svetovanje urejeno na obstoječ način. Sledi preučevanje nosilcev davčnega svetovanja, kjer nas zanima, ali je davčno svetovanje v domeni samo določene poklicne skupine in ali je naziv davčni svetovalec pravno zaščiten. Zanima nas tudi ali se z davčnim svetovanjem lahko ukvarjajo različni profili ljudi. Analiziramo temeljne regulativne mehanizme pri davčnem svetovanju in kdo jih določa; ali poklicna združenja ali zakonodajalec. Preučili smo njihov namen ter vpliv na kakovost in odgovornost davčnega svetovanja. V zadnjem delu so predstavljena poklicna pravila in poklicna združenja ter njihove naloge, vloge in pomen v družbi ter njihov vpliv na izvajalce davčnega svetovanja. Na koncu petega poglavja je sinteza modelov pravne ureditve davčnega svetovanja v posameznih državah.

V ***šestem***, ***sedmem*** in ***osmem poglavju*** sistematično preučujemo in analiziramo dejavnike tveganj, odgovornost davčnih svetovalcev in kakovost davčnega svetovanja. V tem delu uporabljamo deskriptivno metodo in metodo kompilacije.

Teoretična spoznanja iz šestega, sedmega in osmega poglavja so osnova za ***aplikativni del*** naloge *v* ***devetem poglavju***. Anketirali smo samostojne davčne svetovalce, izvajalce davčnega svetovanja v revizijskih družbah, računovodskih servisih in davčne svetovalce, ki delujejo v podjetjih. Vprašanja so temeljila na njihovem mnenju o:

- stanju in razvoju davčnega svetovanja v Sloveniji,
- dojemanju kakovosti storitev davčnega svetovanja,
- postopkih in metodah za doseganje kakovosti davčnega svetovanja,
- vplivu kakovosti davčnega svetovanja na pridobivanje novih naročnikov,
- dojemanju tveganj pri davčnem svetovanju,
- upravljanju s tveganji pri davčnem svetovanju,
- zavedanju svoje odgovornosti do naročnikov, javnosti in zakonodajalca.

Prav tako smo o stanju in razvoju davčnega svetovanja v Sloveniji povprašali naročnike davčnosvetovalnih storitev. V raziskavo so bile zajete majhne, srednje in velike gospodarske družbe. Vprašanja so se nanašala na to, kako dojemajo davčno tveganje, ali uporabljajo davčnosvetovalne storitve, kdo jim jih zagotavlja, kako ocenjujejo kakovost davčnega svetovanja ter na kakšen način jo dojemajo.

Na podlagi analize o dojemanju tveganja pri davčnem svetovanju in dojemanju kakovosti davčnega svetovanja izvajalcev in naročnikov smo presojali, ali so mnenja in pričakovanja podobna ali se razlikujejo.

Pripravili smo model pravne ureditve davčnega svetovanja v Sloveniji, ki zagotavlja kakovostno in odgovorno davčno svetovanje ob upoštevanju evropske smernice po zagotavljanju prostega pretoka storitev in večje konkurenčnosti na področju svobodnih poklicev.

Uporabljene metode raziskovanja pri testiranju posameznih tez:

<u>Teza 1:</u> V Sloveniji je mogoče zagotoviti večjo kakovost davčnega svetovanja z ustrezno pravno ureditvijo.

Prvo osrednjo tezo doktorske disertacije smo preizkusili v teoretičnem in v aplikativnem delu. Težišče teoretičnega proučevanja so tuje študije, raziskave, tuja nacionalna in evropska zakonodaja ter na njihovi osnovi ugotavljanje regulativnih mehanizmov pri davčnem svetovanju. Izsledki teh študij, poznavanje razvoja davčnega svetovanja, obstoječe pravne ureditve v evropskih državah, v ZDA in izkustvenega poznavanja davčnega svetovanja v Sloveniji, bomo preverili tezo, da je pogoj za razvoj kakovostnega davčnega svetovanja njegova ustrezna pravna ureditev.

Izsledke študije preverjamo v devetem poglavju, v katerem na podlagi opravljenih anketiranj naročnikov davčnosvetovalnih storitev, samostojnih davčnih svetovalcev, izvajalcev davčnega svetovanja v revizijskih družbah, računovodskih servisih in davčnih svetovalcev, ki delujejo v podjetjih, preučujemo njihovo dojemanje davčnega svetovanja v Sloveniji. Anketiranci so bili povprašani o njihovem videnju razvoja davčnega svetovanja v Sloveniji.

Tezo preverjamo s primerjanjem teoretičnih spoznanj o pravni ureditvi davčnega svetovanja v izbranih evropskih državah, z dojemanjem davčnega svetovanja v Sloveniji pri izvajalcih in pri naročnikih davčnosvetovalnih storitev.

<u>Teza 2:</u> Kakovost davčnega svetovanja ni pomembna samo za naročnika, ampak tudi za javnost, saj povečuje zaupanje v davčne obračune in računovodske izkaze, pri katerih je sodeloval davčni svetovalec.

Drugo tezo preverjamo v teoretičnem delu. Uporabljamo deskriptivni pristop. Tezo potrjujemo s študijami in dognanji tujih avtorjev o davčnem svetovanju s poudarkom na odgovornosti, tveganju in kakovosti. Uporabljamo metodo deskripcije, komparacije in kompilacije. Praktično tezo testiramo v aplikativnem delu, ko naročnike davčnosvetovalnih storitev povprašamo, zakaj najemajo davčnega svetovalca, kaj pričakujejo od njega ali zaupajo v njegove storitve ter ali verjamejo, da so ti davčni obračuni pravilnejši, kot bi bili, če bi jih sestavili sami.

<u>Teza 3:</u> Najpomembnejši kriterij pri izbiri davčnega svetovalca je kakovost davčnosvetovalnih storitev.

Tretjo tezo prav tako preverjamo v teoretičnem in v aplikativnem delu. V teoretičnem delu je težišče preverjanja teze v osmem poglavju. Uporabljamo deskriptivno in kompilacijsko metodo.

V aplikativnem delu tezo preverjamo v devetem poglavju, ko izvajalce in naročnike davčnega svetovanja vprašamo o njihovem:

- dojemanju kakovosti storitev davčnega svetovanja,
- postopkih in metodah za doseganje kakovosti davčnega svetovanja,
- vplivu kakovosti davčnega svetovanja na pridobivanje novih naročnikov.

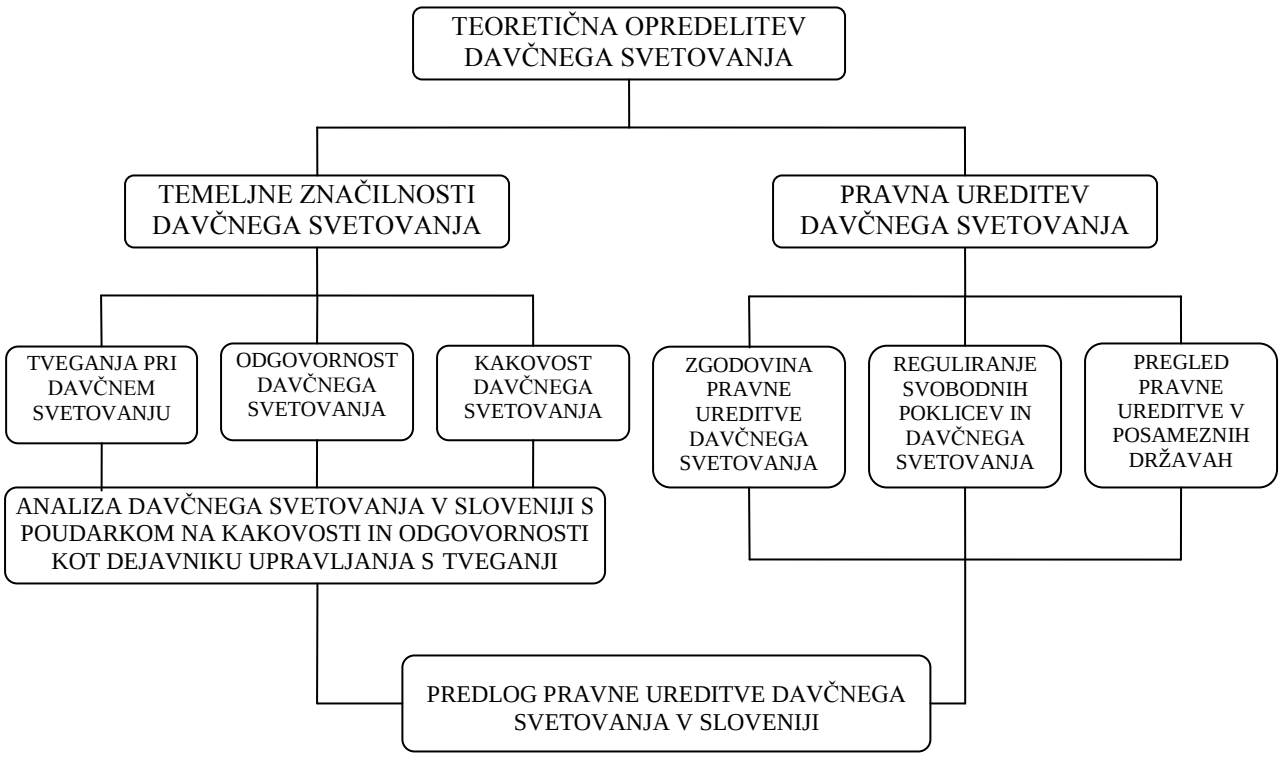
Tezo preverjamo s primerjavo teoretičnih izhodišč in ugotovitev v aplikativnem delu.

<u>Teza 4:</u> Za kakovostno in odgovorno davčno svetovanje morajo davčni svetovalci razviti funkcijo upravljanja s tveganji.

Tezo 4 preverjamo v teoretičnem delu, ko izide dognanj primerjamo z ugotovitvami v aplikativnem delu. V Sloveniji še ne razpolagamo z raziskavami o upravljanju s tveganji. Tako smo lahko uporabili le izsledke raziskav iz tujih študij, ki so predstavljene v šestem in sedmem poglavju. Za ugotavljanje pomembnosti upravljanja s tveganji pri slovenskih davčnih svetovalcih uporabljamo izide iz aplikativnega dela. Na podlagi ugotovitev (izidi anket) presojamo pravilnost postavljene teze.

1.6.2 Potek raziskave

Slika T 1: Potek raziskave



2 ORIS ZGODOVINE DAVČNEGA SVETOVANJA

2.1 Namen preučevanja

Namen preučevanja zgodovine davčnega svetovanja je iskanje osebnostnih lastnosti in veščin oziroma sposobnosti, ki so jih imeli davčni svetovalci skozi zgodovino v različnih družbenih ureditvah.

2.2 Daljni predniki davčnega svetovalca

Etnološke ugotovitve kažejo, da so bili predniki davčnega svetovalca v svetu starešin lokalnih skupnosti. Odločali so o delu in blagovnih storitvah, o medsebojni pomoči, o izročitvi in razdelitvi hrane in plena. Iz tega so se kasneje razvile dajatve. Na posvetih se je eden izmed starešin lahko oklical za varuha in preostalim delil nasvete. Na razvojni stopnji stalno naseljenih poljedelcev in živinorejcev so se ponekod poleg starešin pojavljali posebni govorci. To so bili ugledni možje z govorniškimi sposobnostmi, ki so govorili o pritožbah vaščanov (Pausch in Pausch 1990, 12).

2.3 Obdobje od antike do srednjega veka (od leta 3.000 pred našim štetjem do leta 500 našega štetja)

V sumerskih slovarjih že najdemo pojma svetovanje in svetovalec (ad-gé-gé, k ad = oče), poleg tega se pojavlja tudi pojem pomočnik. Razvili so se v računske in pisne strokovnjake knjigovodje in ti so zapustili številne zapiske o naturalnih dajatvah in tlaki. Če je služboval pri teokratskih desetinskih oblasteh in se je ukvarjal s knjiženjem desetinskih prejemkov, ga lahko obravnavamo kot desetinskega uradnika visoke duhovščine. Če pa je služboval v prid desetinskih obveznikov, ga lahko označimo za desetinskega pomočnika oziroma davčnega pomočnika (Pausch in Pausch 1990, 14).

Že od sredine 3. tisočletja pred našim štetjem obstajajo knjižni primerki pravnih besedil sumerskih mestnih knezov, ki v povezavi z naturalnimi dajatvami govorijo o sporih, priznavajo olajšave pri davkih, ukrepajo proti krivici in se zavzemajo za pravico. Za dobrega desetinskega pomočnika se je pri omenjenih sporih vedno našel vzrok za pomoč pri zastopanju zakonov in pravice. Za desetinske pomočnike je bilo že od začetka dovolj možnosti za svetovanje (Pausch in Pausch, 1990, 16).

Ob Nilu se je pristojnost pisarja razširila tudi na overovitve in na takojšnje rešitve manjših pravnih primerov. Bil je sposoben dajati tudi davčne nasvete. Pisarji so se izobraževali več let za davčne pomočnike, in sicer na področjih vodenja aktov, vodenja seznamov, računovodstva, sestavljanja inventarja, pisemskih in formularskih listin, seznamov plač in kupcev, seznamov izdatkov in prejemkov (Pausch in Pausch, 1990, 22).

V starem Egiptu je veljalo, da mora biti vsaka prošnja oziroma pritožba zapisana. Pisnih pritožb niso pisali uradniki, ampak so jih pisali poznavalci prava, ki so jih prebrali pred davčnimi uradniki in ustno razložili. Za pritožitelje najdemo oznake, kot so govorci, bralci, govorniki, zastopniki, pooblaščenci, izvedenci in predvsem poklicni pisarji, ki so bili imenovani za pomoč in zaščito (Pausch in Pausch, 1990, 24).

a) **Davčni odvetnik v Atenah**

Demosten (384–322 pred našim štetjem) je prva pomembnejša osebnost iz pravne in davčne zgodovine. Že v svojem prvem pravnem govoru se je izkazal kot pravni navdušenec z znanjem podjetništva in davčne stroke. Ukvarjal se je s knjigovodstvom in zunanjimi davki, z odpustom davka na sužnje in s carinami. Zahteval je odpravo davčnih privilegijev. Kot odličen davčni svetovalec na ljudskih zborovanjih je zaslužen za potrditev zakona, v katerem so nezanesljive častne dajatve bogatih državljanov nadomestili s stalnimi, tako da je bil vsak obdavčen v razmerju s svojim premoženjem (Pausch in Pausch, 1990, 30).

b) **Rimski patron**

Od 4. stoletja pred našim štetjem obstajajo dokazi o popisu, in sicer o rednem popisu prebivalstva in popisu premoženja za vojni in davčni namen. Vsi državljani so morali oddati v zapisniku zapriseženo davčno napoved. Za ženske in otroke je premoženjsko napoved lahko oddal pater familias (gospodar družine). V opravičljivih primerih (bolezen, šibkost, zunanja vojaška služba) je to opravil pooblaščenec. Plemiške družine je patron (zaščitnik) zagovarjal pred oblastjo in sodišči skupaj z odvisnimi kmeti. Patron je postal pomemben zaščitnik rimskih nedržavljanov in prebivalcev provinc proti davčni samovolji (Pausch in Pausch, 1990, 32).

Marcus Tullius Cicero (101–43 pred našim štetjem) je eden od najpomembnejših davčnih odvetnikov. Med odvetniki je blestel zaradi zmage v procesu proti visokemu davčnemu izterjevalcu Verresu, ki je kot upravitelj izkoriščal prebivalstvo province Sicilije. Cicero je nastopal kot zaščitnik in zasebni tožilec delegacije davkoplačevalcev iz province. Davčnim izterjevalcem, ki jih je vodil Verres, je očital metode ropanja in izsiljevanja (Pausch in Pausch, 1990, 32).

c) **Dokazi antičnega davčnega svetovanja**

V času Kleopatre je imel helenistični Egipt visoko razvito davčno vedo. Velike in male gospodarske enote so z namenom, da bi se izognile prevelikim davčnim bremenom, vodile poslovne knjige. Davčne napovedi so bile pisne. Kot pomočnika v davčnih sporih najdemo »synegrosa«, ki se je iz častnega zagovornika izpopolnil v plačanega odvetnika. Z njim je bil povezan »syndikus«, ki je v Rimu nastopal kot samostojni pravni in davčni svetovalec ali kot izbrani zastopnik mest pri pravnih in finančnih (davčnih) sporih pred cesarjem ali deželnimi upravitelji. Pooblastilo za zastopanje pred davčnim uradom ali pred sodiščem je bilo v provinci ob Nilu nekaj vsakdanjega (Pausch in Pausch, 1990, 44).

d) **Svobodni, državni in cerkveni davčni pomočniki v pozni antiki**

Zaradi gospodarskih in političnih pretresov v času pozne antične rimske vladavine sta začela davčna ureditev in z njo povezano davčno svetovanje propadati. Število samostojnih davčnih svetovalcev se je zmanjševalo. Kmetje kot nosilci davčnega bremena so svoje pravice iskali v ponovni oživitvi starorimskega patrona (Pausch in Pausch, 1990, 46).

2.4 Obdobje srednjega veka od leta 500 do 1500 našega štetja

a) Razvoj davčnega svetovanja v zahodnem svetu

Današnji izraz (davčni) svetovalec izhaja iz rimskega izraza orator (govorec) in srednjeveškega izraza Redner (govornik). Oba izraza imata latinsko osnovo ratio, kar pomeni razum, pamet. Obstaja tudi povezava z izrazom »raten«, kar pomeni nekaj si umsko razlagati ali skrbeti za nekaj. Stari visokonemški izraz »ratari« je na splošno opisoval skrbnika. Beseda »Rat« vključuje pomen za skrb, zaščito, pomoč. Starorimski izraz orator se je v poznem starem veku spremenil v advocatus, srednjeveški govornik pa v pomočnika, ki ga lahko v širšem smislu razumemo kot odvetnika. (Pausch in Pausch, 1990, 52).

Rimsko-germanski proces svetovanja je dosegel največjo moč v obdobju Karla Velikega (od leta 768 do leta 814 našega štetja). Karel Veliki je načrtno zadolžil pisarja za davščine in vodenje računov. Sprva so govorniki lahko delovali le ob navzočnosti stranke, kasneje pa jih je Karl Veliki pooblastil, da so imeli polno pravico zastopanja. Za pooblaščenega zastopnika se je v latinskih virih uporabljal izraz »mandatarius« ali »advocatus«. Prvotno je to pomenilo pooblaščenca. Leta 803 je Karl Veliki izdal odredbo, v kateri je zapisano, naj glasniki zberejo podatke o pomočnikih (advocatos) in pisarjih (notarios) ter prinesejo zapisana njihova imena. Paziti so morali, da so ti resnično zastopali in ščitili ljudstvo. Te osebe so bile vpisane v register, ki so ga hranili v zakladnici (Camera Imperii). Karolinška državna kontrola je ščitila predvsem cerkev, vdove, sirote in slabotne, za katere je bilo treba po izključni odredbi cesarja poiskati samo izkušene zastopnike in pravne pomočnike. Obstaja tudi nekaj zapisov, ki dokazujejo potrebo po zaščiti davčnih zavezancev pred uradniki, če so le-ti prekoračili običajno mero dajatev in zahtevali nepravične dajatve ali nepravične mitnin (Pausch in Pausch 1990, 56).

b) Italijanski juristi in proces uveljavljanja davčnopravnega svetovanja

V poznem srednjem veku se v Italiji pojavi nov poklicni stan akademsko izobraženih juristov, ki so se ukvarjali z razvojem prava in pravnim svetovanjem. Italijanski govorniki in svetovalci so ponovno odkrili pomen pravne znanosti in ga podkrepili z ustanovitvijo univerzitetnega študija leta 1119 v Bolonji. Temelji znanstvenega ugleda juristov in njihovega družbenega vpliva so postavljeni v Bolonji s petletnim univerzitetnim študijem in z vključitvijo v »societas iudicum« (predhodnico kasnejše odvetniške zbornice). Absolventi pravne fakultete so večinoma delali v davčnih uradih. Zato se je na nasprotni strani pojavila potreba po davčnih pravnikih. Juristična mnenja zaradi dosege ali ohranitve davčnih privilegijev ter zastopanje pred davčnimi uradi in sodišči so zahtevali predvsem veletrgovci, trgovske družbe in bančni konzorciji (Pausch in Pausch 1990, 58).

2.5 Obdobje novega veka (po letu 1500 našega štetja)

V duhu razsvetljenstva, to je v 17. in 18. stoletju, so se pojavile nove etične predstave o obdavčitvi. Vplivale so na delovanje svetovalcev in na politiko obdavčevanja. Do takrat je bilo davčno svetovanje del advokature in tesno povezano z verskim naukom. To je razvidno iz primera iz leta 1555, ko so morali juristi prisegati na Boga in sveto pismo, da bodo ravnali po načelih poštenosti, častnosti, resnice. Iz zbirke beneških juristični razprav iz leta 1584 so razvidne obdolžitve advokatov, ker so na področju davkov sklepali donosne posle. Tudi duhovniki so advokate opozarjali, naj svetujejo v duhu skrbi za državo, zaščite zatiranih in

odgovornosti za podložnike. Moralna praksa pa je bila vedno ogrožena zaradi samovoljnih ukrepov oblasti, čemur so se advokati lahko izogibali le s premišljenimi triki. Razširjena podkupljivost oblasti je močno vplivala na moralo davčnih pomočnikov, ki so menili, da lahko delujejo sebično in so to sebičnost izražali s prevelikimi zahtevki za plačilo. (Pausch in Pausch 1990, 76).

Prehod k svetovanju o obdavčitvi različnih vrst prejemkov v 19. stoletju

Davek na dohodek, kakršnega poznamo danes, izvira iz leta 1799 iz Velike Britanije, takrat najnaprednejše industrijske države. Dokončno se je uveljavil leta 1842, leta 1910 je dobil progresivno obliko in izzval dve skupini svetovalcev: pravne svetovalce (lawyers, barristers, solicitors) in računovodske strokovnjake (chartered accountants). Slednji so kmalu prevzeli prevladujočo svetovalno vlogo pri ugotavljanju dobička v trgovini, obrti in drugih poklicnih dejavnostih. Njihov poklicni stan je dobil zagon z zakonsko uvedbo obveznih kontrol (prvič leta 1844 za nove železniške delniške družbe) in z nastankom regionalnih poklicnih združenj pod kraljevim pokroviteljstvom (začetki segajo v leto 1854 na Škotsko). Na prehodu v 20. stoletje je pri gospodarskem in davčnem svetovanju delovalo že približno 5.000 organiziranih računovodij. Izobrazbo so pridobivali v inštitutih lastnih združenj po strogih strokovnih in etičnih načelih. Zelo malo pravnih svetovalcev se je posvetilo temu novemu poklicnemu področju. Poslej so davčni zavezanci lahko oddajali davčne napovedi prek svojih pooblaščencev. Pri davčnih pravdah pa so davčni zavezanci lahko vključili zastopnika. To delo so opravljali odvetniki, juristi pa so bili specializirani predvsem za civilno, kazensko in procesno pravo (Pausch in Pausch 1990, 86).

2.6 Sklepne ugotovitve

V sodobni strokovni literaturi se davčno svetovanje opredeljuje kot mlada veda z zametki v začetku 20. stoletja. Vendar podrobno preučevanje kaže, da je iskanje rešitev in svetovanje pri izpolnjevanju davčnih obveznosti staro toliko kot obdavčenje. Zato lahko že od nekdaj govorimo o davčnih strokovnjakih, saj segajo davki v začetek človeške kulture. Že na zgodnjih razvojnih stopnjah človeške kulture zasledimo predhodnike davčnega svetovalca. Ta naj bi opozarjal vladajoče elite na neprimerna davčna bremena ter ščitil davčne zavezance pred krivično in nepošteno obdavčitvijo, izkoriščanjem, ropanjem in izsiljevanjem davčnih uradnikov in drugih, ki so zaradi svoje moči in vpliva na nezakonit način in tudi brez vednosti vladarjev zaradi osebnih koristi povečevali obdavčevanje. Z razvojem družbene ureditve so se spreminjale zahteve po veščinah davčnih svetovalcev oziroma njegovih prednikov. Za davčne svetovalce so sprva imenovali ugledne može z govorniškimi sposobnostmi. V starem Egiptu so razen govorniških spretnosti zahtevali še znanje pisanja. V antični Grčiji se pojavi zahteva po znanju podjetništva in davčne stroke, v starem Rimu pa še v znanju prava. V poznem srednjem veku se v Italiji pojavi že akademsko izobražen jurist.

3 TEMELJNE ZNAČILNOSTI DAVČNEGA SVETOVANJA

3.1 Namen preučevanja

Namen preučevanja temeljnih značilnosti davčnega svetovanja je opredelitev davčnega svetovanja, njegovih temeljnih značilnosti, zahtev po strokovnosti in osebnostnih lastnostih, ki jih naročnik, javnost in stroka pričakujejo od davčnega svetovalca. Hkrati preučujemo ekonomsko upravičenost davčnega svetovanja ter potrebnost po poklicnem združevanju davčnih svetovalcev in izvajanju nalog, ki jih s tem dobi poklicno združenje davčnih svetovalcev .

3.2 Opredelitev davčnega svetovanja

3.2.1 Pojem davčno svetovanje

V strokovni literaturi najdemo različne opredelitve davčnega svetovanja. Razlog so različni metodološki pristopi k preučevanju davčnosvetovalnih storitev ter neenotno dojemanje njihove kompleksnosti in heterogenosti. Neenotna opredelitev davčnega svetovanja je posledica nejasnega ločevanja med davčnim svetovanjem kot samostojno pridobitno dejavnostjo in davčnim svetovanjem v funkciji pomoči pri izpolnjevanju davčnih obveznosti (Pasch 1997, 91).

Avtor Wasilewski (Pasch 1997, 93) opredeljuje davčnega svetovalca kot strokovnjaka za področje obdavčitve, ki na pridobiten način ponuja osebam, ki potrebujejo pomoč pri reševanju davčnih problemov, povezanih z zakonsko predpisanimi davčnimi obveznostmi, specifično strokovno znanje, pridobljeno s teoretičnim in praktičnim izobraževanjem ter izpopolnjevanjem.

Lehr (1998, 45) loči davčne svetovalce v ožjem in širšem pomenu besede. V ožjem pomenu so davčni svetovalci osebe, ki na pridobiten način in z neomejeno odgovornostjo opravljajo dejavnost davčnega svetovanja kot svojo izključno dejavnost. V širšem pomenu besede so davčni svetovalci tisti, ki sicer ne opravljajo standardiziranih davčnosvetovalnih storitev, ampak davčnemu svetovanju sorodne storitve, vendar so strokovno usposobljeni tudi za davčno svetovanje. Mišljeni so predvsem odvetniki, revizorji in računovodje.

Kubr (1992, 3) omenja dva temeljna pristopa k davčnemu svetovanju:

- prvi pristop temelji na funkcijskem vidiku, kjer je svetovanje proces priskrbe oziroma strukturiranje niza nalog, pri katerih svetovalec ni odgovoren za opravljene storitve, ampak pomaga tistim, ki storitve potrebujejo. Trdi, da svetujemo vsakič, ko poskušamo spremeniti ali izboljšati situacijo, vendar pri tem nimamo neposrednega nadzora nad izvedbo;
- drugi pristop opredeljuje svetovanje kot posebno strokovno storitev, ki jo opravljajo za to posebej izobraženi in usposobljeni ljudje. Stranki pomagajo pri ugotovitvi problemov, jih analizirajo, priporočajo rešitve, pomagajo ter sodelujejo pri sami izvedbi.

Svetovanje je neodvisna storitev, saj mora imeti svetovalec možnost, da samostojno odloča, pove resnico in svetuje odkrito ter objektivno. Pri svojem delu mora biti finančno, administrativno, politično in osebno neodvisen (Kubr 1992, 5).

Kudert (1999, 69) gleda na davčno svetovanje kot na dinamičen sistem, sestavljen iz treh sistemov:

- ponudnikovega organizacijskega sistema (davčnosvetovalne pisarne),
- naročnikovega organizacijskega sistema (naročniki) in
- iz svetovalnega procesa, ki poteka med obema organizacijskima sistemoma.

3.2.2 Temeljne značilnosti davčnosvetovalnih storitev

Do sedemdesetih let preteklega stoletja se ekonomska znanost ni veliko ukvarjala s storitvenim sektorjem in s posebnostmi storitev. Avtorji so predpostavljali, da so storitve kompleksen fenomen in presegajo meje njihovega preučevanja. Šele v osemdesetih letih se storitvam v najširšem pomenu posveča večja pozornost.

Klug (1996, 59) loči:

- preučevanje storitev, ki temelji na sposobnosti njihove izvedbe. Storitve opredeljuje kot obstoječo ali nameravano sposobnost storitvenih podjetij, da jih v kombinaciji z zunanjimi dejavniki zagotovijo svojim naročnikom. Težišče preučevanja je na dejanskih in nameravanih zmogljivostih storitvenega podjetja;
- v proces izdelave usmerjeno preučevanje. Kot storitev se obravnava že proces priprave in izdelave storitev, pri čemer ni pomemben končni rezultat;
- na rezultate usmerjeno preučevanje. Storitve opredeljuje kot proizvode, ki jih je možno prodati na trgu.

Avtorica Fischer (2004, 60-64) preučuje storitve z dveh vidikov. Prvi postavlja v ospredje proces priprave storitve, drugi pa se osredotoča samo na izid svetovanja in na koristi ter poudarja njihovo neopredmetenost. Davčnosvetovalne storitve imajo tri dimenzije: zmogljivostno, procesno in časovno dimenzijo.

Zmogljivostna dimenzija poudarja sposobnost ponudnika, da storitev izvede z razpoložljivo tehnično, kadrovsko in organizacijsko opremljenostjo. Tehnična opremljenost obsega prostorske zmogljivosti, opremo in telekomunikacijske naprave. Organizacijska opremljenost se nanaša na organizacijsko strukturo, kadrovska pa se nanaša na osebnostne značilnosti in strokovne sposobnosti davčnega svetovalca in njegovih zaposlencev.

Procesna dimenzija davčnosvetovalnih storitev poudarja proces izvedbe, v katerem aktivno sodelujeta tako naročnik kot tudi davčni svetovalec. Temeljna naloga naročnika je, da pripravi in posreduje zahtevane informacije za izvedbo naročila ter aktivno sodeluje v svetovalnem procesu.

Dimenzija izida opredeljuje storitev kot izid oziroma kot posledico svetovalnega procesa, torej kot rešitev naročnikovega problema. Ima vsebinsko in časovno komponento. Svetovanje mora biti opravljeno strokovno pravilno ter pravočasno, saj nepravočasne rešitve za naročnika niso sprejemljive. Zato moramo določiti obdobje, v katerem je storitev še opravljena v skladu z naročnikovimi pričakovanji.

Glede na otipljivost rezultatov dela in glede na nujnost sodelovanja med izvajalcem in naročnikom loči Engelhardt (Pasch 1997, 91) naslednje tipe storitev:

- storitve z otipljivim rezultatom in nujnim medsebojnim vplivanjem med naročnikom in izvajalcem ob pripravljanju storitve;
- storitve z neotipljivim rezultatom in nujnim medsebojnim vplivanjem med naročnikom in izvajalcem ob pripravljanja storitve (vse vrste svetovalnih storitev);

- storitve z otipljivim rezultatom in od naročnika neodvisnim procesom priprave (serijsko pripravljene storitve);
- storitve z neotipljivim rezultatom in od naročnika neodvisnim procesom priprave storitev (telekomunikacijske storitve, zagotavljanje baz podatkov).

Glede na to, ali temelji razmerje med naročnikom in izvajalcem na osebnostnih lastnostih bodisi naročnika bodisi izvajalca ali na materialnih stvareh, ki jih ponuja izvajalec oziroma po katerih povprašuje naročnik, ločimo ekstremno individualne oziroma osebne storitve (individualno svetovanje) in ekstremno na predmetu zasnovane storitve (npr. avtopralnice, pralnice) (Klug 1996, 58).

Na podlagi te definicije so se razvile naslednje značilnosti davčnosvetovalnih storitev (Klug 1996, 60) :

- neopredmetenost,
- sočasnost opravljanja prodajanja in storitve,
- nujnost vključitve zunanjih dejavnikov v proces priprave storitve ,
- individualnost (osebna angažiranost davčnega svetovalca pri izvedbi storitve),
- neposredna vključitev zaposlencev v davčnosvetovalni pisarni v proces priprave storitve.

Neopredmetenost je temeljna lastnost storitev. Pri davčnosvetovalnih storitvah se neopredmetenost kaže, če davčni svetovalec ne more ločiti osebnostnih lastnosti od svojih strokovnih sposobnosti. Neopredmeteni so vhodni elementi (knjigovodski podatki ali ustno pridobljene informacije), rezultati (letni računovodski izkazi, rešitev problema) ter proces izdelave storitve (izdelava letnih računovodskih poročil, davčnosvetovalni proces) (Klug 1996, 62).

Iz neopredmetenosti je izpeljana druga temeljna značilnost storitev, to je sočasnost njihove izvedbe in prodaje. Davčnosvetovalnih storitev ni mogoče pripraviti vnaprej, na zalogo, ampak se izvajajo v neposrednem stiku z naročnikom. To označujejo kot »uno-actu princip«, ki je najbolj očiten, ko naročnik pričakuje rešitev svojega problema v simultanem pogovoru z davčnim svetovalcem. Izvedbo in prodajo storitev je možno ločiti le, če se storitev posreduje po komunikacijskih medijih.

Zaradi sočasnosti izvedbe in prodaje storitve davčni svetovalec ne more pripraviti izvedbenih zmogljivosti storitve, dokler ne prejme naročila zanjo. Prav tako izvedene storitve ni mogoče razveljaviti in je vrniti v prvotno stanje, kar je še posebej pereče, če storitev ne daje obljubljenega ali želenega izida.

V literaturi opredeljujejo kot ključno pri izvedbi storitve vključitev zunanjega dejavnika. V davčnosvetovalnem procesu so zunanji dejavnik naročniki in davčni organ. Storitev je možno opraviti le, če naročnik zagotovi zahtevane informacije in dokumente. Izid storitve nato naročniku ponovno posredujemo. Zato lahko gledamo na naročnika kot na izvajalca in prejemnika storitev. Sodelovanje med naročnikom in davčnim svetovalcem je lahko omejeno samo na posredovanje informacij ali pa naročnik aktivno sodeluje v procesu izvedbe storitve, ko svetovalcu sproti posreduje potrebne informacije in podatke ter določa cilje in postavlja temeljna izhodišča. Težišče je na individualnih odnosih z naročnikom, saj storitve ni mogoče enostavno aplicirati na druge naročnike. Standardizirajo se lahko samo določena področja, vendar morajo davčni svetovalci upoštevati individualne posebnosti vsakega naročnika (finančni položaj, cilje in

želje, naravnanost k tveganju). Zato se standardizirajo pomožne storitve, kot je knjiženje običajnih poslovnih dogodkov, ne pa tudi običajne davčnosvetovalne storitve. Vendar moramo pri vsaki standardizaciji postaviti meje, ko moramo upoštevati individualne značilnosti naročnika. Zaupanje naročnika v davčnega svetovalca omogoča dolgoročno medsebojno sodelovanje. Razlike v kakovosti storitve, ki so posledica (ne)sodelovanja naročnika pri njeni pripravi, krepijo soodvisnost naročnika in davčnega svetovalca. Drugi zunanji dejavnik je davčna uprava oziroma zaposlenci v davčni upravi, s katerimi je naročnik oziroma davčni svetovalec v odnosih. Davčna uprava praviloma le sprejema rezultate dela davčnega svetovalca (davčne obračune). Vendar se lahko med davčnim svetovalcem, naročnikom in davčno upravo razvijejo številni odnosi in sodelovanje, še posebej pri vodenju davčne politike, pri davčnih inšpekcijskih pregledih ali pri morebitnih vprašanjih ob nadzoru (Konermann 2001, 75-77).

Priprava davčnosvetovalnih storitev mora biti prilagojena naročnikovim individualnim potrebam in je ni mogoče neposredno povzeti od drugih naročnikov. Pred sklenitvijo pogodbe naročnik ne more preveriti kakovosti naročene storitve, saj poslovni vzorci zanje ne obstajajo. Davčni svetovalec lahko naročniku le obljubi, da mu bo pripravil storitev, kot jo želi, pričakuje in zahteva. Zato je že pred pripravo storitve potrebno zaupanje naročnika v davčnega svetovalca. Za uresničitev obljub mora davčni svetovalec pravočasno prepoznati naročnikove želje, pripraviti ustrezno ponudbo storitev ter pridobiti reference od drugih zadovoljnih naročnikov. Zato je nujno dolgoročno načrtovanje sedanjih in bodočih potreb naročnikov. Davčni svetovalci morajo vnaprej vplivati na potrebe naročnikov in temu primerno pripraviti svoje ponudbe (Konermann 2001, 78-80).

Poleg intenzivnega sodelovanja med davčnim svetovalcem in naročnikom se zahteva tudi intenzivno sodelovanje obojih zaposlencev. Še posebej velja to za procese obdelave podatkov, oblikovanje predlogov za izboljšanje procesov, izračunavanje davčnih posledic različnih poslovnih odločitev ter dokumentiranje rezultatov.

Knief (Schmitz 2002, 114-115) poudarja naslednje lastnosti davčnosvetovalnih storitev:

- heterogenost je posledica raznolikosti možnih poslovnih odločitev, predmetov svetovanja, raznolikosti naročnikov glede na potrebe, osebnostne lastnosti in panoge, v katerih poslujejo, različnih pogojev poslovanja ter strokovnosti, organizacijskih in osebnostnih lastnosti davčnega svetovalca;
- kompleksnost storitev se odraža v visokih strokovnih zahtevah, pogostih spremembah davčne zakonodaje ter v prepletenih medsebojnih vplivih in posledicah posameznih davčnih ukrepov na delno različna svetovalna področja. Kompleksnost se je razvila do te mere, da je laiki ne morejo dojeti. Davčni svetovalec pogosto trči na začudenje naročnikov, saj ti pričakujejo kratek, hiter, nedvoumen odgovor na videz enostavno kratko vprašanje. Zaradi kompleksnosti problemov obstaja praksa, da se zahtevajo pisna vprašanja, na katera se posredujejo pisni odgovori. Tako preprečimo nepravilno razumevanje in nesporazume;
- neotipljivost davčnosvetovalne storitve pomenijo pretežno neopredmetene intelektualne storitve, katerih rezultat je mogoče zaznati šele po njihovem zaključku, pa še to šele ob izčrpnem pojasnjevanju;
- osebna vključenost v pripravo storitev davčnih svetovalcev zahteva zaupanje naročnika, saj naročnik davčnemu svetovalcu ne zaupa le občutljivih podatkov o premoženjskem in dohodkovnem položaju, ampak tudi svoje osebne zadeve, kot so načrti za prihodnost,

nasledstvene želj. Osebno zaupanje med davčnim svetovalcem in naročnikom je zato nujno.

3.2.3 Javna podoba davčnih svetovalcev

Temeljna naloga davčnih svetovalcev je odkrivanje, analiziranje in odpravljanje naročnikovih davčnih problemov. Naročnik zazna problem, če se znajde v položaju, ki je posledica bodisi notranjih bodisi zunanjih dogodkov, ki jih iz kakršnihkoli razlogov ocenjuje kot negativne in jih želi s podporo davčnega svetovalca obrniti v želeno smer. Naročnik zaznava davčne probleme kot neprijetnosti, davčni svetovalec pa mora zagotoviti organizacijske in kadrovske rešitve za njihovo hitro in individualno rešitev (Kaiser 1995, 145).

Davčni svetovalci se pri svojem delu pojavljajo v dveh vlogah. Predvsem morajo skrbeti za interese svojih naročnikov, na drugi strani pa morajo z zakonitim ravnanjem skrbeti za pravilno uveljavljanje in uporabo davčne zakonodaje. Ti dve funkciji sta si nasprotujoči in zahtevata od davčnega svetovalca veliko mero odgovornosti. Davčni svetovalec potrebuje podporo naročnikov, zakonodajalca, davčnih oblasti in sodne prakse. Pri naročnikih je glavni problem splošno upadanje njihove davčne morale. Zakonodajalec otežuje delo davčnih svetovalcev s pogostimi spremembami davčne zakonodaje. Sodna praksa na področju poklicnega tveganja davčnega svetovalca pa razširja njegovo odgovornost.

Že od razvoja davčnega svetovanja kot samostojnega poklica so se pojavljale dileme, ali je davčni svetovalec odgovoren naročniku ali davčnim oblastem. Na tej podlagi so se razvijale teorije o odgovornostih davčnega svetovalca do naročnikov, davčnih oblasti ter neodvisnih tretjih oseb. Danes v strokovni literaturi prevladuje stališče, da davčni svetovalec zastopa davčne interese naročnikov znotraj zakonskih možnosti. Ne glede na omenjeno stališče je davčni svetovalec odgovoren tudi širši družbeni skupnosti, saj ima status strokovnjaka na davčnem področju. Od njega se zato zahteva večja odgovornost kot od oseb, ki se z davčnim svetovanjem ne ukvarjajo poklicno.

Davčni svetovalec odgovarja poleg naročnikom tudi drugim uporabnikom računovodskih (davčnih) informacij. To so banke, posojilodajalci, potencialni investitorji ter potencialni kupci in dobavitelji. Prav tako se mora odgovorno obnašati tudi do davčnega organa in širše družbene skupnosti, saj lahko zaradi neodgovornega ravnanja civilno in kazensko odgovarja, izgubi ugled v javnosti. Zaradi neustreznega ravnanja lahko izgubi ugled celo poklic davčnega svetovalca.

Naročniki, stroka in širša javnost pričakujejo in zahtevajo od davčnega svetovalca (Buchinger 1999, 70) poznavanje:

- davčne zakonodaje,
- civilnega, obligacijskega in gospodarskega prava,
- značilnosti obdavčitve davčnih zavezancev,
- računovodstva,
- obdelave podatkov.

Delovanje davčnega svetovalca v interesu naročnika

Naročniki od davčnih svetovalcev pričakujejo oseben pristop pri reševanju problemov oziroma njegovo aktivno sodelovanje. Storitve morajo biti stroškovno sprejemljive, strokovne ter osredotočene na naročnikove individualne interese. Ti interesi se izražajo v želji po čim nižji

davčni obremenitvi, lahko pa se razširijo tudi na trajno poslovno svetovanje. Naročnik se zaveda asimetričnosti informacij v njegovo škodo, ki otežujejo nadziranje zadovoljevanja zahtev.

Davčni svetovalec si mora prizadevati, da rešuje naročnikove davčne probleme in vodi aktivno davčno politiko, ne pa da zgolj sestavlja davčne napovedi na podlagi obstoječih dejstev in upoštevaje davčno zakonodajo (Schmitz 2002, 171-172).

Davčni svetovalec si mora prizadevati, da posreduje naročniku popolne informacije o davčnem položaju, časovnih rokih, o davčnih obveznostih, trajanju svetovalnega procesa in osebju, ki sodeluje pri pripravi storitev. Naročnik naj bi bil sproti obveščeni o aktivnostih, ki jih zanj opravlja davčni svetovalec, kako pogosto in v kakšnem obsegu jih opravlja, katere ukrepe še načrtuje in kakšen bo rezultat teh ukrepov. Razen tega mora biti naročniku na voljo v vsakem trenutku zahtevana dokumentacija. Tako se omogoči zunanje nadziranje dela davčnega svetovalca od usposobljene tretje osebe, ne da bi davčni svetovalec za to vedel (Schmitz 2002, 174).

Delovanje davčnega svetovalca v javnem interesu

V svetu je pojem javni interes *(angl. public interest, nem. öffentliche Interesse)* zelo različno določen. Nekatere države (Danska, Nemčija, Velika Britanija, ZDA) so javni interes določile v zakonodaji kot javno korist, razvoj in blagostanje družbe, kot namene, ki koristijo družbi - dobrodelnost. V kodeksu poklicne etike preizkušenih davčnikov (2000, 1) je javni interes opredeljen kot blaginja skupine ljudi in inštitucij, ki jim davčni svetovalec služi. Davčni svetovalci pomagajo zagotavljati zaupanje v davčno ureditev in njeno učinkovitost ob spoštovanju te ureditve.

Ne glede na to, da je davčni svetovalce najprej odgovoren naročniku in da prvenstveno dela v njegovo korist, ima od davčnega svetovanja koristi tudi širša skupnost in davčna oblast. Temeljna splošna korist davčnega svetovanja je skrb za urejeno in nadzorovano pobiranje davkov, saj je brez strokovnega in zanesljivega davčnega svetovanja kakovost davčnih obračunov manjša. Zato imajo davčni svetovalci pomembno vlogo pri vzbujanju zavesti pri davčnih zavezancih, da je plačevanje davkov državljanska dolžnost z vidika ugleda pa celo vrlina.

Druga družbena korist je v tem, da na posreden način z izrabo možnosti, ki jih ponuja davčna zakonodaja, davčni zavezanci sledijo širšim družbenim ciljem. Mišljena je izraba davčnih olajšav (investicijska olajšava, olajšava za novozaposlene), s katerimi posredno sledimo skupnim ciljem, da se najprej dosegajo lastni pridobitni cilji. Ravnanje davčnih zavezancev je mogoče šele ob stalni podpori davčnih svetovalcev, ki jim pomagajo uporabljati te mehanizme. Pravilno davčno svetovanje pomaga k izgradnji partnerskega odnosa med državo in davčnimi zavezanci in daje davčnim zavezancem občutek enakopravnosti v razmerju do države. Dolgoročne posledice pri davčnih zavezancih so vzpodbujanje zavesti, da moramo davke plačevati, hkrati pa jim daje občutek partnerskega in preglednega sodelovanja z državo. S priznavanjem različnih davčnih olajšav ter s tem zakonitim znižanjem davčnih obveznosti skrbi država tudi za njihove interese (Rose 1995, 44-45).

V funkciji javnega interesa se od davčnega svetovalca zahteva[3]:

[3] Dostopno na: http://www.freie-berufe.de/Charakteristika.213.0.html

- **profesionalen odnos do dela**: od davčnih svetovalcev se pričakuje strokovnost, neodvisnost in nevtralnost;
- **delovanje v javno dobro**: predpostavka delovanja v javnem interesu je, da davčni svetovalci ne sledijo le sebičnim pridobitnim ciljem, ampak ciljem naročnika, lastnim ciljem in cilje poklicnega stanu oziroma družbenim ciljem;
- **samokontrola**: naročniki pričakujejo osebno svetovanje na podlagi najnovejših strokovnih spoznaj, ravnanje po visokih etičnih standardih ter strogo samokontrolo;
- **lastna odgovornost**: davčni svetovalec je za svoje nasvete odgovoren naročniku.

V svoji funkciji je davčno svetovanje organ varovanja prava, še posebej davčnega prava. Zato ima pomembno družbenopolitično in ne zgolj pridobitno vlogo. Davčni svetovalec služi širši družbeni skupnosti ter ji je tudi odgovoren (Pasch 1997, 90).

Za davčne svetovalce veljajo strožja merila profesionalnega obnašanja kot za pripadnike nekaterih drugih poklicev. Močno je poudarjena dolžnost lojalnega obnašanja do naročnika. Prav tako se zahteva odgovorno ravnanje do države in javnosti. Pri davčnih svetovalcih je javni interes v skrbništvu davčnega prava. Javni interes se zagotavlja tudi s predpisovanjem zahtev za opravljanje poklica, saj je to pogojeno s preizkusi znanja in pridobljenimi soglasji. Odgovornost do javnosti zahteva od davčnih svetovalcev, da ravnajo v skladu s pričakovanji in zahtevami javnosti. Zato nista dovolj le poznavanje zakonodaje, ampak je treba ravnati tudi v skladu s poklicno odgovornostjo. Njena zloraba oziroma kršenje vodi do disciplinskih postopkov (Gounalakis 1998, 3593).

S pravnega vidika dajejo davčnemu svetovanju pridih poklica, ki deluje v javnem interesu, naslednje značilnosti (Mann 2004, 10):

- za pridobitev naziva davčni svetovalec je potrebno posebno izobraževanje, ki temelji na visoki strokovni kakovosti;
- pri opravljanju poklica je poudarjena osebna nota;
- davčni svetovalci delujejo na lastno odgovornost in so pri delu strokovno neodvisni;
- poudarjen je poseben zaupniški odnos med davčnim svetovalcem in naročnikom, prav tako ima poklic davčnega svetovalca v javnosti status zaupanja vrednega poklica.

3.2.4 Ekonomska upravičenost vključitve zunanjega davčnega svetovalca

V državah z dolgoletno davčnosvetovalno tradicijo se že vrsto let ukvarjajo z vprašanji smotrnosti lastnega davčnega oddelka ali uporabo storitev zunanjih davčnih svetovalcev. Prednosti zunanjega izvajanja davčnega svetovanja so številne in jih je mogoče razdeliti po različnih kriterijih.

Bongard (1994, 152) navaja naslednje razloge za zunanje izvajanje storitev:

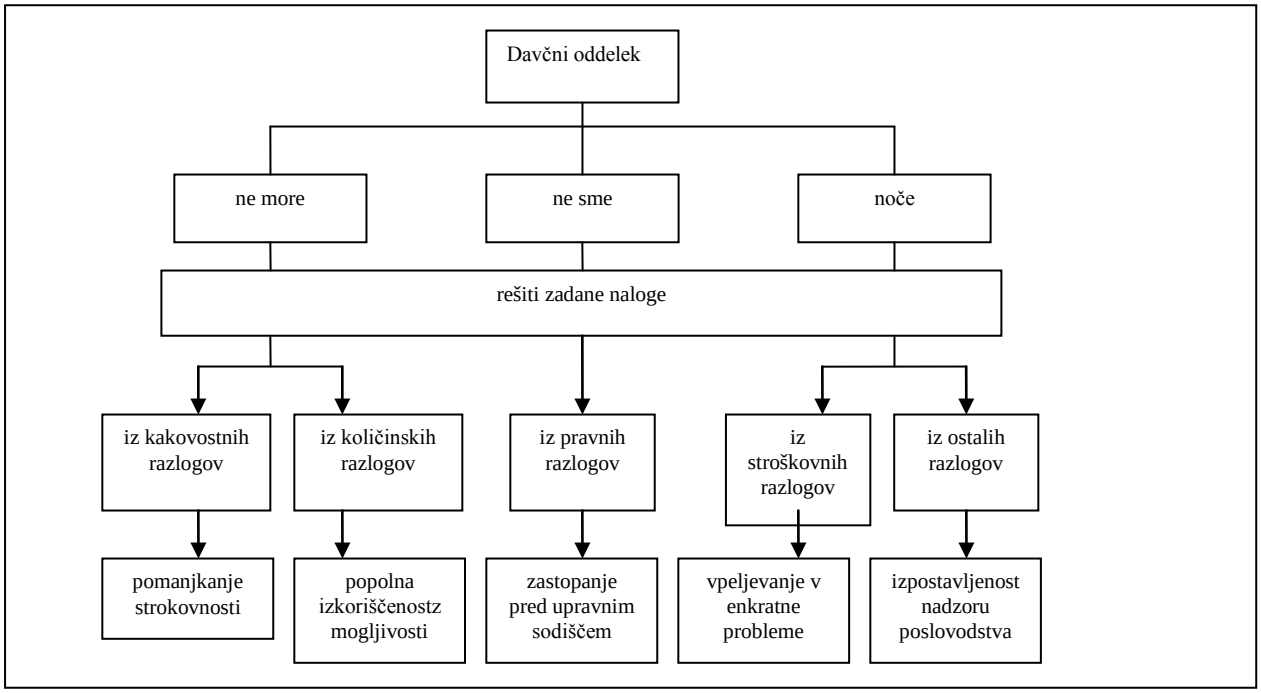
- **nižji stroški**: zmanjševanje stroškov je najpogostejši razlog za izbiro zunanjih davčnih svetovalcev. Zunanji izvajalci lahko ponujajo storitve po nižjih cenah, če se specializirajo za določeno strokovno področje in razpolagajo s sodobno tehnologijo. Prav tako so stroški zunanjih davčnih svetovalcev nižji, če naročnik lastnim zaposlencem ne more zagotoviti dela za polni delovni čas;
- **strokovnost izvajalcev**: s prenosom davčnega svetovanja na zunanje davčne svetovalce se naročnik izogne iskanju ustrezno usposobljenega kadra in stroškom njegovega

izobraževanja ter strokovne literature. Izboljša se nadzor pri zaposlovanju, prav tako je manjše tveganja izostanka zaposlenih zaradi bolniških odsotnosti;

- **poslovna tveganja**: s prenosom davčnega svetovanja na zunanje izvajalce prenese podjetje nanje tudi del tveganj, še posebej z vključitvijo klavzul o odškodninski odgovornosti;
- **osredotočenost na temeljno dejavnost**: naročniki se lahko bolj osredotočijo na temeljno dejavnost, namesto da bi izgubljali čas in energijo za vzporedne dejavnosti, ki ne prinašajo zaznanih konkurenčnih prednosti;
- **tehnologija in tehnološka znanja**: mnogo naročnikov potrebuje obsežno davčno svetovanje le občasno, zato si ne morejo privoščiti, da bi zaposlili vrhunske strokovnjake in vlagali v njihov strokovni razvoj. Racionalnejše je, da za podporne dejavnosti angažirajo zunanjega izvajalca.

- Razlogi za vključitev zunanjih davčnih svetovalcev so specializacija in večja izkušenost davčnih svetovalcev v primerjavi z davčnimi oddelki pri posebnih davčnih problemih. Podjetja navajajo kot razlog za uporabo storitev zunanjega davčnega svetovalca pridobitev drugega strokovnega mnenja o davčni zadevi ter znižanje davčnega tveganja, zlasti pri pomembnih, kompleksnih in enkratnih zadevah. To so področja enkratnega davčnega načrtovanja, mednarodne obdavčitve ter vlaganja kapitala v tujini. Ugotovljeno je, da davčni oddelki praviloma razpolagajo z dobrimi strokovnjaki, ki so sposobni kakovostno rešiti davčne probleme. To omogoča, da sami rešijo skoraj vse davčne naloge v podjetju. Kljub temu podjetja menijo, da je smiselno prenesti posebne naloge na zunanje davčne svetovalcev (Vera 2001, 313-315) .

Slika T 2: Razlogi za prenos davčnega svetovanja na zunanje izvajalce



Vir: (Kudert 1999, 157)

V prid vključitvi davčnih svetovalcev v podjetja govorijo številni kvantitativni in kvalitativni razlogi.

Med kvalitativne uvrščamo:

a) **kakovost** - pomemben razlog za prenos davčnega svetovanja na zunanje davčne svetovalce je kakovost zunanjega davčnega svetovanja (Peemöller, Geiger in Beinroth 1999, 2045-2046). Vključitev zunanjega davčnega svetovalca je upravičena, če ta zaradi boljše strokovne usposobljenosti, več izkušenj, boljše specializacije ali boljšega ugleda ponudi bolj kakovostne storitve od zaposlencev (Vera 2001, 126);

b) **strokovnost** - vključitev zunanjih davčnih svetovalcev je smiselna, če so le-ti bolj strokovno usposobljeni kot zaposlenci. Vendar tega ne smemo le predpostavljati. Hebigova (1984, 173) empirična študija je pokazala, da davčni oddelki velikih podjetij razpolagajo s strokovno usposobljenimi zaposlenci. To še posebej velja za vodje davčnih oddelkov, v omejenem obsegu pa tudi za druge zaposlene v davčnih oddelkih. Raziskava, ki sem jo opravil Čokelc (2005, 27-30), potrjuje, da je tudi v Sloveniji več kot polovica preizkušenih davčnikov Slovenskega inštituta za revizijo zaposlenih v gospodarskih družbah, ki niso revizijske ali davčnosvetovalne. Bistveno manj, zgolj 5 %, pa je davčnih svetovalcev z licenco Zbornice (prej društva) davčnih svetovalcev Slovenije zaposlenih v gospodarskih družbah.

Rudel (Vera 2001, 126-127) je v empirični raziskavi ugotovil, da zunanji davčni svetovalci nimajo več strokovnega znanja kot zaposlenci v davčnih oddelkih velikih podjetij. V teh podjetjih prenos na zunanje davčne svetovalce zgolj zaradi strokovne usposobljenosti ni utemeljen. Povsem drugače je v srednjih in manjših podjetjih, kjer nimajo davčnega oddelka ali nimajo zaposlencev, ki se ukvarjajo z zahtevnejšimi davčnimi problemi;

c) **izkušnje** - vključitev zunanjih davčnih svetovalcev preprečuje davčno podjetniško slepoto zaposlencev v davčnem oddelku, hkrati pa izboljša kakovost davčnih obračunov (Vera 2001, 127). Zavedati se moramo, da davčni svetovalec zaradi velikega števila naročnikov, ne more biti vedno na razpolago. Zaradi tega niso pravočasno prepoznani vplivi poslovnih odločitev na obdavčitev (Franke 1980, 284). Največja prednost davčnega oddelka je njegova stalna razpoložljivost, dobro poznavanje razmer v podjetju ter optimalna vključitev v poslovno odločanje. Prednost so bogate izkušnje pri značilnih davčnih problemih za podjetje in panogo (Jonas 1997, 199);

d) **specializacijo** - večjo kakovost davčnega svetovanja dobimo zaradi specializacije zunanjih davčnih svetovalcev. Davčno pravo je zapleteno in dinamično, še posebej pri mednarodnih koncernih, kjer zahtevajo posebna davčnopravna znanja[4]. Večje kot je podjetje, bolj pogosti so davčni problemi. Davčnega specialista se splača zaposliti le, če se stalno zahtevajo posebna znanja. Ugotovljeno je, da se tudi v velikih koncernih posebni davčni problemi pojavljajo le redko, zato stalna zaposlitev specialista ni smiselna (Jonas 1997, 202-203). To potrjuje tudi Hebigova (1984, 310) empirična raziskava. Pokazala je, da so zunanji davčni svetovalci pomembni pri zagotavljanju posebnega znanja v

[4] Predvsem gre za področja mednarodnega davčnega načrtovanja, izvajanje pogodb o odpravi dvojne obdavčitve, prenosnih cen, prenosa kapitala in prometnih davkov.

mednarodnih koncernih. To izkoriščajo velike davčnosvetovalne družbe, ki zaposlujejo strokovnjake iz različnih davčno strokovnih področij (Vera 2001, 132);

e) **ugled -** podjetje lahko izkoristi ugled davčnosvetovalnega podjetja. Še posebej velja to pri vključitvi uglednih mednarodnih davčnosvetovalnih družb pri zahtevnih davčnih nalogah. Kot zahtevne naloge opredeljujemo pojasnjevanje poslovnih dogodkov pri davčnem inšpiciranju, ustne obravnave in pisna pojasnila davčni upravi, sestavljanje pisnih pripomb na zapisnike o inšpiciranju in pritožb na odločbe davčne uprave ter pritožb na razsodbe upravnih sodiščih (Vera 2001, 134).

Med kvantitativne razloge za vključitev zunanjih davčnih svetovalcev uvrščamo (Vera 2001, 134):

a) **stroškovne prednosti -** razlog za izbiro zunanjega davčnega svetovalca je stroškovna ugodnost v primerjavi s stroški davčnega oddelka. Stroške zunanjega davčnega svetovanja je namreč lažje izmeriti od stroškov davčnega oddelka. Strošek zunanjega davčnega svetovanja je zaračunani honorar, povečan za stroške komunikacij in koordinacije pri pridobivanju informacij.

Franke (1980, 287) je stroške zunanjega davčnega svetovanja prikazal z enačbo:

$$SZDS = Ah + Kp$$

SZDS = stroški zunanjega davčnega svetovanja

Ah = zaračunani honorar

Kp = komunikacijski stroški davčnosvetovalnega podjetja.

Stroški zunanjega davčnega svetovanja so sorazmerni z velikostjo podjetja, saj se povečuje obseg in kompleksnost davčnih nalog. Posledica večjega obsega dela je več zaračunanih ur, večja zapletenost davčnih nalog pa povzroča višjo urno postavko.

Primerjava stroškov notranjega in zunanjega davčnega svetovanja je mogoča z naslednjo enačbo (Vera 2001, 136):

$$SDO = P + S + K + N + I \ \leq\geq Ah + Kp \ = SZDS$$

SDO = stroški davčnega oddelka

SZDS = stroški zunanjega davčnega svetovanja

P = stroški zaposlencev

S = materialni stroški

K= komunikacijski stroški

N = stroški izobraževanja

I = informacijski stroški

Ah = honorar

Kp = komunikacijski stroški z davčnim svetovalcem

Če na odločitev vplivajo zgolj stroški, izberemo različico, ki povzroča najnižje stroške, ki pa jih moramo spremljati skozi daljše časovno obdobje (Vera 2001, 137). Zaradi zapletenosti davčnega sistema in hitrih sprememb davčne zakonodaje oziroma sodne prakse, stroški notranjega in zunanjega davčnega svetovanja nihajo.

Na podlagi primerjave strukture stroškov v davčnem oddelku in davčnosvetovalni pisarni lahko ugotovimo:

- skupni so jima komunikacijski stroški, to so stroški prenosa informacij med podjetjem in davčnim svetovalcem. V davčnem oddelku so komunikacijski stroški zaradi bližine nižji kot pri zunanjem davčnem svetovanju;
- ostale stroškovne kategorije so odvisne od načina davčnega svetovanja. Pri notranjem davčnem svetovanju so zaradi visoke strokovne usposobljenosti zaposlencev višji stroški dela. Poleg njih nastanejo tudi stroški izobraževanja, informacijski in materialni stroški. Pri zunanjem davčnem svetovanju ti stroški naročniku niso znani, saj so vključeni v honorar, ki je za naročnika spremenljiv strošek;
- temeljna razlika med stroškovno strukturo notranjega in zunanjega davčnega svetovanja je, da notranje davčno svetovanje povzroča stalne, zunanje pa spremenljive stroške.

Na podlagi teh ugotovitev je na zunanje davčno svetovanje smiselno prevaliti davčne naloge, ki nastanejo redko in v različnih oblikah. Smiselno je, da ponavljajoče stalne davčne naloge opravlja naročnik. S tem preprečimo stalne stroške kadrovskih zmogljivosti, ki jih redko uporabljamo.

Načrtovanje davčnih obveznosti pri poslovnih odločitvah, pravna pomoč in notranje posredovaje davčnih informacij sodijo med neponavljajoče se naloge, za katere je tudi iz stroškovnega razloga smiselna vključitev zunanjega davčnega svetovalca. Pri ostalih davčnih nalogah pa vključitev zunanjega davčnega svetovalca iz stroškovnih razlogov ni utemeljena (Vera 2001, 139);

b) **pomanjkanje zaposlencev** - razlog za vključitev zunanjega davčnega svetovalca je tudi občasno pomanjkanje zaposlencev (Hebig 1984, 306). Dodatno zaposlovanje ni smiselno, saj ne zagotavlja popolne izrabe kadrovskih zmogljivosti[5]. Z vključitvijo zunanjih davčnih svetovalcev za določen čas je mogoče kratkoročno premostiti kadrovsko pomanjkanje. Trajno pomanjkanje zaposlencev in pogostejša vključevanja zunanjih davčnih svetovalcev kaže na to, da je v davčnem oddelku zaposlenih premalo zaposlencev (Vera 2001, 139);

c) **ostali razlogi** - razlogi za vključitev zunanjega davčnega svetovalca so (Vera 2001, 140):
   - **pravni razlogi** - vključitev zunanjega davčnega svetovalca je potrebna, če zaradi zakonskih določil zaposlenci ne smejo zastopati podjetja pred davčno upravo in upravnim sodiščem v državi ali v tujini (Vera 2001, 140);
   - **nadzor** - delo davčnega oddelka je težko ocenjevati in nadzirati. Izvajajo ga lahko drugi oddelki, poslovodstvo, pravni oddelek, notranja revizija in kontroling. Iz Hebigove (1984, 294) empirične raziskave je razvidno, da je poslovodstvo za davčni oddelek najpomembnejša notranja nadzorna inštitucija. Vendar zaradi pomanjkanja posebnega davčnega znanja skupaj z drugimi notranjimi nadzornimi inštitucijami lahko nadzira davčni oddelek le v omejenem obsegu. Hebig trdi, da davčni oddelek ne potrebuje večjega nadzora, saj izvajajo nadzor nad njegovim delom zunanje nadzorne inštitucije, kot sta davčna uprava in zunanji gospodarski revizor. Ti nadzirajo le obračun dajatev, ne pa dela davčnega oddelka. Zaradi strokovnih znanj lahko objektivno presoja delo davčnega oddelka le zunanji davčni svetovalec. Hkrati je

[5] Franke (1980, 286) opozarja, da lahko proste zmogljivosti v davčnem oddelku praviloma prerazporedijo na druga delovna mesta v podjetju.

dognal, da o vključitvi zunanjega davčnega svetovanja v 38,9 % odloča poslovodstvo, ne da bi se o tem posvetovalo z davčnim oddelkom. Zaradi negotovosti davčnih odločitev mora biti davčni oddelek sam zainteresiran za neodvisno kontrolo svojih odločitev. To dosežemo tako, da zaupamo naloge davčnemu oddelku in tudi zunanjemu davčnemu svetovalcu. Tako pridobimo še drugo mnenje (Vera 2001, 141-142);

- **odgovornost** - odgovornost je pomemben razlog za vključitev zunanjega davčnega svetovalca. Zaradi višine potencialnih napačnih davčnih obremenitev lahko napačno davčno svetovanje pomembno vpliva na poslovni in finančni položaj podjetja. Praviloma se podjetja ne zavarujejo za davčne napake, zato bremenijo poslovni izid podjetja. Nasprotno se davčni svetovalci zavarujejo za poklicno odgovornost. S tem lahko podjetje prenese tveganje za davčne napake na davčnosvetovalno pisarno (Söffing 1993, 244). Z vidika odgovornosti je smiselna pri enkratnih odločitvah z velikimi finančnimi posledicami vključiti zunanjega davčnega svetovalca (Vera 2001, 143).

Slabosti in tveganja zunanjega izvajanja davčnega svetovanja

Ob številnih slabostih, ki jih ponuja zunanje davčno svetovanja, obstajajo tudi številna tveganja. Le-ta nastajajo pri naročniku in pri izvajalcu. Največje tveganje za naročnika je izbira pravega zunanjega davčnega svetovalca. Nepravilna izbira lahko naročniku uniči poslovni ugled ter predstavlja zanj finančno tveganje.

Bongard (1994, 153) loči šest vrst pomanjkljivosti in tveganj zunanjega izvajanja storitev:

- **stroški** - glavno tveganje je, da naročnik pri izračunavanju stroškov notranjega in zunanjega davčnega svetovanja ne bo upošteval vseh obstoječih in prihodnjih stroškov in bo zaradi tega sprejel napačno odločitev;
- **zaposlenci** - problemi nastanejo, ko naročnik že ima zaposlene v davčnosvetovalnem oddelku in se odloči, da prepusti dejavnost davčnega svetovanja zunanjemu izvajalcu. Zapleti so posledica osebne ogroženosti in negotovosti zaposlenih, ki so opravljali omejeno dejavnost. Prav tako obstaja tveganje za neodobravanje drugih zaposlenih zaradi spremenjenega načina dela;
- **tehnologija in tehnološka znanja** - z oddajo davčnega svetovanja zunanjim izvajalcem se mora naročnik zavedati, da prepusti del notranjih znanj osebam, ki niso zaposlene v podjetju. Z zunanjim svetovalcem bo moral deliti občutljive informacije o poslovnih procesih, poslovnih politikah, načrtih, ki so navadno označeni kot poslovna skrivnost. Na ta način se povečuje ranljivost za zlorabe informacij;
- **informacije** - zunanji izvajalec potrebuje informacije o poslovnih procesih naročnika, ki pa jih lahko izrabi. Po sklenitvi pogodbe lahko nastanejo pri izvajalcu kadrovske, finančne in druge poslovne težave, na katere stranki ob sklenitvi pogodbe nista računali. Posledica sprememb je, da bodo dejanske storitve odstopale od pričakovanih;
- **odvisnost od zunanjih izvajalcev** - premajhno in usklajeno sodelovanja med naročnikom in zunanjim izvajalcem lahko pomeni tudi odvisnost od zunanjega svetovalca. Nevarnost je večja pri strokovno zapletenih storitvah, ki jih v kratkem času ni mogoče prenesti nazaj k naročniku oziroma jih naročiti pri drugem davčnem svetovalcu. Prav tako je interes davčnega svetovalca, da naročnika čim bolj naveže nase, kar mu omogoča dolgoročno poslovno razmerje;

- **notranji odpor** - lahko nastane zaradi strokovnega in osebnega nezaupanja v zunanjega davčnega svetovalca ter zaradi nepripravljenosti sodelovanja z njim. Naročniki večkrat mislijo, da so se s sklenitvijo pogodbe z zunanjim davčnim svetovalcem izognili opravilom na davčnem področju. Naročnik se mora zavedati, da noben zunanji izvajalec ne pozna poslovnih procesov in poslovnih dogodkov tako dobro kot zaposlenci v podjetju, zato mora zagotoviti, da bodo davčnemu svetovalcu vselej na razpolago. Ko se izloči večji del nalog k zunanjemu davčnemu svetovalcu, mora podjetje kljub temu obdržati nekaj ljudi, ki poznajo to delo, da bodo lažje koordinirali in nadzirali njegovo delo.

Stroški notranjega davčnega svetovanja

Ugotavljanje stroškov notranjega davčnega svetovanja, organiziranega v davčnem oddelku (v nadaljevanju stroški davčnega oddelka), je zapleteno, saj moramo upoštevati različne stroške. Franke (1980, 38-39) je stroške davčnih oddelkov sistemiziral z razdelitvenimi kriteriji ter jih združil v naslednji enačbi:

$$SDO = P + S + K + N + I$$

SDO = stroški davčnega oddelka

P = stroški zaposlencev

S = materialni stroški

K = komunikacijski stroški

N = stroški izobraževanja

I = informacijski stroški

Stroški zaposlencev in materialni stroški so izvirni; informacijski stroški, stroški izobraževanja ter komunikacijski stroški pa izvedeni iz zgornjih dveh vrst.

S stroški zaposlencev razume avtor vse njihove stroške na področju procesov upravljanja davčnega oddelka, stroške njihovih plač v davčnem oddelku kakor tudi stroške dela zaposlencev v drugih oddelkih, ki so jim dodeljene posebne zadolžitve v zvezi z davčnim oddelkom. K stroškom dela moramo prišteti še stroške izobraževanja in izpopolnjevanja. Z materialnimi stroški avtor pojmuje vse stroške, povezane z upravljanjem procesov v davčnem oddelku, kot so stroški formularjev, pisarniškega materiala ter strokovne literature ter odvisne stroške njihove nabave, skladiščenja in uporabe.

Stroški notranjih storitev vsebujejo vse stroške, ki so jih povzročili zaposleni v drugih oddelkih za davčni oddelek (na primer stroške fotokopiranja) in stroške notranje revizije. K stroškom zunanjih storitev spadajo stroški zunanjega davčnega svetovanja, stroški izvedeniških storitev in stroški pravnega zastopanja pred upravnim sodiščem.

Izvedeni stroški se davčnemu oddelku dodelijo na podlagi delilnika splošnih stroškov. Med najpomembnejše spadajo stroški notranjih storitev, stroški kapitala in stroški tveganja.

Z davčnega vidika opravijo pomemben del opravil zaposlenci iz drugih oddelkov. Zato moramo stroške davčnih oddelkov obravnavati povezano z drugimi poslovnimi procesi. Vrste izvedenih stroškov so stroški informacijske podpore poslovnih procesov ter stroški vzdrževanja računalniških programov in njihove dograditve zaradi sprememb v davčni zakonodaji, stroški dnevnega zajemanja in obdelave podatkov, pomembnih za obdavčitev, stroški obračuna osebnih dohodkov za zaposlence davčnega oddelka.

S stroški kapitala so mišljeni stroški zniževanja vrednosti sredstev (stroški amortizacije in slabitve sredstev) ter stroški lastniškega in dolžniškega financiranja. Dodati jim moramo še oportunitetne stroške, posredne in neposredne davčne obremenitve ter stroške tveganja pravilnosti in popolnosti računovodskih izkazov ter računovodskih obračunov za poslovne in davčne namene. Zaradi tveganja za pravilnost in popolnost računovodskih podatkov nastajajo v podjetju stroški davčnega tveganja. Njihov obseg je odvisen od strokovnosti zaposlencev v davčnem oddelku.

Z informacijskimi stroški pojmuje avtor stroške vhodnih informacij, ki se vključijo v proces obdelovanja podatkov. Deli jih na notranje in zunanje informacije. Med notranje informacije spadajo:

- izkustvene in iz drugih notranjih virov pridobljene informacije,
- informacije, pridobljene od davčne uprave.

Komunikacijski stroški nastanejo zaradi posredovanja informacij in podatkov med oddelki in znotraj oddelka za dosego poslovnih ciljev. Nastanejo, ko postanejo posamezni organizacijski deli podjetja prejemniki ali pošiljatelji informacij. Vzdrževanje in upravljanje komunikacijskih poti povzroča stalne stroške. Zaradi visoke prepletenosti in raznolikosti informacijskih procesov je njihovo obračunavanje kompleksno. Čeprav so informacijski procesi med oddelki soodvisni, sprožajo nove informacijske impulze. Proces komuniciranja zahteva trajno zagotovitev komunikacijskih poti, ljudi in sredstev za njihovo vzdrževanje. Razen neposrednih komunikacijskih stroškov nastajajo z rastjo in delovanjem organizacije tudi posredni komunikacijski stroški.

Hebig (1984, 278) razume s stroški davčnega oddelka vse stroške, ki nastanejo zaradi pridobivanja, upravljanja in plačevanja davčnih obveznosti. Opredelitev zanemarja pomen davčnega načrtovanja, saj ga obravnava samo kot povzročitelja stroškov, ki jih moramo zmanjšati. Med temeljne stroške davčnega oddelka prišteva le stroške davčnega obračunavanja, stroške davčnega načrtovanja pa le v povezavi s prizadevanjem za njihovo znižanje.

Stroški notranjega davčnega svetovanja niso enaki stroškom davčnega oddelka. V okviru notranjega davčnega svetovanja nastajajo tudi stroški zunaj davčnega oddelka, saj skoraj vsi oddelki v podjetju opravljajo neposredne ali posredne storitve zanj. Franke (1980, 39) je te storitve označil kot notranje storitve zanj. Pri tem misli na računovodstvo, ki pripravlja podatkovno podlago za določitev davčne osnove.

Stroški notranjega davčnega svetovanja naraščajo z velikostjo podjetja absolutno in relativno. Materialni stroški pa zaradi avtomatizacije upravljalskih procesov z velikostjo podjetja relativno padajo. To zmanjšanje se pobota z rastjo mednarodnih poslovnih dogodkov ter s tem s številnimi kompleksnimi davčnimi nalogami, ki zahtevajo nove kadre (Vera 2001, 115).

Avtorja Gonella in Starke (1996, 1253) razumeta stroške davčnih oddelkov ozko, saj sta mednje vključila le neposredne in posredne stroške plač zaposlencev v davčnem oddelku, stroške amortizacije ter odvisne stroške za uporabo prostora, stroške izobraževanja in strokovne literature ter stroške službenih poti.

3.2.5 Naloge davčnih svetovalcev

Na angleškem govornem področju, še posebej v Ameriki, so bile naloge davčnih svetovalcev predstavljene že zelo zgodaj. Poudarjeni sta dve nalogi in sicer davčno obračunavanje in davčno načrtovanje. Z davčnim obračunavanjem je mišljeno sestavljanje davčnih obračunov, plačevanje davčnih obveznosti, sodelovanje pri davčnem inšpiciranuju ter izmenjava podatkov z davčno oblastjo in zaposlenci v podjetju. Najpomembnejša naloga davčnih svetovalcev je davčno načrtovanje, ki obsega analizo davčnih učinkov načrtovanih poslovnih odločitev. Prav tako je z davčnim načrtovanjem mišljeno obveščanje poslovodstva o načrtovanih spremembah davčne zakonodaje in njihovega vpliva na poslovanje podjetja, presojanje pomembnejših pogodb z davčnega vidika, izmenjava informacij z davčnimi oblastmi ter udeležba na davčnih seminarjih.

Ekonomska teorija danes poudarja obdavčitve naslednjih delovnih področij davčnega svetovanja:

- svetovanje pri davčnem obračunavanju,
- davčno načrtovanje,
- zastopanje in uveljavljanje pravnih sredstev pred davčnim organom in upravnim sodiščem.

Rose (1995, 54) je pri opredelitvi nalog davčnega oddelka izhajal iz nemškega zakona o davčnem svetovanju, ki predvideva tri področja davčnega svetovanja, in sicer zastopanje davčnih zavezancev pred davčnimi organi, svetovanje pri davčnem obračunavanju ter vodenje davčne politike. Na podlagi tega loči naslednje naloge davčnih svetovalcev:

- pomoč naročnikom pri oblikovanju davčne politike,
- pomoč naročnikom pri sestavitvi davčnih napovedi,
- pojasnjevanje davčnih predpisov,
- zastopanje naročnikov pred davčnim in upravnim organom.

Pomoč pri oblikovanju davčne politike

Namen oblikovanja davčne politike je optimalno izkoristiti možnosti davčne zakonodaje. V primerjavi z davčnim obračunavanjem zahteva oblikovanje davčne politike poleg poznavanja davčnega prava še poznavanje ekonomike poslovanja ter drugih poslovnih področij (Preuβ 2006, 57).

Pomoč pri sestavljanju davčnih obračunov

Davčni svetovalec je dolžan pravilno sestaviti davčne obračune in jih na pravilen način in v predpisanem roku oddati davčnemu organu. K davčnemu obračunu mora priloži zahtevane priloge in dokazila. Podatki v davčnih napovedih morajo biti formalno in vsebinsko pravilni. Ker so se pomembni poslovni dogodki za obdavčitev že zgodili, lahko na višino davčnih obveznosti vplivajo le omejeno (Wegmann 1984, 9). Tipične naloge davčnega svetovalca so obračunavanje osebnih dohodkov, vodenje finančnega knjigovodstva, izdelava letnih računovodskih izkazov in letnih poročil, sestava davčnih obračunov, komuniciranje z davčno upravo, predlaganje davčnih obračunov in drugih dokazil. Opaziti je, da na področju klasičnih obračunskih nalog narašča reševanje kompleksnih davčnih problemov, zmanjšuje pa se pomen vodenja knjigovodstva za naročnika (Preuβ 2006, 55).

Pomoč pri zastopanju

Na podlagi pooblastila zastopa davčni svetovalec davčnega zavezanca pred davčnim organom pri preverjanju pravilnega izpolnjevanja davčnih obveznosti. To jim omogoča pravno varnost, saj lahko davčni svetovalci pred pravnomočnostjo odločb preverijo trditve davčnega organa. Če so odločbe davčnega organa formalno ali vsebinsko napačne, ima davčni zavezanec pravico do pravne varnosti, ki mu jo pomaga uveljavljati davčni svetovalec (Wegmann 1984, 9).

Druge storitve davčnih svetovalcev

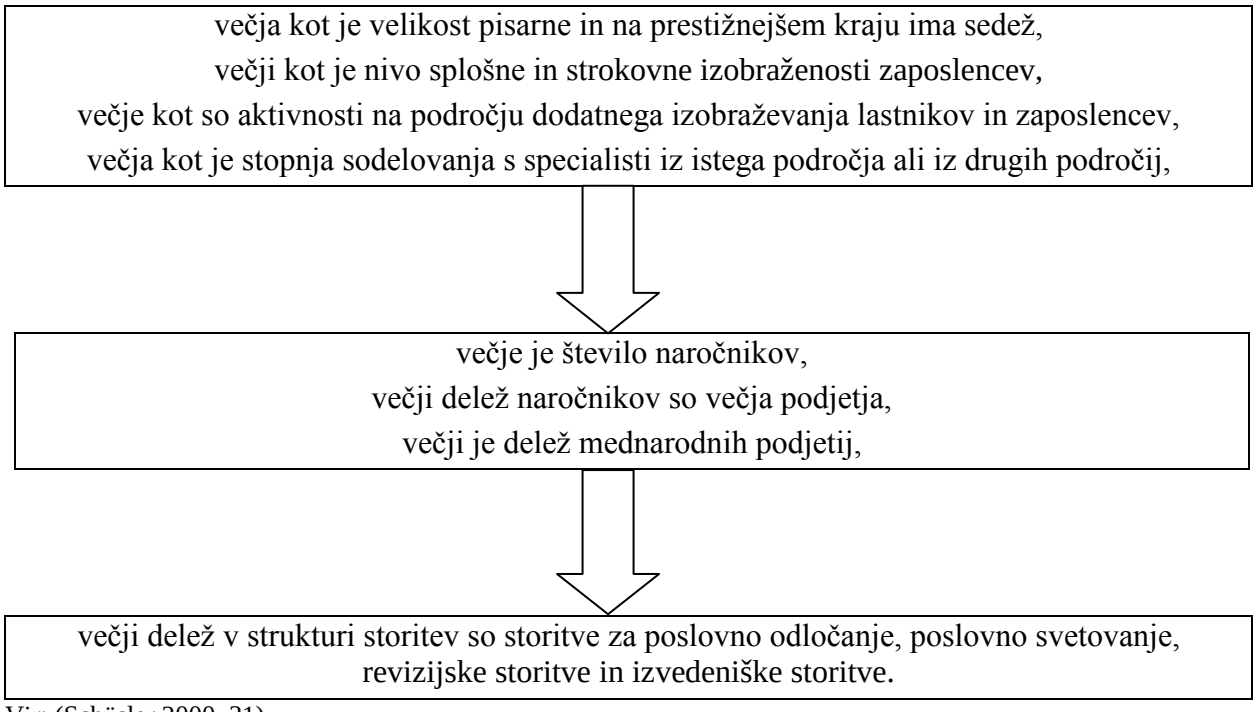
Druge storitve davčnih svetovalcev so še (Wegmann 1984, 9; in Preuβ 2006, 59):

- sestavljanje zahtevkov za odpis ali odlog plačila davkov,
- pridobivanje informacij pri davčnem organu za davčne zavezance,
- kontrola davčnih obračunov, ki so jih sestavili naročniki,
- poslovno svetovanje (finančno, organizacijsko, pravno svetovanje),
- izvedeniška dejavnost,
- opravljanje zaupniških storitev (upravljanje tujega premoženja, svetovanje pri zavarovanju finančnih terjatev, skrb za pravice iz obligacijskih razmerij, svetovanje v primeru insolventnosti, dejavnost prisilnih, stečajnih in likvidacijskih upraviteljev).

Avtor Rudel (Schüsler 2000, 31) ugotavlja, da z naraščanjem velikosti davčnosvetovalnih pisarn v odvisnosti od storitvenega potenciala narašča tudi delež odločevalno naravnanih storitev. Hkrati ugotavlja, da je širina storitev odvisna od strukture naročnikov, kar je signal naročnikom za kakovostne storitve.

To lahko strnemo v naslednjem prikazu:

Slika T 3: Razmerja med ponudbo, povpraševanjem in sposobnostjo priprave storitev



Vir: (Schüsler 2000, 31)

Če strnemo razmišljanje o soodvisnosti ponudbe, povpraševanja in sposobnosti priprave storitev, ugotovimo, da večja kot je razpoložljiva sposobnost priprave storitev, večje je povpraševanje po storitvah. Zaradi tega se ponujajo tudi dodatne storitve, ki so tudi bolje plačane (Schüsler 2000, 32).

3.2.6 Davčnosvetovalne pisarne

Pojem davčnosvetovalna pisarna ni podrobno opredeljen niti v strokovni davčni terminologiji niti v strokovni literaturi s področja finančnih in gospodarskih znanstvenih ved. V pogovornem jeziku se kraj, v katerem opravlja davčni svetovalec svojo dejavnost, opredeljuje kot davčnosvetovalna pisarna. V nadaljevanju uporabljamo pojem davčnosvetovalne pisarne kot skupni pojem za vse formalne oblike načina izvajanja davčnega svetovanja.

Davčnosvetovalne pisarne je mogoče deliti po različnih kriterijih, in sicer po pravnoorganizacijski obliki, velikosti, sedežu, številu in izobrazbeni strukturi zaposlencev, strukturi naročnikov in glede na vrste storitev, ki jih zagotavlja. Še posebej je pomembna ponudba storitev, od katere so odvisni struktura zaposlencev, stvarna opremljenost in poslovni procesi.

a) **Statusnopravne oblike davčnosvetovalnih pisarn**

Davčno svetovanje je možno izvajati v različnih statusnopravnih oblikah (Schüsler 2000, 24):

- v samostojni zasebni praksi,
- v pisarniških združenjih,
- v gospodarskih družbah,
- v partnerstvih,
- v poklicnih združenjih.

Samostojna zasebna praksa je v svetu najbolj razširjen način opravljanja dejavnosti davčnega svetovanja. Temeljna značilnost zasebne prakse je, da davčni svetovalec osebno in na lastno odgovornost nosi poslovna tveganja in poslovne odločitve ter poslovni uspeh (Preuβ 2006, 15). Prednosti izvajanja davčnega svetovanja v samostojni praksi so samostojno poslovno odločanje in izključna pravica do ustvarjenega dobička. Slabost je, da ni strokovnega nadzora nad sprejetimi poslovnimi odločitvami ter da davčni svetovalec nosi celotno poslovno tveganje. Slabosti so tudi v nezmožnosti zamenjave ob dopustih ali bolniških izostankih, še posebej, če davčni svetovalec nima zaposlencev (Rose 1995, 97-98). Davčni svetovalec, ki deluje v zasebni praksi, ne more zagotavljati celovitih storitev, kot jih lahko velike davčnosvetovalne in revizijske družbe.

Pisarniška skupnost je oblika neformalnega in ohlapnega sodelovanja pravno samostojnih davčnih svetovalec. Njen namen je skupna raba pisarniških zmogljivosti in zaposlencev zaradi varčevanja pri stroških. Združijo so lahko davčni svetovalci, pravniki, revizorji in računovodje. Združenja navzven niso razvidna, saj gre za sodelovanje več pravno samostojnih in neodvisnih subjektov (Schüsler 2000, 24).

Razširjena oblika izvajanja davčnega svetovanja so partnerstva. Partnerstvo je združenje dveh ali več samostojnih izvajalcev za skupno izvajanje dejavnosti. Medsebojne pravice in obveznosti, še posebej višina in način delitve dobička in premoženja, naložbena politika, pravila vstopa in izstopa partnerjev in glasovalne pravice, se določijo v pogodbi. Njihova prednost je, da

zagotavljajo bodisi zelo širok spekter storitev ali pa se specializirajo na posamezne vrste storitev ali na posamezne panoge ter tako zelo približajo ponudbo naročnikovim individualnim potrebam (Schüsler 2000, 25). Pri partnerstvih moramo razlikovati notranja in zunanja razmerja. V primerjavi s pisarniškimi skupnostmi so partnerji razvidni navzven. Pri notranjih razmerjih je mogoče medsebojne pravice in obveznosti (delitev premoženja in poslovnega izida, naložbeno politiko, glasovalne pravice) prosto določiti. Partnerstvo nima svoje firme, kar pomeni, da se navzven izkazuje z nazivi vseh partnerjev. V primeru odškodninskih zahtevkov so solidarno odgovorni vsi partnerji (Preuβ 2006, 16).

Glavne prednosti partnerstev so (Hübner in Hübner 2004, 29):

- zagotavljanje raznolikih strokovnih storitev ter s tem priložnost zadovoljevanja širše množice potreb naročnikov;
- posameznik se ni sposoben specializirati za različna strokovna področja zato ne more zagotavljati tako široke množice storitev kot partnerstvo;
- partnerstvo omogoča specializacijo partnerjev po strokovnih področjih;
- boljše zaupanje med partnerji;
- nižji stroški;
- racionalnejša izraba prostorskih, kadrovskih in informacijskih zmogljivosti;
- boljša kakovost življenja zaradi porazdelitve odgovornosti.

Slabosti partnerstev so (Hübner in Hübner 2004, 29):

- možna osebnostna nesoglasja med partnerji;
- prizadevanje za prevlado posameznih partnerjev nad drugimi;
- medsebojno nezaupanje;
- vsak partner želi odločati o vseh strokovnih področjih;
- nesoglasja o stilu vodenja in poslovnih strategijah pisarne;
- izogibanje odgovornosti;
- različna pripravljenost in prizadevnost za spremembe.

Poklicna interesna združenja imajo podobne osnove. Namen poklicnih interesnih združenj je podpirati in zastopati skupne interese na strokovnem, poklicnem ali gospodarsko-političnem področju. Poklicna interesna združenja nimajo pridobitnih ciljev. Namen združenj ne sme biti izključno pomoč v davčnih zadevah (Schüsler 2000, 25).

b) **Delitev davčnosvetovalnih pisarn glede na ponudbo storitev**

Kaiser loči naslednje vrste pisarn (1995, 152–156):

- prva vrsta davčnosvetovalnih pisarn so **knjigovodski servisi**. Gre za davčnosvetovalno pisarno, ki se ukvarja pretežno s knjiženjem poslovnih dogodkov. Izpostavljeni so veliki konkurenci, saj ponujajo storitve evidentiranja poslovnih dogodkov, ki jih opravljajo tudi drugi, ki niso davčni svetovalci. Knjigovodske storitve praviloma ponujajo vsi davčni svetovalci, nekateri samo kot dopolnilno dejavnost. Ciljni povpraševalci po knjigovodskih storitvah pogosto povprašujejo tudi po davčnosvetovalnih storitvah, saj imajo poslovni dogodki praviloma davčne posledice. Glavno tveganje te vrste pisarn je, da bodo naročniki odšli h konkurenčnemu ponudniku, ki zagotavlja širši nabor storitev;
- druga vrsta davčnosvetovalnih pisarn so **svetovalne pisarne**. Te se ukvarjajo samo s svetovanjem pri sestavljanju davčnih obračunov, s sestavljanjem davčnih obračunov in računovodskih letnih poročil, s svetovanjem o uporabi davčne zakonodaje in z

oblikovanjem davčne politike. Ne opravljajo pa knjigovodskih storitev. Njihova glavna tveganja so odvisna od ciljnih naročnikov. Prvi ciljni naročniki so velika podjetja, ki za knjigovodske storitve zaposlujejo svoje zaposlence, davčnemu svetovalcu pa predajo že urejene knjigovodske podlage za sestavo računovodskih izkazov in davčnih obračunov. Glavna tveganja teh pisarn so tveganja izgube naročnika, če bi naročnik organiziral svoj davčnosvetovalni oddelek. Druga ciljna skupina so majhna podjetja in podjetniki posamezniki, ki sami opravljajo knjigovodske storitve. Glavno tveganje pri teh naročnikih je nevarnost spremembe sedeža ter težnja, da pritegnejo k delu svetovalca, ki jim bo zagotavljal celovite svetovalne storitve;

- večina davčnosvetovalnih pisarn je **kombiniranih pisarn**. Temeljna storitev, ki jo ponujajo, je sestavljanje davčnih obračunov s prizadevanjem, da aktivno sodelujejo tudi pri oblikovanju naročnikove davčne politike ter naročniku svetujejo o pravilni uporabi in pravilnem razumevanju davčne zakonodaje. Naročniki teh storitev so zelo heterogeni. Lahko so podjetja različnih velikosti, statusnopravnih oblik in panog. Ta vrsta davčnosvetovalnih pisarn je od vseh najmanj tvegana. Upadu povpraševanja po knjigovodskih storitvah se lahko izognejo z razširitvijo ponudbe drugih storitev. S širjenjem naročnikov se davčnemu svetovalcu ponuja možnost poslovnega svetovanja. Če davčni svetovalec novim priložnostim nedavčnega svetovanja ne sledi, tvega, da bo izgubljal naročnike;
- kombinirana pisarna z nedavčnimi dopolnilnimi storitvami ponuja v primerjavi s kombinirano pisarno za poslovno svetovanje še revizijske, izvedeniške in zaupniške storitve. Naročniki pričakujejo poleg raznolike in obsežne ponudbe tudi pravno svetovanje. Davčni svetovalci so usposobljeni za pravno svetovanje, če je to v neposredni povezavi z njihovim delom. Pravno svetovanje lahko opravljajo le svetovalci, ki so za to ustrezno izobraženi. Celovito pravno svetovanje je zato možno le pri interdisciplinarnih združitvah pravnih strokovnjakov različnih področij. Glavno tveganje pri tem je tveganje izbire ustreznega partnerja. Na tem področju so davčnim svetovalcem konkurenti odvetniške pisarne in mednarodne revizijske družbe, ki ponujajo tudi davčno in poslovno svetovanje;
- pisarna s **celovitim naborom storitev** zagotavlja storitve s področja davčnega, pravnega in poslovnega svetovanja ter revidiranja. Za celovito ponudbo svetovalnih storitev so potrebni strokovnjaki z različnim strokovnim znanjem ali pa je potrebno interdisciplinarno sodelovanje z drugimi svetovalci. Tudi pri tej vrsti pisarne je največje tveganje izbira primernega partnerja. Glavna prednost je možnost velike navezanosti naročnikov na svetovalca, saj mu na enem mestu zagotavljajo popoln nabor storitev;
- zadnja vrsta so **specializirane pisarne**, ki razpolagajo z nadpovprečnim znanjem na izbranem davčnem področju. Primer so davčne pisarne, specializirane za mednarodno davčno svetovanje ali za oblikovanje optimalne davčne politike. Ta vrsta pisarn je izpostavljena številnim tveganjem. Prevladuje enkratno svetovanje, saj je njihov predmet poslovanja reševanje enkratnih poslovnih dogodkov pri naročniku. Zaradi specializacije na posamezne skupine naročnikov ali na posamezne panoge davčni svetovalec tvega, da ga bodo prizadela konjukturna nihanja v teh panogah.

3.3 Strokovne in osebnostne zahteve davčnega svetovalca

3.3.1 Strokovne zahteve davčnega svetovalca

Naročniki, javnost in stroka pričakujejo od davčnega svetovalca (Rose 1995, 45-46):

- celostno poznavanje davčne zakonodaje in njenih sprememb,
- dobro poznavanje gospodarskega, civilnega, obligacijskega in insolventnega prava,
- dobro poznavanje računovodstva,
- dobro poznavanje ekonomike gospodarskih družb,
- dobro poznavanje poslovnih procesov in elektronske obdelave podatkov,
- dobro pisno in ustno izražanje,
- poznavanje tujih jezikov.

Če povzamemo: davčni svetovalec mora biti sposoben obravnavati vsak posamezen primer tako, da poišče rešitve, ki bodo podlaga za poslovno odločanje, pripravi prednostno listo zahtev in različne odločitvene možnosti. Sposoben mora biti, da naročnikom razumljivo in natančno posreduje informacije o njihovem pravnem položaju ter ponudi ustrezne rešitve za njegovo izboljšanje (Rose 1995, 46).

3.3.2 Osebnostne zahteve davčnega svetovalca

Obsežna in stalno spreminjajoča se davčna zakonodaja, hitre spremembe v poslovanju ter večja vpetost naročnikov davčnosvetovalnih storitev v mednarodno poslovno okolje zahteva od davčnih svetovalcev visoke kriterije glede sposobnosti, znanja in prožnosti. Davčni svetovalec ima opraviti z naročniki iz različnih panog, ki se nahajajo v različnih gospodarskih situacijah ter postavljajo pred njega različne naloge. Tako mora pomagati pri presoji poslovnih odločitev, sodelovati z davčnimi oblastmi, sestavljati medletne in letne računovodske izkaze, naročnikom pomagati reševati težave ter pomagati dosegati načrtovane poslovne cilje.

Anketa, ki jo je v Nemčiji izvedel Inštitut davčnih svetovalcev med člani, je pokazala, da se od davčnega svetovalca zahtevajo naslednje sposobnosti oziroma lastnosti (Rose 1995, 47-48): dobro poznavanje davčne zakonodaje, poznavanje ekonomike poslovanja, civilnega prava in gospodarskega prava, sposobnost vpeljave novih spoznanj v prakso, vzdržljivost, sposobnost navezovanja in vzdrževanja stikov, zavzetost za delo, temeljitost, poistovetenje z naročnikom, tolerantnost, poklicna molčečnost, olikanost, prepričljiv nastop, sposobnost poslušanja, integriteta, dober spomin, pripravljenost na sodelovanje, pripravljenost na dodatno izobraževanje, sposobnost prepoznavanja problemov, sposobnost analiziranja, ambicioznost, računanje na pamet, vztrajnost, potrpežljivost, sposobnost vživljanja, sposobnost učenja in pripravljenost za učenje, inteligenca, odprtost in vsestranskost, metodološko razmišljanje, samokritičnost, prijaznost, temeljitost, vodstvene sposobnosti in poznavanje tujih jezikov.

Za davčnega svetovalca neprimerne so naslednje značilnosti (Rose 1995, 48):

Nezainteresiranost za delo, nekomunikativnost, nepripravljenost delati pod časovnim pritiskom, preobremenjenost, uradniško razmišljanje, neuresničljivi zahtevki, ravnodušnost, nesamostojnost, nečimrnost, netolerantnost, čezmerno teoretiziranje, arogantnost, nenaklonjenost spremembam, prekomerno razmišljanje o prostem času, nezanesljivost, površnost, netočnost, pomanjkanje smisla za humor, lahkoživost, pomanjkanje idej, klepetavost, težnja po uveljavitvi, prevelika ambicioznost, površnost, nesposobnost sklepanja kompromisov, nesposobnost sprejemanja odločitev, zaverovanost v svoj prav, šablonski način dela, neresno svetovanje in pomanjkanje lastne iniciative.

3.4 Trženje davčnosvetovalnih storitev

Davčni svetovalci niso neomejeni pri trženju storitev, ampak morajo spoštovati bodisi zakonske omejitve bodisi omejitve, zapisane v poklicnih kodeksih (Merz 2000, 56). V aktualni evropski praksi pa so oglaševalske smernice zapisane v Direktivi Evropskega parlamenta in Sveta 2006/123/ES o storitvah na notranjem trgu (Uradni list Evropske unije L 376 z dne 27.12.2006; v nadaljevanju DSNT). Pojavlja se vprašanje, ali se trženjsko ravnanje izključuje s strokovnim in odgovornim ravnanjem.

Avtor Wöhe (Merz 2000, 17- 18) opredeljuje trženje davčnosvetovalnih storitev kot koncept vodenja, ki obsega:

- **trženjsko usmerjeno poslovno miselnost**. Gre za način razmišljanja davčnih svetovalcev in njihovih zaposlencev, ki se odraža v medsebojnih poslovnih odnosih ter v njihovem odnosu do okolja;
- **trženjsko usmerjeno organiziranje in vodenje**, ki se odraža v strateških načrtih, skrbni pripravi dela, jasni kadrovski strukturi, v opisu delovnih mest, jasni razmejitvi nalog, pristojnosti in odgovornosti;
- **politiko nabavnih in prodajnih instrumentov**, s čimer mislimo na izbiro in nadzor zaposlencev, naročnikov, osebnostni in strokovni razvoj zaposlencev, komuniciranje in sposobnost argumentiranja.

Trženje torej ni instrument, ki ga vključimo občasno, ko se je treba odzvati na motnjo (npr. pri izgubi ali pritožbah naročnikov, pri odhodu zaposlencev), ampak je način razmišljanja davčnih svetovalcev in zaposlencev. Cilj trženja davčnosvetovalnih storitev je seveda tudi pridobivanje novih naročnikov in s tem ustvarjanje dobička (MMT 1, 2002):

Cenovna politika je pomemben trženjski element. Način njenega argumentiranja naročnikom sodi že k politiki komuniciranja. Višina in struktura cene mora biti sorazmerna z opravljenimi storitvami, tako da je naročniku razumljiva. Običajno naročniki menijo, da so storitve predrage. To je posledica nerazumevanja izdelave storitve oziroma nezavedanja koristi, ki jo bodo s storitvijo prejeli. Nezmožnost zaznavanja storitve in njene kakovosti povzroča, da je cena indikator njene kakovosti. Zato naročniki običajno negativno sprejmejo spremembo cene, če hkrati ne zaznajo spremembe v kakovosti storitve.

Pri določanju cenovne politike je potrebno upoštevati (Wittsiepe 1996, 162):

- reakcije konkurentov na cenovno politiko,
- elastičnost povpraševanja po določeni storitvi,
- prilagodljivost cen različnim ciljnim skupinam,
- sprejemljivost politike cen pri naročnikih in njihovi odzivnost nanjo,
- mnenje, ki ga imajo naročniki o nas zaradi cenovne politike.

Seveda pa ne smemo pozabiti, da na cenovno politiko vpliva položaj, ki ga ima svetovalec na trgu. V osnovi ločimo naslednje politike določanja cen (Wittsiepe 1996, 166-171):

- **stroškovno**: pri politiki določanja cen na osnovi dejanskih stroškov moramo ugotoviti neposredne stroške posamezne aktivnosti. Ceno določimo tako, da ugotovimo število porabljenih svetovalnih ur in to pomnožimo z urno postavko, pri čemer je vanjo že vračunan zahtevani donos. Ta politika zahteva dosledno beleženje porabljenega časa, naročniku pa omogoča neposreden vpogled v izračunani honorar. Stroškovna politika

omogoča elastičnost pri določanju različnih vrednosti urnih postavk. Če so te ciljnim skupinam znane, pomeni to dodaten pozitiven signal. V tem primeru naročniki ne postavljajo svojih pogojev pri določanju cen. Preglednost cenovne politike prispeva k temu, da bo naročnik sam odločil, katere funkcije bo prepustila svetovalcu, katere pa po obdržal. Na ta način se izboljša pretok informacij med svetovalcem in naročnikom. Slednji ima vtis, da bo storitev cenejša, če bo svetovalec zanjo porabil manj časa. Po drugi strani pa ima naročnik le delni vpogled v potek svetovanja. Ker so storitve nematerialne, nima jasne predstave o njihovi pripravi. Zaznava le del procesa, ki se meri v urah porabljenega časa. Zgolj na porabljenem času zasnovana politika cen daje naročnikom le nadomestek za presojo svetovalnega procesa po načelu: manj porabljenega časa - cenejša storitev. Če naročnik prevzema določene funkcije, da bi znižal ceno storitve, lahko to oteži svetovalni proces. Naročnik dojema storitev kot celoto, vsako posamezno aktivnost, ki ji jo posreduje svetovalec, pa kot strošek. Zaradi tega trpi kakovost storitve. Če bo svetovalec naročniku zaračunal vsak telefonski razgovor ter vsak odgovor na zastavljeno vprašanje, bo naročnik nehal komunicirati z njim. To je v nasprotju s trženjskim obnašanjem svetovalcev, ki pravi, da mora biti sodelovanje med naročnikom in svetovalcem dinamično in vzajemno;

- **k povpraševanju usmerjeno oblikovanje cen**: metoda temelji na tem, koliko je naročnik za storitev pripravljen plačati. Svetovalec mora znati oceniti, koliko je za določeno storitev naročnik pripravljen plačati. Oceno dobi med pogovorom z naročnikom. Pripravljenost naročnika, da je za storitev pripravljen odšteti določeno vsoto denarja, pa je v celoti odvisna od njene zaznane vrednosti te storitve. Poleg tega vpliva na ceno storitev še položaj svetovalca na konkurenčnem trgu. Ta omogoča naročniku, da primerja storitve svetovalca s storitvami drugih. Če ima naročnik možnost določati ceno, obstaja nevarnost, da bodo cene v neki homogeni ciljni skupini zelo različne za dokaj podobne storitve. Težava nastane, če cene postanejo javne. Vendar opisana metoda tega ne dopušča, kar še posebej otežuje pridobivanje novih naročnikov. Različne cene za enake storitve znotraj iste ciljne skupine pa negirajo funkcijo cen kot indikatorja kakovosti;
- **h konkurenci usmerjeno oblikovanje cen**: v tem primeru svetovalec v celoti sledi cenam, ki jih postavljajo njegovi neposredni konkurenti. To metodo izberejo svetovalci, ki na trgu nimajo možnosti vplivati na cene zaradi zaznane razlike v kakovosti svojih storitev. Dosežena cena je v celoti odvisna od ponudbe in povpraševanja;
- **dogovorno politiko cen**: pri zadnji politiki se svetovalec z vsakim naročnikom posebej dogovori o višini honorarja. Politika cen temelji na predpostavki, da poteka med njima stalno komuniciranje o višini honorarja. Svetovalcu daje priložnost, da naročniku predstavi koristi svetovanja. Običajno se določi enotna cena za celotno paleto storitev, ne pa za posamezne storitve. Pri tej politiki je nujno, da se naročnik strinja s ceno ter da zazna kakovost storitve. Metoda temelji na kakovosti storitve v očeh naročnika, pri čemer je višina honorarja nadomestek za njeno kakovost.

3.5 Pomen poklicnih združenj in poklicnih pravil

3.5.1 Poklicna združenja

Poklicna združenja kot stanovske organizacije davčnosvetovalnega poklica se na trgu pojavljajo v dvojni vlogi. Najprej je to naslovnik, ki postavlja poklicna pravila in s tem vpliva na trg davčnosvetovalnih storitev. Prav tako zastopniki interesov davčnih svetovalcev, ki vplivajo na razvoj in nadzor davčnega svetovanja in poklicnih pravil (Schmitz 2002, 45). Glede na to, da je v

sodobnem gospodarstvu pri opravljanju dejavnosti svoboda temeljna pravica, se pojavlja vprašanje, ali je še vedno dopustno podeljevanje ekskluzivnih, pridržanih pravic določenemu krogu ljudi in na ta način omejevanje opravljanja davčnosvetovalnih storitev. Zato se osebe, ki bi se sicer želele ukvarjati z davčnim svetovanjem, nimajo pa ustreznega znanja in osebnostnih lastnostih, kot ga zahtevajo tradicionalna poklicna pravila, povezujejo v nove poklicne skupine z ohlapnimi poklicnimi pravili, ki omogočajo opravljanje dejavnosti na povsem pridobiten način. Za njih ni značilna notranja povezanost in tradicija ter opiranje na zgodovinsko uveljavljene pravice, ampak se usmerjajo na vlogo v družbeni skupnosti. Tako razumemo danes s poklicnim pravom le še konkretna poklicna pravila, pri čemer se pojem poklicni stan istoveti s poklicem oziroma poklicno skupino (Taupitz 1991, 152-154).

a) **Mednarodna poklicna združenja**

Združenje evropskih davčnih svetovalcev C.F.E (Confederation Fiscale Europeenne) je bilo ustanovljeno 9. 11. 1959 v Parizu. Članice C.F.E. so nacionalna poklicna združenja, katerih člani opravljajo davčno svetovanje kot glavno dejavnost in kot svobodni poklic. Njen temeljni cilj je združiti nacionalna davčnosvetovalna združenja v evropskih državah, varovati poklicne interese ter zagotavljati kakovost davčnih svetovalcev in davčnosvetovalnih storitev.

Glavni cilji organizacije C.F.E. so (4. člen Statuta C.F.E.):

- harmonizirati nacionalne poklicne zakone, s poudarkom na zaščiti naziva davčni svetovalec ter vplivati na to, da bi imeli davčni svetovalci tako pravico zastopati naročnike v davčnih zadevah pred upravnim sodiščem in davčnimi organi, kakor tudi pred drugimi nacionalnimi, mednarodnimi in nadnacionalnimi uradi;
- izmenjevati informacije o nacionalnih davčnih zakonih ter vplivati na harmonizacijo davčne zakonodaje v Evropske zvezi;
- negovati odnose z davčnimi oblastmi na nacionalni in mednarodni ravni, še posebej z uradi na ravni Evropske zveze, ter približati ugotovitve svojih članov na vseh področjih davčne zakonodaje in poklicnega prava drugim članom;
- informirati javnost o davčnosvetovalnih storitvah;
- omogočiti sodelovanje na vseh področjih, ki so za davčne svetovalcev v evropskih državah znotraj in zunaj nacionalnih meja Evropske zvezi v javnem interesu;
- prizadevati si za najboljše pogoje svojih članov pri opravljanju poklica.

Po C.F.E obsega davčno svetovanje pripravo davčnih napovedi, svetovanje pri vodenju davčne politike, zastopanje davčnih zavezancev pred davčnimi organi in upravnimi sodišči ter oskrbo davčnih zavezancev s splošnim svetovanjem na davčnem in spremenjenih področjih (6. člen Statuta). Davčno svetovanje smejo nacionalni predpisi opredeliti bodisi ožje bodisi širše. Interesi davčnih svetovalcev in naročnikov zahtevajo, da so vsi, ki nudijo davčnosvetovalne storitve za plačilo, ustrezno izobraženi, davčno svetovanje izvajajo neodvisno, za svojo dejavnost osebno odgovarjajo, naročnikove zaupne podatke ohranjajo kot poslovno skrivnost ter skrbijo za njihove interese. Po 7. členu Statuta C.F.E. so pogoji za članstvo:

- zahteva se najmanj zaključen univerzitetni študij ali primerljiva izobrazba,
- dokazilo o pravnomočnem obstoju,
- letni računovodski izkazi za zadnji dve leti.

Generalna skupščina lahko zahteva, da postanejo nacionalna poklicna združenja do pet let opazovalci, preden postanejo polnopravni člani. V obdobju petih let pa morajo izpolniti pogoje za redno članstvo.

Članice se zavzemajo, da smejo biti v nacionalnih združenjih davčnih svetovalcev člani le tisti, ki bodo izpolnili naslednje pogoje:

- ustrezno teoretično visokošolsko izobrazbo ali drugo primerljivo izobrazbo,
- najmanj triletne praktične izkušnje na področju davčnega svetovanja,
- uspešno zaključen državni izpit ali izpit, ki ga država priznava in dokazuje poznavanje teoretičnih ter praktičnih znanj na področju obdavčitve ali izpit pri organizaciji, ki je članica C.F.E.

Izpit obsega poznavanje nacionalnega prava ter pravo Evropske zveze, še posebej naslednja področja (C.F.E. 2005, 3):

- davčno pravo, še posebej obdavčitev dohodkov, premoženja in prometa,
- politično ekonomijo in ekonomiko podjetij,
- osnove računovodstva,
- gospodarsko pravo,
- davčni postopek,
- poklicna pravila in poklicno etiko.

b) **Nacionalna poklicna združenja**

Poklicna združenja davčnih svetovalcev najdemo v vseh evropskih državah. Podlage za njihovo ustanavljanje so različne (zakonske ali gre za zasebna združenja). V vseh državah zasledujejo poklicna združenja podobne cilje, to je varovanje interesov svojih članov, nudenje strokovne pomoči članom, skrb za kakovost davčnega svetovanja, zagotavljanje strokovne kakovosti ter vplivanje na zakonodajne organe.

V Sloveniji delujeta dve zasebni poklicni združenji, in sicer Sekcija preizkušenih davčnikov pri Slovenskem inštitutu za revizijo ter Zbornica davčnih svetovalcev Slovenije.

Cilji in naloge sekcije, ki deluje v okviru strokovnega sveta Slovenskega inštituta za revizijo, so:[6]

- sodelovati pri uskladitvi podzakonskih aktov ZRev-2 v delu, ki urejajo področje davčnega preučevanja in svetovanja ter delovanje in položaj preizkušenega davčnika;
- določiti hierarhije pravil delovanja preizkušenih davčnikov;
- vzpostaviti sodelovanje z Davčno upravo Republike Slovenije ter Ministrstvom za finance na področju davčne zakonodaje;
- sodelovati pri prenovi izobraževalnega programa za pridobitev strokovnega naziva preizkušeni davčnik;
- pripraviti in izvesti dodatno izobraževanje v obliki seminarjev ali delavnic s področja davkov in davčnega svetovanja;
- skrbeti za posebno rubriko o davkih v reviji Revizor;
- sodelovati z drugimi sekcijami Inštituta;

[6] Slovenski inštitut za revizijo. Program dela za leto 2008, sprejet na odboru sekcije preizkušenih davčnikov. Dostopno na [http://www.si-revizija.si/davcniki/indeks.php]. [13.02.2010]

- v sodelovanju z revizijskim svetom pripraviti strokovne podlage za revizijski priročnik v tistem delu, ki se nanaša na revizijske postopke pri revidiranju davčnih obveznosti;

Cilji in naloge Zbornice davčnih svetovalcev Slovenije so[7]:

- izvajanje izobraževanja prebivalcev Republike Slovenije na davčnem področju in kandidatov za strokovni izpit iz davčnega svetovanja;
- zvišanje strokovne ravni davčnega svetovanja s pripravo predlogov in pobud pristojnim ministrstvom in njihovim organom v zvezi z davčnim sistemom v državi;
- vodenje imenika davčnih svetovalcev in imenika gospodarskih družb, ki so registrirane za davčno svetovanje in so člani zbornice ter vodenje drugih imenikov;
- organiziranje izvajanja strokovnih izpitov kandidatov za davčnega svetovalca;
- izvajanje prve brezplačne pomoči davčnega svetovanja prebivalcem Republike Slovenije po posameznih regijah;
- uveljavljanje poklica davčnega svetovalca z mednarodno priznano usposobljenostjo;
- promoviranje in uresničevanje etičnih načel davčnega svetovanja s tarifami za davčne standarde. Slednje temelji predvsem na odgovornosti za dvig davčne kulture in strokovne usposobljenosti vseh davčnih strokovnjakov, ki nastopajo v odnosih med davčno administracijo in davčnimi zavezanci.

3.5.2 Poklicna pravila

Poklicna pravila so skupek institucionalnih pravil, ki normativno vplivajo na opravljanje davčnosvetovalne dejavnosti (Schmitz 2002, 41). Gre za posebna pravila, ki odstopajo od splošnih pravil v tem, da veljajo le za točno določene ljudi, stvari ali odnose, največkrat se nanašajo na pripadnike določenega poklica. Značilna so za svobodne poklice. Obravnavati jih moramo v povezavi z bistvom svobodnih poklicev, to je avtonomijo poklicnega stanu. Poklicna pravila niso neodvisna strokovna pravila. Regulirana so bodisi z zakoni bodisi so zapisana v uredbah in internih pravilih oziroma poklicnih kodeksih. Köbler (Taupitz 1991, 156) jih opredeljuje kot posebna pravila določenega poklicnega stanu, ki vsebujejo materialna in postopkovna poklicna pravila. Neposredno vplivajo na pogodbena razmerja med davčnim svetovalcem in naročnikom. Davčnemu svetovalcu nalagajo zahteve glede strokovne usposobljenosti in osebne primernosti. Te zahteve so za naročnika pomembne, saj so predpostavka za kakovostno davčno svetovanje. K njim spadajo tudi zahteve o opravljanju dejavnosti na lastno odgovornost, o vestnosti in molčečnosti (Schmitz 2002, 46).

Namen poklicnih pravil je (Taupitz 1991, 156):

- zaščititi strokovni naziv;
- določiti vstopne pogoje za opravljanje poklica (kot so zahtevana strokovna izobrazba, pridržane naloge);
- opredeliti poklicno obnašanje (pravice in obveznosti pripadnikov poklica, zahtevano izobraževanje in izpopolnjevanje);
- oblikovati organizacijske predpise (članstvo v poklicnih združenjih, organiziranje in pristojnosti poklicnih združenj);
- predpisati disciplinsko pristojnost poklicnih združenj.

[7] Povzeto po: Zbornica davčnih svetovalcev Slovenije. Naloge ki jih ZDSS opravlja za svoje člane. Dostopno na: [http://www.davki.com/175/Iz_zgodovine.aspx] [14.09.2009]

Nekatere od teh značilnosti uzakoni zakonodajalec, druge pa zasebna poklicna združenja v statutu, poklicnem redu, smernicah, kodeksih obnašanja, v pravilih o poslovanju in plačevanju pristojbin ter pri posredovanju v sporih.

Poklicna pravila obsegajo (Taupitz 1991, 174):

- **organizacijska pravila** o formalnem organiziranju zbornic ali poklicnih združenj in splošna statusna pravila;
- **procesna pravila**, ki se nanašajo na izvedbo stanovskih nadzornih in disciplinskih postopkov. Vključujejo predpise o ugotavljanju in presojanju ravnanja članov v nasprotju s poklicnimi pravili;
- **materialna pravila** o dovoljenem oziroma prepovedanem obnašanju, ki so jih dolžni spoštovati člani.

Poklicnoetična pravila so pomemben in nujen upravljalski element doseganja zakonitega in skrbnega opravljanja poklica. Poklicna etika je podlaga za notranji neformalni nadzor v poklicnem združenju. Z neformalnim nadzorom je mišljena vsaka kontrola, ki jo ne izvajajo posebni organizacijski organi, na primer poklicna sodišča (Taupitz 1991, 480-483).

Etični kodeksi natančno opredeljujejo in pojasnjujejo številne vidike strokovnega poklicnega ravnanja ter jih skušajo družbenomoralno osmisliti. Na ta način izoblikujejo podobo strokovnjaka, ki ni odvisen od trenutnih razmer. Etični kodeksi ponujajo temeljne vzorce ravnanja in jih spodbujajo k večjemu zanimanju za etična vprašanja. Največkrat temeljijo na splošno veljavnih načelih, kot so spoštovanje, zaupnost, strokovnost, neodvisnost in odgovornost. Hkrati pa jasno določajo in pojasnjujejo sprejemljivo strokovno ravnanje. Meigs in Meigs (1999, 617-618) ugotavljata, da so poklicni etični kodeksi posledica želje po ohranitvi ali izboljšanju javne podobe stroke. So bolj problemsko usmerjeni od zakonodaje, zato je pri reguliranju poklicnega delovanja stroka uspešnejša od zakonodaje. Pravna podlaga za poslovnoetične kodekse na področju davčnega svetovanja je tako odvisna od tega, na kakšen način je urejeno davčno svetovanje. V primeru zakonske regulacije so poklicna etična pravila uzakonjena v materialnih predpisih (zakonih o davčnem svetovanju) oziroma v izvedbenih aktih. V državah, kjer davčno svetovanje ni zakonsko regulirano, pa izdajajo poklicne kodekse (zasebna) poklicna združenja.

Za evropske davčne svetovalce so na mednarodni ravni najpomembnejša poklicna pravila, ki jih je sprejela organizacija C.F.E. leta 1991 v Zürichu. Gre za pravila o usposobljenosti in etiki davčnih svetovalcev v Evropi, ki vsebujejo minimalna pravila za izvajanje davčnega svetovanja. Omenjena poklicna pravila neposredno ne učinkujejo na evropske davčne svetovalce, ampak jih je potrebno obravnavati kot priporočila nacionalnim poklicnim združenjem, ki so člani C.F.E. (v Sloveniji je to Zbornica davčnih svetovalcev Slovenije). Pravila so bila spremenjena 29. 5. 2005 v Bruslju.

Temeljna poklicna pravila so (C.F.E 2005, 4-6):

- **neodvisnost** - pri izvajanju nalog mora davčni svetovalec ohranjati osebno in poklicno neodvisnost. To velja tako pri zastopanju naročnika kot tudi pri izravnavanju nasprotujočih se interesov med njim, naročnikom, davčnim organom in drugimi strankami;
- **delovanje na lastno odgovornost** - davčni svetovalec mora izvajati poklic na lastno odgovornost. Če zaposluje strokovnjake, je sam polno odgovoren za rezultate njihovega

dela. Če opravljajo davčno svetovanje gospodarske družbe, mora biti direktor davčni svetovalec, ki je dolžan odgovorno voditi družbo. Če se namen in dejavnost gospodarske družbe razširi tudi na druga poklicna področja, mora biti za področje davčnega svetovalca odgovoren eden ali več davčnih svetovalcev. Odgovornost in tveganje davčnega svetovalca za škodo, ki nastane zaradi neodgovornega in malomarnega dela ter drugih iztožljivih zahtevkov podobne narave, je potrebno pokriti iz sklenjene police zavarovanja poklicne odgovornosti;

- **skrbnost in vestnost** - pri opravljanju dejavnosti je potrebno spoštovati veljavno zakonodajo ter poklicna pravila. Ta so osnova za neodvisno in objektivno delovanje v vsakem posameznem primeru. Podobno velika skrb se zahteva na področju upravljanja zaupanega denarja in premoženja. Tuje premoženje je treba za vsakega naročnika hraniti ločeno. Pred sprejemom naročila mora davčni svetovalec skrbno preveriti, če je sposoben izvesti naročilo strokovno in v skladu s pogodbo;
- **molčečnost/poslovna skrivnost** - ni časovno omejena. Spoštovati jo je treba tudi po zaključku naročila. Nanaša se na vsa dejstva, ki so bila davčnemu svetovalcu znana in zaupana med izvajanjem naročila. Molčečnost morajo spoštovati tudi zaposlenci. Obsega tudi prepoved nepooblaščenega izkoriščanja poslovnih skrivnosti;
- **z davčnim svetovanjem združljive in nezdružljive dejavnosti** - združljive so le dejavnosti, ki ne ogrožajo ravnanja v skladu s poklicnimi pravili;
- **oglaševanje** - davčni svetovalci smejo obveščati le o svoji poklicni dejavnosti. Informacije morajo biti resnične;
- **sodelovanje s stanovskimi kolegi** - od davčnega svetovalca se pričakuje kolegialnost do poklicnih kolegov. To velja še posebej pri skupnem svetovanju več davčnih svetovalcev določenemu naročniku ali pri prevzemu naročnika;
- **oblikovanje cen** - naročnik ima pravico, da je ob sklenitvi pogodbe seznanjen z načinom obračunavanja storitev. Honorar za davčno svetovanje mora biti v sorazmerju s težavnostjo predmeta svetovanja ter s porabljenim časom;
- **nadzor** - nacionalna poklicna združenja davčnih svetovalcev morajo izvajati disciplinske ukrepe do svojih članov. Ukrepi morajo vključevati tudi možnost izključitve iz združenja;
- **poklicno izobraževanje** - poklicne organizacije morajo pri članih krepiti zavest o nujnosti strokovnega izpopolnjevanja ter jim nuditi ustrezne možnosti izpopolnjevanja.

3.6 Sklepne ugotovitve

V strokovni literaturi najdemo različne opredelitve davčnega svetovanja. Razlog so različni metodološki pristopi k preučevanju davčnosvetovalnih storitev ter neenotno dojemanje njihove kompleksnosti in heterogenosti. Ne glede na navedeno je davčni svetovalec strokovnjak za področje obdavčitve, ki na pridobiten način ponuja storitve osebam, ki potrebujejo pomoč pri reševanju davčnih problemov, povezanih z zakonsko predpisanimi davčnimi obveznostmi, ima specifično strokovno znanje, pridobljeno s teoretičnim in praktičnim izobraževanjem ter izpopolnjevanjem. Pri tem davčni svetovalci pomagajo zagotavljati zaupanje v davčno ureditev in njeno učinkovitost.

Davčni svetovalci se povezujejo v poklicna združenja davčnih svetovalcev. Najdemo jih v vseh evropskih državah. Podlage za njihovo ustanavljanje so različne (zakonske ali gre za zasebna združenja). V vseh državah zasledujejo poklicna združenja podobne cilje, to je varovanje interesov svojih članov, nudenje strokovne pomoči članom, skrb za kakovost

davčnega svetovanja, zagotavljanje strokovne kakovosti ter vplivajo na razvoj in nadzor davčnega svetovanja in poklicnih pravil.

Za evropske davčne svetovalce so na mednarodni ravni najpomembnejša poklicna pravila, ki jih je sprejela organizacija C.F.E. leta 1991 v Zürichu. Gre za pravila o usposobljenosti in etiki davčnih svetovalcev v Evropi, ki vsebujejo minimalna pravila za izvajanje davčnega svetovanja. Omenjena poklicna pravila neposredno ne učinkujejo na evropske davčne svetovalce, ampak jih je potrebno obravnavati kot priporočila nacionalnim poklicnim združenjem.

4 REGULIRANJE SVOBODNIH POKLICEV

4.1 Namen preučevanja

Namen preučevanja reguliranja svobodnih poklicev je ugotavljanje pomena in razlogov, metod in instrumentov reguliranja svobodnih poklicev ter sodne prakse o reguliranju svobodnih poklicev. Mislimo na sodbe o zagotavljanju konkurence, možnosti opravljanja dejavnosti davčnega svetovanja v drugi državi, varstvo potrošnikov, predpisovanje cen, multidisciplinarno sodelovanje, zavarovanje poklicne odgovornosti, dopustnost oglaševanja, kakovost, stanovska združenja in kodekse ravnanja.

Izsledki omenjenega preučevanja bodo podlaga za morebitno pravno ureditev davčnega svetovanja v Republiki Sloveniji.

4.2 Pomen in razlogi za reguliranje svobodnih poklicev

4.2.1 Opredelitev in zgodovinski razvoj

Pojem svobodnih poklicev zajema poklice, katerih cilj je izvajanje visoko specializiranih storitev. V Evropi so svobodne poklice določile naslednje inštitucije:

- Evropski svet za svobodne poklice [8] (CEPLIS), ki so mu z majhnimi odstopanji sledile Nemčija, Francija, Avstrija in Belgija,
- Evropsko sodišče v sodbi C-267/99,
- združenja svobodnih poklicev v posameznih državah.

CEPLIS[9] določa pripadnike svobodnih poklicev, ki zaradi posebnih strokovnih znanj zagotavljajo storitve osebno, na lastno odgovornost in strokovno neodvisno v interesu svojih naročnikov in javnosti. Pri svojem delovanju morajo upoštevati pravila in napotke stanovskih organizacij, ki imajo to pristojnost zagotovljeno z zakonom ali to omogoča avtonomnost stanovskih organizacij. Poklicna pravila zagotavljajo profesionalnost in kakovost, ki naročnikom omogočata zaupanje v izvajalce.

Evropsko sodišče je v sodbi C-267/99[10] z dne 11. 10. 2001 svobodne poklice opredelilo kot dejavnost, ki:

- ima pretežno intelektualni značaj;
- zahteva visoko stopnjo izobrazbe;
- je po navadi podvržena natančnim in zelo strogim poklicnim pravilom;
- poseben pomen ima osebno opravljanje te dejavnosti;
- zahteva visoko stopnjo samostojnosti.

Švicarski inštitut za svobodne poklice (SVFB)[11] jih je določil kot visoko strokovne, osebne in nestandardizirane storitve, ki jih pripravijo osebe, ki dobro poznajo poklic, kar dosegajo in vzdržujejo z obsežnim izobraževanjem in izpopolnjevanjem. Pomembna značilnost svobodnih

[8] Conseil Européen des Professions Libérales
[9] Objavljeno na: http://www.ceplis.org.
[10] Skrajšana oblika sodbe je objavljena na: http://www.freie-berufe.de/fileadmin/freie.berufe.de/pdfalt/pdf/freie_berufe_beim_rugh.pdf.
[11] Definicija je objavljena na spletni strani: [http://www.freieberufe.ch/index.cfm/fuseaction/show/path/1-293.htm]

poklicev je zaupniški odnos do naročnika, ki temelji na poklicnem zaupanju ali poklicni molčečnosti. Pripadniki svobodnih poklicev so strokovno neodvisni ter praviloma prevzemajo podjetniška tveganja. Svobodni poklici ščitijo in pomagajo izoblikovati materialne in nematerialne pravne dobrine in znanje, posebno pozornost pa namenjajo tudi etičnim vrednotam. Za svobodne poklice so zelo pomembna poklicna pravila, ki so osnova vsem visoko strokovnim storitvam. Krepijo zaupniški odnos in zavezanost k molčečnosti, strokovno neodvisnost in skrb za etične vrednote.

Dejavnost svobodnih poklicev je usklajena s širšim javnim interesom, zato je njihovo izvajanje v večini držav Evropske unije regulirano[12], da se zagotovi ustrezna raven izvajanja storitev ter preprečijo pomanjkljivosti, ki bi se lahko pojavile ob popolni liberalizaciji teh storitev.

Kazalci, ki zaznamujejo svobodne poklice, so (BBT 2003, 6-7):

- **osebno opravljanje** - svobodni poklici se izvajajo osebno in na lastno odgovornost. Praviloma izvajalca ni mogoče zamenjati, saj je pomemben povezovalni element z naročnikom in pomembno vpliva na storitev. Zelo se poudarja zaupniški odnos med izvajalcem in naročnikom. Izvajanje zahteva visoko stopnjo samostojnosti. Posledica osebnega opravljanja storitev in osebne odgovornosti je, da so izvajalci pretežno samozaposleni, kar ni obvezujoče;
- **kakovost storitev** - svobodni poklici ponujajo pretežno storitve. Njihova kakovost je zelo pomembna;
- **strokovna usposobljenost** - izvajalci morajo biti visoko strokovno izobraženi. Razen tega mora izvajalec izpolnjevati še dodatne pogoje, kot je njegova visoka etičnost;
- **strogo reguliranje** - izvajanje poklica praviloma nadzorujejo državni organi ali poklicna združenja.

Pripadnike svobodnih poklicev najdemo na različnih področjih, in sicer na:

- **zdravstvenem in socialnem področju** (zdravniki, zobozdravniki, lekarnarji, psihologi, logopedi,…),
- **tehničnem področju** (arhitekti, inženirji),
- **področju financ in poslovanja** (finančni svetovalci, revizorji, davčni svetovalci, zaupniki, upravljalci premoženja, poslovni in podjetniški svetovalci),
- **področju pravnih znanosti** (odvetniki, notarji, skrbniki premoženja).

4.2.2 Ekonomskoteoretični vidik reguliranja svobodnih poklicev

Svobodni poklici uživajo zaščito pred tržno konkurenco. Ekonomska teorija zasebnega interesa predvideva, da se bodo posamezniki v želji po pridobivanju ekonomskih rent skušali organizirati v zbornice ali združenja, da bi tako pridobili pogajalsko moč in vpliv v družbi. Takšne skupine potem vplivajo na politike, ki sprejemajo zakone in potrjujejo regulativo, na različne načine. Formalni razlog za uvajanje regulativ naj bi bil v vseh primerih zaščita potrošnikov. Vendar je ekonomska teorija pokazala, da ni tako, saj regulacije omogočajo predvsem zagotavljanje blaginje tistih, ki reguliranje predlagajo. V ekonomski teoriji in teoriji reguliranja so rešitve, ki

[12] Regulirani poklici oziroma regulirane poklicne dejavnosti so tiste, ki jih posamezna država članica opredeli kot regulirane. Posameznik, ki želi opravljati tak poklic, mora izpolnjevati z zakonom ali drugimi predpisi določene pogoje. Če v državi članici ni reguliran, oziroma dejavnost ni omejena le na strokovnjake z določenimi kvalifikacijami, je presoja, ali ima posamezna dejavnost ustrezne kvalifikacije za opravljanje poklica, odvisna od delodajalca in trga dela[12] (Drofenik in drugi 2005, 5).

jih le-to ponuja, suboptimalne glede na rešitve, ki jih ponuja tržni mehanizem (Mrkaić in Pezdir 2006, 9).

Z ekonomskega vidika je pomembno, kje obstajajo omejitve in kdo jih postavlja. Vprašanje ni v tem, ali je določena oblika tržnega reguliranja ekonomsko dopustna, ampak v zmernosti državnih posegov na svobodni trg ter pri intenzivnosti omejevanja. Postavlja se vprašanje o osnovni legitimnosti državne intervencije in ali ni cilj reguliranja zgolj omejiti konkurenco. Ali ti ukrepi res zagotavljajo kakovostne storitve ali pa je njihov namen zgolj zaščititi interese ponudnikov (Buchinger 1999, 37-38).

Predstavniki svobodnih poklicev so v Sloveniji v raziskavi, ki jo je v letu 2006 opravil Inštitut za civilizacijo in kulturo (Mrkaić in Pezdir 2006, 15-17), navedli naslednje razloge za reguliranje:[13]

- **zagotavljanje javnih dobrin** - tržna konkurenca ne more zagotavljati ponudbe javnih dobrin, ampak to omogoča samoregulacija;
- **kontrola kakovosti storitev** - če ni reguliranja cen, naj bi ponudniki povečali tržni delež njihovim zniževanjem na račun kakovosti storitev. Večina svobodnih poklicev zahteva poleg nadzora cen tudi izpolnjevanje strokovnih kriterijev, kot so: minimalna raven formalne izobrazbe, poklicno usposabljanje, poklicne izkušnje, opravljanja strokovnih izpitov in sprotno izobraževanje, ki ga organizirajo združenja in zbornice, zadolžene za zagotovitev kakovost storitev;
- **transakcijski stroški** - so višji, če je število ponudnikov višje in ko je ponudba bolj razpršena;
- **moralni hazard** - če ponudnik storitev nastopa tudi v dopolnilni dejavnosti, naj bi obstajala možnost nasprotja interesov. Temu v izogib je vstop v dopolnilno dejavnost zakonsko preprečen;
- **nepošteno oglaševanje** - finančno močnejši ponudniki uporabljajo agresivnejše oglaševanje in prepričevanje potrošnikov, ne glede na kakovost ponujenih storitev. To onemogoča pošteno konkurenco, hkrati pa preprečuje vstop novih ponudnikov na trg;
- **ferplej in tradicija** - konkurence nikoli ni bilo, zato je tudi sedaj neprimerna.

4.3 Pomen svobodnih poklicev za Evropsko unijo

Evropska komisija pripisuje svobodnim poklicem poseben pomen, saj so pomemben del storitvenega področja in lahko pomembno vplivajo na izboljšanje konkurenčnosti evropskega gospodarstva. Ocenjuje, da lahko raznolikost pri cenah in kakovosti ter spodbujanje inovacij na področju svobodnih poklicev pomembno vpliva na izboljšanje konkurenčnosti evropskih podjetij ter na rast bruto domačega produkta v državah članicah. Večja izbira ponudnikov storitev in cen bo dala potrošnikom možnost izbora ponudnikov, ki bodo zagotovili najugodnejše razmerje med ceno in kakovostjo. Ugotovljeno je bilo, da nivo reguliranja ni odvisen od gospodarskega in tehnološkega razvoja. V Evropski skupnosti obstaja velika tendenca k dereguliranju, vendar z različno intenzivnostjo v posameznih državah in posameznih sektorjih.

Glavne vstopne ovire za trg svobodnih poklicev so: cenovna kontrola, vstopne omejitve, omejevanje oglaševanja in medpoklicnega sodelovanja ter nadziranje ravnanja ponudnikov. Namen omejitev je uravnavati obstoječo ali potencialno konkurenco. Poudariti velja, da je Evropska komisija oblikovala stališče, da je dokazovanje potreb po uvedbi reguliranj v

[13] V raziskavo so bili vključeni inženirji, farmacevti, notarji, odvetniki, računovodje, revizorji ter zdravniki.

samoregulacijskih poklicih stvar tistih, ki regulacije predlagajo. Povedano drugače: ekonomska politika lahko regulacije uvede le če predlagatelji dokažejo, da le-te v resnici povečujejo družbeno blaginjo (Mrkaić in Pezdir 2006, 15).

4.4 Metode in instrumenti reguliranja svobodnih poklicev

Obstajajo metode za reguliranje (Kommission der Europäischen Gemeinschaften 2004, 7):

- števila oseb, ki smejo opravljati poklic,
- cen,
- pravno-organizacijskih oblik, v katerih smejo opravljati dejavnost ponudniki,
- možnosti oglaševanja,
- delovanja (opredeljevanje dopustnih oziroma nedopustnih nalog).

Buchinger (1999, 37) navaja sedem regulatornih instrumentov:

- vstopne omejitve,
- pridržane naloge,
- cenovne omejitve,
- omejitve oglaševanja,
- omejitve pri ustanavljanju podružnic,
- omejitve pri pravno-organizacijskih oblikah in medpoklicnem sodelovanju,
- predpisovanje s poklicem nezdružljivih dejavnosti.

V pravu Evropske skupnosti je največ govora o vstopnih omejitvah, reguliranju cen in oglaševanja ter o predpisovanju dopustnih statusnopravnih oblik organiziranja in sodelovanja z drugimi poklici, zato jih v nadaljevanju podrobneje obravnavamo.

4.4.1 Vstopne omejitve

Svobodne poklice smejo opravljati le osebe, ki izpolnjujejo posebne in v primerjavi s splošnimi zahtevami strožje poklicnopravne pogoje. Poleg osebnostne ustreznosti se poudarja strokovna usposobljenost ponudnikov storitev. Večina evropskih držav omejuje vstop v svobodne poklice, z namenom da bi zagotovila kakovostne storitve. Glavni omejitveni kriteriji pri vstopu so zahtevana izobrazba, posebni poklicni preizkusi znanja, zahtevane praktične izkušnje in vsebina izobraževanja.

Vstopne omejitve so potrebne za pravilno izvajanje poklica in varstvo naročnikov. Na nereguliranih trgih je iskanje strokovnih ponudnikov težje, kar povzroča višje transakcijske stroške (Kluth, Goltz in Kujath 2005, 86-87). Visoko kakovost storitev je mogoče zagotoviti s predpisovanjem vstopnih pogojev, s certificiranjem ali z zakonsko varovanimi nazivi, ki predpostavljajo visoko stopnjo izobrazbe, medtem ko je sam dostop do poklica prost. Obe rešitvi sta skladni z evropskim pravom. V večini držav članic Evropske skupnosti je dostop do poklica omejen, npr. z zahtevano stopnjo izobrazbe, opravljanjem poklicnega izpita ali z minimalnimi poklicnimi izkušnjami.

Vendar lahko prekomerno reguliranje omejuje ponudbo storitev ter negativno vpliva na konkurenčnost in kakovost storitev. Empirične raziskave kažejo, da povzročajo prekomerne vstopne omejitve previsoke cene, ne da bi se izboljšala kakovost. V poročilu iz leta 1990 je ameriški urad za zagotavljanje konkurence ugotovil, da prekomerne vstopne omejite sicer lahko

pomenijo boljšo kakovost, vendar večina nanjo nima neposrednega vpliva, še več, pod določenimi pogoji lahko nanjo celo negativno vplivajo. V nekaterih državah je omilitev vstopnih omejitev pri določenih poklicih vodila do znižanja cen storitev, ne da bi to spremenilo njihovo kakovost (Kommission der Europäischen Gemeinschaften 2004, 18).

4.4.2 Cenovne omejitve

Reguliranje cen je instrument neposrednega uravnavanja in omejevanja tržnega obnašanja ponudnikov storitev. Najpogostejše oblike cenovnega reguliranja so predpisovanje najnižjih, najvišjih in priporočljivih cen. Predvsem predpisane najnižje cene so močan regulatorni instrument, ki potrošnikom preprečuje izkoriščanje prednosti konkurenčnega trga. Uravnavanje cen upravičujejo zagovorniki z javnim interesom, posebej s preprečevanjem nelojalne konkurence, ki ne zagotavlja kakovostnih storitev. Vendar tam, kjer cene niso regulirane, ne obstajajo dokazi o vzročno-posledični povezavi med slabšo kakovostjo storitev in nižjimi cenami (Kluth, Goltz in Kujath 2005, 22 - 24).

Proces vzpostavitve cenovnih omejitev poteka tako, da zbornice ali združenja določijo kakovostne in količinske standarde za proizvode in storitve, ki jih ponujajo njihovi člani. Na teh standardih utemeljijo cenovno regulativo. Zbornice in združenja trdijo, da je sistem fiksiranja cen najboljši način signaliziranja kakovosti v razmerah asimetričnih informacij, saj se signal o kakovosti storitev med ponudnikom in naročnikom ne more prenesti preko tržnega mehanizma. Če pa bi v teh razmerah vseeno vztrajali pri tržnem določanju cen, bi se znižala kakovost storitev, saj bi ponudniki v želji po večjem tržnemu deležu zniževali ceno svojih storitev. To pa bi lahko storili le na račun zniževanja kakovosti (Mrkaić in Pezdir 2006, 17-18).

Če z ekonomskega vidika omejevanje cen zavira prosto konkurenco, moramo oceniti njene vplive pri popolni konkurenci, torej pri deregulaciji. Če spodnja raven cen ni normirana, obstaja možnost ponujanja storitev pod ceno (potopitve cen - dumping), izrivanje konkurentov in nevarnost nastanka monopolov ali tesno povezanih oligopolov. Popolna odprava nadzora cen kratkoročno pozitivno vpliva na konkurenco, dolgoročno pa obstaja nevarnost izrivanja in s tem zmanjšanja konkurence (Kluth, Goltz in Kujath 2005, 48-50).

Številne evropske države objavljajo za odvetnike, podjetniške svetovalce, arhitekte in inženirje priporočljive cene. Njihov namen je olajšati dogovarjanja med ponudniki o primernih cenah za določeno storitev. Poklicna združenja pojasnjujejo, da so priporočljive cene uporabne informacije za naročnike o povprečnih stroških storitev, zmanjšujejo stroške pogajanj in služijo kot okvir pri pogodbenih cenah, neuveljavljenim ponudnikom pa so orientacija pri oblikovanju njihovih cen storitev. Malo verjetno pa je, da bi ponudniki uporabljali le priporočljive cene, saj tudi oni določajo cene na podlagi svojih izkušenj. V zadnjih letih je mnogo držav odpravilo priporočljive cene (Kommission der Europäischen Gemeinschaften 2004, 14-15).

4.4.3 Reguliranje oglaševanja pri svobodnih poklicih

Svobodni poklici v svojih poklicnih pravilih omejujejo oglaševanje. Sklicujejo se na poklicno etiko in tradicionalno razumevanje zaupniškega odnosa med njimi in naročniki. Domneva se, da mora biti naročnik obveščen o strokovnih dejstvih. Poklicna pravila morajo preprečevati izgubo zaupanja zaradi strokovno nepreverjenih reklam in nepravilnih pričakovanj. Pristojnost in ugled sta predpostavki zaupanja v svobodne poklice. Vzpodbujanje zaupniškega odnosa mora biti v javnem interesu (Buchinger 1999, 49).

Oglaševanje je instrument razločevanja storitev. Njegov namen je obveščati naročnike o ponudbi storitev, vzbuditi pozornost pri potencialnih naročnikih, poskrbeti za prepoznavnost izvajalcev ter povečati preglednost na trgu. Informiranje ni osrednja naloga oglaševanja, ampak je vplivanje na nakupne odločitve ter nagovarjanje k nakupu.

Z narodnogospodarskega vidika lahko oglaševanje poveča preudarnost, zniža stroške iskanja in pri odločitvah potrošnikov, pridobivanja informacij ter prispeva k zbližanju ponudbe in povpraševanja. Informativno reklamiranje lahko prispeva, da naročniki hitreje prepoznajo strokovnjake, ki niso navzoči v domačem kraju. Moramo pa zagotoviti, da naročniki ločijo med informiranjem in vsiljivim ali motečim reklamiranjem (Buchinger 1999, 51).

Dopustnost oglaševanja se ugotavlja na podlagi treh dejavnikov:

- s poklicem povezane informacije,
- objektivnost oblike in vsebine oglaševanja ter
- prepovedi oglaševanja posameznega naročnika.

a) **S poklicem povezane informacije**

O poklicno povezanih informacijah govorimo, če izvajalec storitev navaja pripadnost poklicni skupini. Namen obveščanja je objektivno informirati potencialnega naročnika o koristih storitev. To oglaševanje je dovoljeno, če javnosti razkrije poklicno dejavnost. Izvajalec sme navajati storitve, ki jih opravlja, predstaviti zaposlence s poudarkom na izobrazbi in posebnih znanjih, predstaviti organiziranost svetovalne pisarne ter navajati posebna znanja iz določenih panog. Takšne informacije ne škodujejo javnemu interesu, ampak se javni interes praviloma presoja na podlagi vsebine in oblike oglaševanja (Kluth, Goltz in Kujath 2005, 67-70).

b) **Objektivnost oblik in vsebin oglaševanja**

Objektivnost oglaševanja se ocenjuje po namenu, sredstvih, ciljih ter drugih spremljevalnih okoliščinah. Merodajne so okoliščine pri naslovniku oglaševalskih sporočil, pri čemer se upošteva razumevanje povprečno izobraženega potrošnika. Vsiljivo ali moteče oglaševanje se lahko prepove, načeloma pa je izbira oblike reklamiranja svobodna. Določene vrste oglaševanja so lahko zaradi oblike prepovedane samo v izjemnih primerih. Nedopustno je načrtno individualno ogovarjanje oseb, čeprav poteka na javnih mestih (Kluth, Goltz in Kujath 2005, 70-73).

Zakonsko se oglaševanje lahko omeji le zaradi škodovanja javnemu interesu. Oglaševanje, ki je namenjeno pridobivanju točno določenega posla, in ne splošnim poslom, ni dovoljeno. S tem se prepreči poslabšanje poklicne podobe svobodnih poklicev (Kluth, Goltz in Kujath 2005, 75-76).

V državah članicah Evropske skupnosti veljajo za svobodne poklice številne omejitve oglaševanja. Določene države oglaševanje celo prepovedujejo. Prepovedane so določene metode oglaševanja oziroma oglaševanje v določenih medijih. V nekaterih primerih so predpisi, ki opredeljujejo oglaševanje, nejasni, kar ponudnikom preprečuje uporabo določenih oblik oglaševanja. Ugotovili so, da lahko omejitve oglaševanja zvišujejo cene storitev, ne da bi hkrati pozitivno vplivale na njihovo kakovost. (Kommission der Europäischen Gemeinschaften 2004, 16).

V Sloveniji je oglaševanje storitev svobodnih poklicev omejeno. Predstavniki svobodnih poklicev navajajo, da je to del tradicije oziroma bi oglaševanje lahko povzročilo zavajanje

potrošnikov. Ti se namreč ne bi odločali na podlagi kakovosti ponudbe, ampak na podlagi uspešnosti oglaševanja. Nekateri ponudniki bi z oglaševanjem namerno zavajali potrošnike. Po mnenju zagovornikov omejevanja oglaševanja le-to še dodatno zaostruje asimetričnost informacij. V takih razmerah ostaneta potrošnikom dve možnosti: učenje na napakah in obveščanje po načelu »od ust do ust«. Iskanje ponudnikov po sistemu učenja iz napak povzroča potrošniku dodatne stroške, saj porabi več časa in denarja za iskanje informacij o kakovostni ponudbi. Ob fiksni ceni dobi tudi najslabši ponudnik storitve najmanj tisto, kar ta zagotavlja. Če bi bilo oglaševanje dovoljeno in bi zbornice ter združenja zagotavljala razvrstitvene lestvice ponudnikov po ceni in kakovosti ponujenih storitev, bi bila možnost, da se naročnik zmoti in plača slabo storitev, manjša. S tem bi bil manjši tudi prihodek slabega ponudnika (Mrkaić in Pezdir 2006, 19-20).

4.4.4 Statusnopravne oblike organiziranosti in medpoklicno sodelovanje

Statusnopravna ureditev svobodnih poklicev vpliva na strukturo njihovih ponudnikov. Zakoni predpisujejo dopustna lastniška razmerja ali omejujejo sodelovanje z drugimi poklici. To utemeljujejo z osebno odgovornostjo izvajalcev ter s preprečevanjem nasprotja interesov. Omejevanje konkurence s prepovedjo sodelovanja s pripadniki poklica je sporno, saj je tu najmanjša nevarnost, da bi vplivali na neodvisnost izvajalca ali kršili poklicnoetična pravila. Omejitve lahko vplivajo na lastniška razmerja med ponudniki, na možnost sodelovanja z drugimi poklici ter na možnost ustanavljanja podružnic in franšiz oziroma verig. Preprečujejo lahko dotok kapitala na trg svobodnih poklicev ter ovirajo razvoj in dostop potencialnim ponudnikom (Kommission der Europäischen Gemeinschaften 2004, 19).

Evropska komisija meni, da reguliranje dovoljenih statusnopravnih oblik ni upravičeno, ko obstajajo možnosti kooperativnega sodelovanja med poklicnimi kolegi. To praviloma namreč ne ogroža neodvisnosti ter etičnega ravnanja. Predpisi o dovoljenih statusnopravnih oblikah organiziranosti so smiselni le pri poklicih, pri katerih sta njihova neodvisnost in odgovorno delovanje brezpogojno varovana (Kommission der Europäischen Gemeinschaften 2004, 19).

Najpomembnejše oblike poklicnega sodelovanja so (Kluth, Goltz in Kujath 2005, 140-144):

- **partnerstvo -** Partnerstvo je najpogostejša oblika sodelovanja svobodnih poklicev (predvsem odvetniških in davčnosvetovalnih), pri kateri gre za organizirano povezovanje izvajanja poklica vseh članov ob skupni uporabi njihovih sredstev. Partnerstvo mora imeti vsaj eno pisarno, v vsaki pisarni mora delovati in odgovarjati najmanj en družbenik, katerega glavna poklicna dejavnost je tudi dejavnost pisarne. Navzven se predstavlja z imeni partnerjev, do upnikov pa poleg premoženja družbe osebno odgovarjajo tudi vsi partnerji s svojim osebnim premoženjem. V okviru poklicnih pooblastil lahko sodelujejo tudi z drugimi pravnimi in gospodarsko svetovalnimi poklici v obliki mešanih partnerstev;
- **osebna družba -** Pripadniki svobodnih poklicev se lahko organizirajo v osebnih družbah ter sodelujejo z drugimi osebnimi družbami, tudi če niso iz iste panoge. Pri tej obliki sodelovanja jamčijo partnerji s premoženjem družbe in svojim osebnim premoženjem;
- **pisarniška skupnost -** pri tej obliki sodelovanja vsak izvajalec samostojno, v svojem imenu in za svoj račun opravlja svojo dejavnost, zaradi racionalizacije pa uporablja skupno pisarno. Pisarniška skupnost se tako omejuje na skupno uporabo pisarniških prostorov, pisarniške opreme, administrativnega in pomožnega osebja, telefonov in podobno. Prepovedana je uporaba skupnega logotipa in skupnega nastopanja v javnosti.

Glavni argument za preprečevanje medpoklicnega sodelovanja naj bi bil moralni hazard oziroma tveganje, da se ponudniki okoristijo z notranjimi informacijami, saj morajo biti neodvisni, delovati morajo odgovorno, vestno in so zavezani k molčečnosti. Odpovedati se morajo sleherni poslovni dejavnosti, ki ni združljiva z njihovim poklicem ali z njihovim ugledom. (Kluth, Goltz, Kujath 2005, 138).

4.5 Študije in sodna praksa o reguliranju svobodnih poklicev

4.5.1 Študija o regulaciji svobodnih poklicev v državah članicah Evropske skupnosti (Študija IHS)

Države članice Evropske skupnosti različno regulirajo svobodne poklice. Evropska komisija je z namenom, da bi sistematično analizirala različne regulatorne sisteme in njihove ekonomske učinke, leta 2002 naročila neodvisno študijo, ki je bila zaključena leto kasneje. Namen študije je bil preveriti, ali reguliranje in obstoječi predpisi, neglede na to, ali jih sprejema država ali poklicna združenja, resnično služijo javnemu interesu. Presodila naj bi, ali so trenutne razmere na trgu najbolj učinkovite. Študija se je ukvarjala s preverjanjem poseganja in omejevanja pravil pri izvajanju svobodnih poklicev v različnih državah. Predmet raziskave so bili pravniški poklici (odvetniki in notarji), poslovni, podjetniški in davčnosvetovalni (računovodje, gospodarski revizorji in davčni svetovalci), tehnični poklici (arhitekti in inženirji) in farmacevti.

Raziskava je temeljila na izračunavanju indeksa reguliranja vstopa na trg, poklicnega obnašanja ter skupnega indeksa reguliranja. Pokazala je, da obstajajo med državami članicami v predpisovanju in omejevanju opravljanja svobodnih poklicev velike razlike, prav tako obstajajo razlike znotraj poklicev. Najvišjo stopnjo reguliranja imajo v Avstriji, Italiji, Luksemburgu in z izjemo tehničnih poklicev tudi v Nemčiji in Grčiji. Belgija, Francija, Portugalska in Španija so se uvrstile na sredino, medtem ko imajo Velika Britanija, Švedska in Danska (z izjemo lekarnarjev), Nizozemska, Irska in Finska zelo liberalne sisteme reguliranja. Ugotovili so, da ni dokazov, da bo na trgih, na katerih svobodni poklici niso regulirani, prihajalo do motenj. Prav nasprotno, študija je zaključila, da več svobode pri opravljanju poklica omogoča več ustvarjalne vrednosti (Europäische Kommision 2003, 7).

Druge ugotovitve študije so (Peterson, Fink in Ogus 2003, 2-6):

- predpisi, ki urejajo dostop na trg, uzakonjajo obvezno zavarovanje poklicne odgovornosti;
- izvajalce zavezujejo k obveznemu dodatnemu sprotnemu izobraževanju z možnostjo specializacije;
- opaziti je spremembe v predpisih, ki urejajo tržno obnašanje izvajalcev;
- tendenca je liberalizacija cen, širitev dopustnosti oglaševanja in pravno organizacijskih oblik ter širjenje možnosti sodelovanja z drugimi poklici;
- poudarja se skrb za zaščito naročnikov storitev;
- poudarja se pomen kakovosti storitev ter upravljanje s kakovostjo na način, ki ne ovira konkurence;
- v državah z visoko stopnjo reguliranja delovanja in vstopa na trg beležijo visoke prihodke na zaposlence;
- restriktivna zakonska in poklicna pravila so v prid izvajalcem, ki to izrabljajo za svoje ekonomske interese (iskanje privilegijev), kar je lahko v nasprotju s potrebami in interesi porabnikov;

- v državah z nizko stopnjo reguliranja se trg krči, kar omogoča nastanek večjih svetovalnih enot;
- obstaja negativna korelacija med stopnjo reguliranja in produktivnostjo;
- v državah s podrobno regulativo kakovost storitev ni optimalna;
- v državah z liberalno ureditvijo ni znamenj, da trg ne bi deloval.

Na podlagi izsledkov študije je Komisija zaključila, da v državah, ki ne omejujejo izvajanja svobodnih poklicev, na trgu ni motenj. Zato je treba v državah, ki z zakonskimi ali s poklicnimi pravili močno posegajo na posamezna poklicna področja, ta vpliv znižati, vendar ne na račun kakovosti storitev. Komisija meni, da omejitve v posameznih državah ovirajo konkurenčnost v Evropski uniji. Predvsem gre za omejitve na področju določanja cen storitev, pri oglaševanju, pri omejevanju vstopa novih ponudnikov na trg ter pri omejevanju načina opravljanja dejavnosti in sodelovanja z drugimi poklici.

Na izsledke študije so bili odzivi zelo burni, predvsem v državah, ki podrobno regulirajo svobodne poklice. Zato ni čudno, da je omenjena študija izzvala druge študije,[14] ki oporekajo njenim izsledkom. Medtem ko se druge študije pretežno strinjajo z ugotovitvami, navedenimi v prvih petih točkah, so za izsledke v preostalih točkah ugotovitve drugačne. Glavni argumenti nasprotnikov študije so (Hennsler in Kilian 2003, 7-8):

a) študija sledi le ekonomskim učinkom svobodnih poklicev, zanemarja pa javni interes. Kot ciljni trg določa trg, ki ni reguliran (Finska in Švedska), pri tem pa ne utemeljuje, ali je v primerjavi s trgom, kjer so svobodni poklici regulirani, potreba po storitvah podobna zaradi socialne in gospodarske strukture, dostop do storitev resnično boljši, kakovost storitev enakovredna in zaščita porabnikov vsaj enakopravna;

b) pogoji za razvoj in izvajanje svobodnih poklicev v državah članicah Evropske skupnosti niso identični;

c) v nasprotju z drugimi svobodnimi poklici, davčni pravni sistemi niso mednarodno primerljivi, ampak so zaznamovani z nacionalnimi posebnostmi;

d) kazalnik čisti dobiček na zaposlenega je primernejši od kazalnika prihodek na zaposlenega;

e) Evropsko sodišče je v sodbi Säger/Dennemeyer[1] zaščitilo standarde kakovosti v pravnem/davčnem svetovanju, kljub temu da se s tem omejuje svobodni pretok storitev. Iz sodbe je mogoče razbrati, da nacionalni predpis ščiti naročnika storitve pred škodo, ki mu jo lahko povzroči davčni svetovalec, ki nima zahtevanih poklicnih ali osebnih kvalifikacij. Sodišče ugotavlja, da je v javnem interesu zaščita prejemnika storitev pred škodo, zaradi česar je dopustno omejevanje svobodnega pretoka storitev. Zaupanje v pravno/davčno svetovanje, ki je zakonsko urejeno, je večje, kot če ni zakonsko urejeno. To potrjujejo zavarovalnice na Finskem, ki so se v začetku 80-ih let odločile, da zavarovance v zavarovalnih pogojih obvežejo, da morajo pri uveljavljanju pravic iz

[14] Sodba Säger/Dennemeyer (EuGH, Urteil vom 25.07.1991 – Rechtssache C-76/90, GRUR Int. 1991, 807, Tz.16, 17).

zavarovanj najeti odvetnika, ki dela pod nadzorom finske odvetniške zveze ali je pravno usposobljen oziroma zaposlen v odvetniški pisarni, ki te pogoje izpolnjuje.

4.5.2 Študija OECD

Študija OECD o reguliranju svobodnih poklicev je bila izdelana leta 1999, javnosti pa predstavljena v letu 2000. Ugotovili so, da vse države članice OECD regulirajo svobodne dejavnosti in poklice, čeprav na različen način, bodisi neposredno ali preko pooblaščenih poklicnih združenj. Praviloma regulirajo vstop do poklica, poklicno obnašanje članov, omejujejo pravico do opravljanja določenih storitev samo določenim poklicem, omejujejo dovoljene statusnopravne oblike organiziranja in notranjo organiziranost ponudnikov storitev. V večini držav menijo, da reguliranje poklicnih pravil neposredno ali posredno omejuje konkurenco, zvišuje cene ter onemogoča vpeljavo novosti.

Glavni zaključki študije so:

a) pridržanje pravic za opravljanje določenih storitev ter omejevanje pravic do določanja lastnih konkurenčnih odnosov ne smeta presegati predvidenega minimalnega obsega;

b) vstopni pogoji morajo biti jasni, usmerjeni v bistvo poklica. Določijo jih uradni organi;

c) nujno je zavarovati potrošnike, ki redkeje uporabljajo storitve, ne pa tudi pravnih oseb, ki so stalni naročniki teh storitev.

OECD je opredelila naslednja načela reguliranja (Europäische Kommision 2003, 4-5):

a) če so na voljo instrumenti, s katerimi je mogoče odpraviti odpoved trga neposredno ali z majhnimi omejevanji konkurence, je treba poklicem, ki imajo pravico do izključnega/pridržanega opravljanja dejavnosti, to pravico odvzeti;

b) vstopne omejitve morajo biti merljive in sorazmerne z zahtevami za pravilno in zakonito opravljanje storitev;

c) namen reguliranja mora biti varstvo potrošnikov, ki povprašujejo po storitvah redko in v omejenem obsegu. Dobro obveščeni in redni uporabniki storitev lahko sami ocenijo svoje potrebe in kakovost storitev;

d) odpraviti je treba omejitve, kot so predpisovanje cen, dogovori o razdelitvi trga, vstopne omejitve in omejitve oglaševanja. Podpirati moramo priznavanje po dokazilih o usposobljenosti iz drugih držav. Prepovedano je omejevati dostop glede na državljanstvo in kraj prebivanja;

e) poklicna združenja ne smejo imeti izključnih pravic pri odločanju o vstopnih pogojih, medsebojnem priznavanju poklicnih kvalifikacij ter obsegu pridržanih pravic. Tovrstno pravico mora imeti neodvisna institucija – na primer neodvisni odbor za reguliranje. Če se za opravljanje določenega poklica zahteva poklicni izpit, poklicno združenje ne sme odločati o težavnosti in minimalnih zahtevah;

f) med poklicnimi združenji moramo zagotovi konkurenco, sicer je treba ukrepati preventivno, da vstopni pogoji za opravljanje poklica ne padejo pod določen nivo kakovosti.

4.5.3 Študija Inštituta za civilizacijo in kulturo v Sloveniji

Zadnja primerljiva študija, z nazivom *Liberalizacija trgov svobodnih poklicev v Sloveniji*, je bila v Sloveniji izvedena leta 2006. Pripravil jo je Inštitut za civilizacijo in kulturo. Študija se je ukvarjala z izračunavanjem indeksa reguliranosti svobodnih poklicev. Vanjo so bili zajeti naslednji poklici: inženirji, farmacevti, odvetniki, notarji, računovodje in revizorji ter zdravniki.

Preglednica T 1: Indeksi reguliranosti svobodnih poklicev v Sloveniji

Poklic	Indeks reguliranosti
Inženirji	1,67
Farmacevti	3,34
Notarji	4,00
Odvetniki	3,67
Računovodje in revizorji	3,67
Zdravniki	3,67

Vir: (Mrkaić in Pezdir 2006, 29)

Na koncu so avtorji predstavili še napotke za nosilce ekonomske politike o primernosti in načinu reguliranja svobodnih poklicev. Menijo, da bi morali nosilci ekonomske politike odločno podpreti uvajanje tržnega mehanizma na trgih svobodnih poklicev, saj bodo v nasprotju podprli proces iskanja rent, ki pa z družbenega vidika ni optimalen. Proces uveljavljanja trga je lahko bodisi takojšen ali postopen. S postopnim uveljavljanjem trga razumejo dvostopenjsko spremembo mehanizmov, ki določajo delovanje trgov na področju svobodnih poklicev. Na prvi stopnji bi moralo priti do vzpostavitve različnih mehanizmov, ki bi pomagali potrošnikom premostiti asimetrijo informacij in jim s tem omogočiti zniževanje transakcijskih stroškov, povezanih z iskanjem ustreznih ponudnikov. Na drugi stopnji pa bi prišlo do uveljavitve tržnega mehanizma (Mrkaić in Pezdir 2006, 23).

Avtorji predlagajo naslednje instrumente in ukrepe ekonomske politike (Mrkaić in Pezdir 2006, 24):

- uveljavitev obveznega razvrščanja kakovosti storitev posameznih ponudnikov, da bi potrošniki pridobili dodatne informacije o kakovosti storitev, ki jih za določeno ceno ponujajo posamezniki ponudniki;
- oblikuje naj se trg svetovalnih storitev, ki bo sposoben premostiti informacijsko asimetrijo med ponudniki in povpraševalci;
- odpravi naj se vsakršna oblika nadzora cen;
- vstop na trge svobodnih poklicev mora biti prost. Vsem ponudnikom, ki izpolnjujejo formalne kriterije za opravljanje dejavnosti in s tem za vstop na trg, mora biti le-to dovoljeno;
- organizacija obveznega strokovnega izobraževanja, licenciranja in preverjanja znanja naj se iz zbornic in združenj prenese na neodvisne institucije. Dodatno strokovno izobraževanje naj bo opcijsko in prepuščeno odločitvam posameznikov. Ponudniki naj alocirajo svoja sredstva za izobraževanje, raziskave in menedžiranje kontrole po svoji presoji, brez vmešavanja združenj in zbornic. Ta lahko sama organizirajo izobraževanja le, če niso pogoj za opravljanje dejavnosti;
- zbornicam in združenjem ne sme biti dovoljeno sestavljati zakonov, ki jim zagotavljajo ekonomsko rento. Zakone naj sestavljajo neodvisno in na neodvisni agenciji;

- omejitve oglaševanja naj se v celoti odpravijo;
- omejitve, ki preprečujejo diverzifikacijo ponudbe, naj se odpravijo. Razreševanje potencialnega konflikta interesov in zlorabe informacij naj se prenesejo na pravni sistem in naj ne bodo predmet ex-ante regulacij;
- združevanje v zbornicah in združenjih naj bo prostovoljno.

4.5.4 Sodna praksa v Evropski uniji

Leta 1993 je bila izdana prva odločba Evropske komisije, ki se nanaša na svobodne poklice, leta 1998 pa je Evropsko sodišče v sodbi C-35/99 (Arduino[15]) razsodilo, da država članica ne ravna v nasprotju z 10. in 81. členom Pogodbe o Evropski skupnosti (v nadaljevanju PES), če v nacionalni zakonodaji z zakonom ali odredbo pripadnikom določenega svobodnega poklica predpiše najvišje ali najnižje cene za storitve, ne glede na to, da uredbo o cenah predlagajo oni sami. Sodišče ugotavlja, da se 85. člen PES nanaša na ravnanje podjetij, in ne na z zakonom ali uredbo sprejete ukrepe držav članic. V povezavi s 5. členom PES je državam članicam prepovedano sprejemati ali ohranjati ukrepe v obliki zakonov ali uredb, ki imajo praktične učinke na konkurenčne pogoje podjetij.[16] Država članica krši 10. in 81. člen PES, če predpisuje ali omogoča kartelne sporazume, stopnjuje učinke tovrstnih dogovorov ali če s svojimi predpisi sprejema odgovornost za odločitve zasebnih gospodarskih enot, ki posegajo v gospodarstvo. Če država članica določenemu poklicnemu združenju naloži, da pripravi uredbo o cenah storitev, to neposredno ne pomeni, da bi predpisana uredba o cenah storitev izgubila značilnosti državnega reguliranja. To ne velja v primeru, če je predstavnik poklicnega stanu, ki sodeluje pri pripravi uredbe, zakonsko odgovoren, da pri določanju cen storitev ne zastopa in upošteva zgolj interesov poklicnega stanu, ki ga zastopa, ampak tudi interese javnosti in drugih poklicnih skupin ali tiste, ki obravnavane storitve uporabljajo.

4.6 Vpliv prava Evropske unije na regulirane poklice

Evropsko pravo priznava svobodnim poklicem poseben pomen, ki je razviden iz sekundarnega evropskega prava, še posebej iz Pogodbe o priznavanju poklicnih kvalifikacij, ki jasno opredeljuje regulirane poklice.

Izhodišča evropske politike za pravno ureditev svobodnih poklicev so:[17]

- zavzemajo se za odpravo konkurenčnih ovir, ki so neupravičene ali škodujejo splošnemu interesu ter pravil, ki so za potrošnike in navsezadnje tudi za ponudnike neugodna;
- zavzemajo se za odpravo obvezujočih fiksnih ali najnižjih tarif ter za prepoved pogajanja o plačilu na osnovi doseženega rezultata, saj to ovira kakovost storitev in konkurenčnost;
- upoštevajo pogodbene določbe o varstvu konkurence in o notranjem trgu;
- zavzemajo se za učinkovito in pregledno samoureditev ali ureditev sektorja svobodnih poklicev;
- zagotavljajo vključitev in mobilnost ponudnikov ter strokovnjakov z univerzitetno ali podiplomsko izobrazbo v ta sektor;

[15] Slg 1996, I-3851.
[16] Podobno je bilo razsojeno tudi v sodbah 267/86 (Van Eycke, Slg 1988, 4769); C-185/91 (Reiff Slg. 1993, I-5801); C-153/93 (Delta Schiffahrts- und Speditionsgesellschaft Slg1994, I-2517), C-96/94 (Centro Servizi Spediporto Slg 1995, I-2883).
[17] Več o tem: Komisija evropskih skupnosti kom(2005) 405 končno.

- odpravljajo omejitve za sodelovanje in olajšajo ustanavljanje ponudnikov storitev z različnih strokovnih področij;
- izboljšujejo etične standarde za zaščito potrošnikov in predvidevajo kodekse ravnanja, ki bi jih morali ponudniki strokovnih storitev pripraviti v sodelovanju z vsemi interesnimi skupinami;
- zavzemajo se za odpravo posebnih predpisov na področju oglaševanja, njihov morebitni nadaljnji obstoj pa je treba omejiti le na upravičene primere;
- opravičujejo predpise, ki predvidevajo, da lahko pri opravljanju storitev svobodnih poklicev nastanejo eksterni učinki in da se lahko določene od teh storitev opredelijo kot javne dobrine.

4.6.1 Primarna zakonodaja - Pogodba o ustanovitvi Evropske skupnosti

Izhodišče za obravnavo storitvenih dejavnosti je vgrajeno v ustanovitveni listini Evropske unije, ki je bila podpisana v Rimu 25. marca 1957. Po 30.3.2010 velja Pogodba o delovanju Evropske unije (Uradni list EU C 83/366). V nadaljevanju PEU. Po 3. do 6. člena PEU: cilj notranjega trga je postati trg, za katerega je značilna odprava ovir pri prostem pretoku blaga, oseb, storitev in kapitala med državami članicami.

V 14. členu PEU sta opredeljena vloga in pomen storitvenih dejavnosti. Določene so kot »storitvene dejavnosti splošnega gospodarskega pomena«. Pogodba pa države članice zavezuje k odgovornemu in utečenemu delovanju na trgu storitvenih dejavnosti.

V osnovi so za definiranje, organiziranje, financiranje in nadziranje storitvenih dejavnosti odgovorne državne in lokalne oblasti. Evropska komisija sme posegati le na področje dejavnosti splošnega gospodarskega pomena: enotnega notranjega trga, konkurenčnosti, državnih pomoči, socialnih politik, transporta, zaščite okolja, zdravja in zdravstvenega varstva, varstva potrošnikov, skupne varnosti, industrije, ekonomske in socialne povezanosti, raziskav in razvoja, mednarodne menjave in davčne politike. PEU zagotavlja, da ima vsak potrošnik pravico do visoko kakovostnih storitev splošnega gospodarskega pomena.

Ločevanje storitev na tiste, ki imajo gospodarski pomen in na tiste, ki ne vplivajo na mednarodno menjavo, je za Evropsko komisijo zelo pomemben element, ker njihovo izvajanje ni podrejeno enakim pravilom PEU. Načela nepristranskosti ali načela prostega pretoka delovne sile veljajo v splošnem za vse vrste storitvenih dejavnosti, ki so regulirane v posameznih državah, medtem ko veljajo načela prostega opravljanja storitev ali pravica do ustanavljanja podjetij le za tiste storitvene dejavnosti, ki imajo gospodarski pomen in so regulirane na nivoju celotne unije (Rogelj 2007, 53).

Svobodni poklici so sestavni del te osnovne tržne usmeritve Evropske unije. Na izvajanje svobodnih poklicev najbolj vplivajo določbe:

- o prostem gibanju delavcev (45. do 48. člen Pogodbe),
- pravica do ustanavljanja[18] (49. do 54. člen Pogodbe),
- pravica do prostega pretoka storitev (56. do 62. člen Pogodbe)
- liberalizacija trga kapitala (63. do 74. člen Pogodbe) in
- pravila o konkurenci (101. do 106. člen Pogodbe).

[18] Prepovedane so omejitve glede pravice do ustanavljanja za državljane ene države članice na ozemlju druge države članice (agencij, podružnic ali hčerinskih družb).

Prost pretok storitev kot posebna pravica PEU

PEU v 56. členu zagotavlja prost pretok storitev vsem državljanom Evropske unije, pravnim osebam pa pravico opravljanja storitev in pravico do ustanavljanja podjetij. Pogodba zahteva od držav članic, da v nacionalnih zakonodajah odpravijo vse omejitve, ki bi preprečevale, omejevale ali naredile manj privlačne pogoje za opravljanje storitev ponudnikom iz drugih držav članic. Prepovedano je diskriminiranje na podlagi državljanstva. Dovoljene so zgolj omejitve, ki jih države članice uvedejo iz opravičljivih razlogov varovanja javnega interesa,[19] če predpisi države, v kateri je ponudnik registriran, tega ne zagotavljajo (Waschkau 2007, 25).

Temeljni pravici iz PEU sta pravica do opravljanja storitev in pravica do ustanavljanja podjetij. Pravica do opravljanja storitev se nanaša na njihovo začasno opravljanje, pravica do ustanavljanja podjetij pa predvideva trajno opravljanje gospodarske dejavnosti in trajno prisotnost v gostujoči državi (Škof 2008, 156). Razlikovanje pravic je pri opravljanju čezmejnih storitev pri reguliranih poklicih odločilno, saj je od storitve odvisno, katero poklicno pravo mora ponudnik uporabiti. V osnovi velja, da se pri začasnem opravljanju dejavnosti upošteva pravo izvorne države, pri trajnem opravljanju dejavnosti v gostujoči državi članici pa pravo gostujoče države. Evropsko sodišče je v sodbi Gebhard (Sodba ES C 54/94) kot kriterij za razlikovanje med trajnim in začasnim opravljanjem dejavnosti določilo naslednje značilnosti opravljanja storitve: trajanje, rednost, pogostost in nepretrganost.

Svoboda opravljanja storitev

Pravica do opravljanja storitev zagotavlja opravljanje vseh dovoljenih samostojnih dejavnosti v drugi državi članici, ne da bi se bilo treba v tej državi članici registrirati. Ob izvajanju se praviloma upošteva pravo izvorne države. Temelji na predpostavki, da so standardi (socialni, okoljski, delovni) enaki v vseh državah članicah, prav tako mora biti zagotovljeno zaupanje v ponudnika in pravni sistem izvorne države. V evropskem pravnem redu predstavljajo problem predvsem standardi novih držav članic, ki so nižji. Zato ni uspela ideja Evropske komisije po harmonizaciji. Še vedno obstaja prikrito konkuriranje med pravnimi sistemi držav članic (Waschkau 2007, 129).

Evropsko sodišče je že večkrat odločalo o dopustnosti uporabe načela izvorne države. Najbolj znane so sodbe Mediawet I (Sodba C-288/89), Säger (Sodba C-76/90), Vander Elst (Sodba C 43/93) in Gebhard (Sodba C-55/94). Predmet spora v omenjenih zadevah je bil, da je gostujoča država zahtevala od ponudnikov iz drugih držav članic, da izpolnjujejo zahteve, ki so bile predpisane že v izvorni državi. Tovrstne dvojne kontrole so bile v nasprotju z 49. členom PES, saj vsa dokazila zahteva že izvorna država (Waschkau 2007, 123).

Kritika načela izvorne države je v povzročanju tekmovalnosti med pravnimi sistemi držav članic. Problem se pojavi, če je zakonska urejenost v gostujoči državi strožja, kot je v izvorni državi. Takrat gostujoča država kršiteljev iz drugih držav članic ne sme kaznovati. Kaznovati sme samo domače kršitelje. Konkurenčnejši so ponudniki iz držav članic, ki zahtevajo nižje okoljske, zdravstvene in socialne standarde ter nižje pogoje za varstvo potrošnikov. Zato bodo ponudniki z višjimi standardi pritiskali na zakonodajalca, da jih zniža. Če jih zakonodajalec ni pripravljen

[19] Natančnega seznama javnih interesov ni, zato je Evropsko sodišče v sodni praksi priznalo mnogo javnih interesov. Mednje sodijo: celovitost trga, zagotavljanje kakovostne obrtne dejavnosti, varstvo potrošnikov, varovanje zdravja, upoštevanje poklicnih pravil, varstvo intelektualne lastnine, varovanje svobode mišljenja, učinkovit davčni nadzor, zagotovitev doslednosti pri medsebojni usklajenosti davčnih nacionalnih sistemov itd. (Škof 2008, 159-160).

znižati, ponudniki storitev (navidezno) prenesejo sedeže v države z nižjimi standardi. Če bodo države podlegle pritiskom in znižale standarde, sproži to spiralno ravnanje. To pripelje do stanja, da se bodo znižale zahteve v vseh državah. S tem pa se bo znižala tudi kakovost storitev (Waschkau 2007, 126).

Svoboda ustanavljanja podjetij

Ustanavljanje podjetij je pravica državljana iz druge države članice, ki namerava v gostujoči državi trajno opravljati dejavnosti, da ustanovi podjetje pod enakimi pogoji kot domači ponudnik. Problem na področju harmonizacije te pravice je priznavanje poklicnih kvalifikacij in medsebojno priznavanje certifikatov kvalificiranosti. V skladu z 2. pododstavkom 49. člena PEU se pravica do ustanavljanja izvršuje pod pogoji, ki jih določa gostujoča država za svoje državljane. Če je opravljanje posebne aktivnosti v državi gostiteljici regulirano, mora državljan druge države članice, ki namerava opravljati to aktivnost, načeloma izpolnjevati pogoje iz te ureditve (sodbe C-108/96 Mac Quen in drugi, C-330/03 Colegio de Ingenieros ter Gebhard C-55/94).

Bolj kompliciran je razmerje med načelom izvorne države in načelom vzajemnega priznavanja. V literaturi se pojma uporabljata kot sinonima, kar pa strokovno ni pravilno. Princip vzajemnega priznavanja je rezultat sodne prakse Evropskega sodišča, še posebej v zadevi Cassi de Dijon. V tej sodbi je Evropsko sodišče razsodilo, da ima vsaka oseba, ki je v katerikoli državi članici zakonito na trg posredovala proizvod, pravico, da to stori tudi v ostalih državah članicah. Ne pomeni pa, da sme proizvajalec na skupnem trgu uveljavljati celotno nacionalno pravo. Če prenesemo te določbe na trg storitev, pomeni, da sme ponudnik storitve v eni državi članici početi to na celotnem notranjem trgu. Pri samem izvajanju pa mora spoštovati pravo gostujoče države (Waschkau 2007, 122).

Pravila o konkurenci

V povezavi z reguliranjem svobodnih poklicev moramo upoštevati določbe 1. odstavka 101. člena PEU, ki pravi »vsi podjetniški in medsebojni dogovori, ki ovirajo trgovanje med državami članicami in ki preprečujejo, omejujejo ali izkrivljajo konkurenco znotraj evropske skupnosti, so prepovedani.« V povezavi z državnim reguliranjem moramo upoštevati 3. člen PEU, ki državam članicam prepreču ukrepe, ki bi lahko ogrozili uresničitev ciljev PEU. Te določbe terjajo, da države članice ne zahtevajo ali uvajajo zakonskih ali regulatornih ukrepov, ki bi za podjetja veljavna konkurenčna pravila naredila neučinkovita. Zato lahko nastane konflikt med načrtnim reguliranjem svobodnih poklicev v posameznih državah članicah in določili PEU o prostem pretoku in konkurenci na trgu storitev.

Poklicno združenje lahko obravnavamo v smislu 101. člena Pogodbe, če so njegovi člani pri opravljanju gospodarske dejavnosti z njim v posebnem odnosu. To velja, če je vstop v poklicno združenje pogojen s statusom in če poklicna združenja zastopajo svoje člane. V tem primeru ni pomembno, da so subjekti javnega prava ter da poleg zasebnih zadovoljujejo tudi javne interese. Poklicnega združenja, ki regulira delovanje svojih članov, ne smemo obravnavati kot podjetniško združenje. Enako velja, če sestoji pretežno iz zastopnikov oblasti in deluje po vnaprej določenih kriterijih, ki so v javnem interesu. V takem primeru se pravila poklicnih združenj obravnavajo kot državni ukrepi, ki jih upošteva tudi država.

V sodbi »Wouters C-309/99 z dne 19.02.2002« je Evropsko sodišče razsodilo, da združevanje v podjetniška združenja, ne ovira konkurence ter ni v neskladju z 101. členom PEU, če reguliranje služi pravilnemu izvajanju poklica, kot ga določi posamezna država članica. Evropsko sodišče zaključuje:

- najprej moramo upoštevati pripadnost podjetniškemu združevanju. Presoditi moramo soodvisnost med njo in upoštevanjem predpisov o organiziranju, usposobljenosti, stanovskih dolžnostih, nadzoru in odgovornosti in če storitve svobodnih poklicev nudijo potrošnikom zadostno jamstvo za neoporečnost in izkušnje ter služijo javnemu interesu;
- presoditi je treba, ali so učinki omejevanja konkuriranja nujni pri zasledovanju skupnega cilja in ali je reguliranje pogoj za zagotavljanje pravilnega izvajanja poklica;
- učinki omejevanja konkurence ne smejo biti omejeni zgolj na to, da zagotavljajo pravilno izvajanje poklica.

4.6.2 Sekundarna zakonodaja

Za večino svobodnih poklicev sta v uporabi Direktiva o priznavanju poklicnih kvalifikacij in DSNT, ne pa posebne sektorske direktive.

Namen obeh direktiv je olajšati pravico do opravljanja in pravico do ustanavljanja podjetij. Direktivi urejata različna področja, čeprav se na več mestih tudi prekrivata. V strokovni literaturi večkrat poudarjajo, da ureja Direktiva o priznavanju poklicnih kvalifikacij vprašanja dostopa do poklica, DSNT pa ureja izvajanje storitvenih dejavnosti. S tem zaokroža pravni sistem, ki naj bi olajšal opravljanje posameznih poklicev v drugi državi članici. Njun namen je odpraviti vse omejitve, ki niso posledica poklicnih kvalifikacij (Waschkau 2007, 113).

Direktiva o priznavanju poklicnih kvalifikacij se nanaša izključno na tiste regulirane poklice, pri katerih se za pridobitev poklicne kvalifikacije zahteva poseben pravni ali upravni postopek, DSNT pa velja za vse storitvene poklice, ne glede na to, ali so regulirani ali ne. Za neregulirane poklice se uporablja zgolj DSNT. Določbe med direktivama se ne izključujejo, ampak dopolnjujejo. Pri reguliranih poklicih se kumulativno uporabljajo določbe obeh direktiv, le da imajo določbe Direktive o priznavanju poklicnih kvalifikacij prednost pred določbami DSNT. Iz DSNT se uporabljajo določbe o upravnem postopku, zavarovanju poklicne odgovornosti, oglaševanju, kakovosti storitev in multidisciplinarnem sodelovanju. To so v glavnem pravila, ki se nanašajo na opravljanje dejavnosti (Waschkau 2007, 114-115). Direktiva o priznavanju poklicnih kvalifikacij je v primerjavi z DSNT *lex specialis.*

Pogoje za opravljanje reguliranih poklicev v EU postavlja država članica, v kateri se storitev opravlja, zato mora ponudnik storitve v tej državi skozi postopek priznavanja poklicne kvalifikacije. Upoštevati mora strokovne, zakonske in administrativne poklicne predpise, veljavne za vse osebe, ki opravljajo isti poklic v tej državi članici, kot npr. predpise o poklicih, pridobivanju nazivov in disciplinskih posledicah. Pri nereguliranih poklicih se dejavnost v gostujoči državi lahko izvaja brez omejitev. Začasno registracijo lahko zahtevamo pri strokovnem združenju, telesu ali registru, če taka registracija ne odloži ali kakorkoli ne zaplete opravljanja storitev ali povzroči dodatnih stroškov osebi, ki storitve opravlja (Škof 2008, 164).

4.6.2.1 Direktiva o priznavanju poklicnih kvalifikacij

Načelo medsebojnega priznavanja poklicnih kvalifikacij je eno od temeljnih načel Evropske unije. Za uresničevanje tega načela je Evropska unija pri reguliranih poklicih vzpostavila sistem direktiv, ki na področju storitvenih dejavnosti omogočajo uveljavljanje tako pravice do ustanavljanja podjetij kot pravice do prostega opravljanja storitvenih dejavnosti. Skladno z vsebino direktiv omogoča sistem, da ima vsak državljan Unije v katerikoli državi članici z usklajenim izobraževalnim procesom pravico do uveljavitve svoje izobrazbe v drugi državi članici in pravico opravljati katerokoli poklicno dejavnost pod enakimi pogoji kot njeni državljani (Rogelj 2007, 78).

Pri odstranjevanju ovir in omogočanju prostega gibanja državljanov Evropske skupnosti so evropske institucije v zadnjih tridesetih letih sprejele zakonodajo tudi na področju vzajemnega priznavanja kvalifikacij za opravljanje reguliranih poklicev v posameznih državah članicah. Direktive omogočajo osebam, ki so svoje kvalifikacije za opravljanje poklica pridobile v drugi državi članici, da svoj poklic opravljajo kjerkoli na ozemlju EU. Na ta način je olajšano gibanje strokovnjakov med državami Evropske skupnosti. Sistem vzajemnega priznavanja kvalifikacij lahko koristijo državljani držav članic Evropske skupnosti in državljani tretjih držav, ki so svoje kvalifikacije pridobili na njenem območju ter živijo v Evropski skupnosti kot zaposlene ali samozaposlene osebe. Vendar se sistem nanaša le na usposobljene strokovnjake, ki že opravljajo poklic v izvorni državi članici in ki so pridobili vse kvalifikacije, ki jih država za opravljanje tega poklica zahteva (Drofenik in drugi 2005, 4-5).

Sistem vzajemnega priznavanja kvalifikacij, vzpostavljen z zakonodajo Evropske skupnosti, lahko razdelimo v dve skupini pravil in poklicev (Drofenik in drugi 2005, 4):

- direktive, ki se nanašajo na točno določen poklic (tako imenovane področne direktive);
- direktive, ki vzpostavljajo splošni sistem priznavanja kvalifikacij določene stopnje.

Področne direktive[20] urejajo priznavanje poklicnih kvalifikacij za devet naštetih poklicev.[21] Zanje je sistem priznavanja skoraj avtomatičen in omogoča, da se lahko osebe, ki že opravljajo (ali so usposobljene za opravljanje) enega od teh poklicev v kateri od držav članic, selijo v drugo državo članico in preko enotnega postopka priznavanja pridobijo pravico, da tam opravljajo enak poklic. Za vse navedene poklice so države članice poenotile in prenesle v svojo nacionalno zakonodajo minimalne zahteve o izobraževanju in usposabljanju in poenotile študijske programe.

Za razliko od področnih direktiv se splošni sistem priznavanja kvalifikacij ne nanaša le na določen poklic, temveč na skupine reguliranih poklicev in poklicnih dejavnosti. Zanje se v drugih državah članicah zahteva približno enaka stopnja izobrazbe in usposobljenosti. Sistem omogoča dopolnilna ukrepa v primerih, ko izobrazba in usposobljenost, ki jo posameznik pridobi v eni državi članici, ne ustrezata tisti, ki jo za opravljanje tega poklica zahteva država gostiteljica. Takšna dopolnilna ukrepa sta lahko opravljanje preizkusa poklicne usposobljenosti ali prilagoditveno obdobje (Drofenik in drugi 2005, 8).

[20] (93/16/EGS, 77/52/EGS, 77/453/EGS, 78/686/EGS, 78/687/EGS, 80/154/EGS, 80/155/EGS, 78/1026/EGS, 78/1027/EGS, 85/433/EGS, 85/432/EGS, 85/384/EGS)

[21] Gre za poklice magister farmacije, diplomirana medicinska sestra, diplomirana babica, zdravnik, zdravnik specialist, doktor dentalne medicine, doktor dentalne medicine specialist, veterinar, odgovorni projektant arhitekture (Seznam 5 Evidence reguliranih poklicev oziroma reguliranih poklicnih dejavnosti v Republiki Sloveniji).

Temeljno načelo splošnega sistema priznavanja kvalifikacij je načelo zaupanja. To pomeni, da mora biti strokovnjak, ki je v izvorni državi članici v celoti usposobljen za opravljanje določenega reguliranega poklica ali poklicne dejavnosti enakovredno priznan in obravnavan tudi v gostujoči državi. Načelo zaupanja se najbolj odraža pri poklicu odvetnika. Države članice so sprejele posebno direktivo, ki omogoča odvetnikom opravljanje poklica brez omejitev pod poklicnim nazivom članice izvora v drugi državi članici (Drofenik in drugi 2005, 8).

Splošno priznavanje kvalifikacij je urejeno z direktivami glede na vrsto izobrazbe in usposobljenost, ki se zahteva za opravljanje določenega reguliranega poklica (Drofenik in drugi 2005, 8-21):

Direktiva 89/48/EGS - nanaša se na tiste regulirane poklice, za opravljanje katerih se zahteva diploma, spričevalo ali druga dokazila o formalni izobrazbi, ki potrjujejo izobraževanje oziroma usposabljanje, ki traja vsaj tri leta.[22] Vendar direktiva ni uvedla pravne izenačitve različnih izobraževalnih sistemov, ampak le sistem priznavanja, ki opredeljuje okvirne pogoje za posamezne poklice. Namesto harmonizacije različnih izobraževalnih sistemov je osnova direktive zaupanje v različne izobraževalne sisteme držav članic. Izjema je zahteva znanja jezika, ki je pri svobodnih poklicih pogoj za opravljanje dejavnosti. Izjema so tudi poklici, pri katerih morajo biti izpolnjene določene nacionalne izobraževalne vsebine (poklici s področja pravnega svetovanja). Zato lahko v skladu s 4. členom 1. odstavka Direktive 89/48/EGS posamezna država predpiše prilagoditveno izobraževanje ali preveri izpolnjevanje pogojev, če gre za poklice, katerih izvajanje zahteva dobro poznavanje nacionalnega prava in pri katerih predstavlja svetovanje in/ali pomoč pri vprašanjih državnega prava pomemben in stalen del poklicne dejavnosti. Ti poklici so: odvetnik, davčni svetovalec in pooblaščeni revizor. Zahtevano poznavanje jezika in stroke sicer omejuje osnovne pravice, saj je oteževalna okoliščina pri izvajanju čezmejnega opravljanja storitev, vendar sta dopustni zaradi zagotavljanja kakovosti storitve in javnega interesa (Merz 2002, 43- 45).

Direktiva 92/51/EGS – dopolnila je prvo direktivo in temelji na podobnih konceptih. Za razliko od prve direktive, ki se uporablja le za poklice, ki zahtevajo visokošolsko izobrazbo, ta direktiva vzpostavlja sistem priznavanja diplom, spričeval in drugih dokazil formalne izobrazbe, ki se nanašajo na vse ostale stopnje izobraževanja, nižje od visokošolske diplome. Sistem je razdeljen v tri podsisteme, od katerih je vsak namenjen določeni stopnji izobrazbe. Prvi sistem priznavanja se nanaša na regulirane poklice oziroma poklicne dejavnosti, za katere se zahteva višješolska diploma, pridobljena po srednješolskem izobraževanju, ki je trajalo vsaj eno leto, vendar manj kot tri leta. Drugi sistem priznavanja se nanaša na regulirane poklice oziroma poklicne dejavnosti, za opravljanje katerih se zahteva spričevalo, pridobljeno po srednješolskem izobraževanju in usposabljanju ter dodatnem usposabljanju ali strokovni praksi, katerih stopnja je nižja kot diploma iz prejšnje točke. Sem spadajo regulirani poklici in poklicne dejavnosti, za opravljanje katerih se v Republiki Sloveniji zahteva končan srednješolski program tehnične ali poklicne smeri skupaj z opravljeno strokovno prakso ali pripravništvom. Tretji sistem priznavanja se nanaša na regulirane poklice oziroma poklicne dejavnosti, za opravljanje katerih se zahtevajo vse ostale stopnje izobraževanja, ki so nižje od zgoraj navedenih in ki se dokazujejo s potrdilom o kompetentnosti. To potrdilo je lahko izdano tudi na podlagi ocene osebnih sposobnosti in znanj posameznika, ki so bistvena za opravljanje določenega reguliranega poklica oziroma poklicne dejavnosti, ne da bi bilo za to zahtevano predhodno izobraževanje ali usposabljanje.

[22] Poklici so našteti v Seznamu 1 Evidence reguliranih poklicev oziroma reguliranih poklicnih dejavnosti v Republiki Sloveniji.

Direktiva 99/42/ES - se od drugih dveh razlikuje po tem, da ne temelji na priznavanju formalnih kvalifikacij, temveč daje več poudarka poklicnim izkušnjam. Na eni strani vzpostavlja mehanizme za priznavanje formalnih kvalifikacij za poklicne dejavnosti, ki jih ne zajemata ostali dve direktivi splošnega sistema, po drugi strani pa vzpostavlja tudi mehanizme za priznavanje kvalifikacij na podlagi praktičnih izkušenj, pridobljenih v drugih državah članicah. Nanaša se tako na fizične kot pravne osebe.

Direktiva 2005/36/ES je bila sprejeta 7. 9. 2005 in je pričela veljati 30. 9. 2005.[23] Države članice so jo v nacionalni pravni red implementirale do 20. 10. 2007. Njen namen je vzpostaviti enotnejši, preglednejši in prilagodljivejši sistem na področju, prejšnjih sistemov petnajstih direktiv.

Direktiva ohranja pravico vsaki državi članici EU, da določi pogoje, ki jih mora izpolnjevati posameznik za opravljanje določenega poklica v tej državi (tako imenovani regulirani poklici) in da določi minimalno raven kvalifikacij, ki je potrebna za zagotovitev kakovosti opravljenih storitev na njihovem ozemlju. V 43. členu uvoda k direktivi je navedeno, da je lahko izvajanje poklica v državi članici predmet določenih pravnih omejitev nacionalne zakonodaje in drugih predpisov, ki jih v tem okviru samostojno določijo posamezna poklicna združenja, ki zagotavljajo in razvijajo profesionalnost in kakovost storitve ter zaupnost odnosov s stranko. Vendar mora gostujoča država, kjer je poklic reguliran, upoštevati kvalifikacije, pridobljene v drugi državi članici ter oceniti, ali ustrezajo zahtevanim kvalifikacijam. Za osebo, ki na ozemlju države gostiteljice opravlja poklic, smejo uporabiti posebne zahteve o uporabi poklicnih pravil, upravičenih s splošnim interesom. Omenjena pravila se na primer nanašajo na organizacijo poklica, poklicne standarde, vključno s tistimi o etiki, nadzoru in odgovornosti (Škraba 2007, 2).

Direktiva se nanaša na vse regulirane poklice, neglede na to, ali je reguliranje pogojeno z zahtevano formalno visokošolsko izobrazbo, poklicnimi izkušnjami (prakso) ali dodatno izobrazbo. Direktiva ni omejena na vnaprej znane poklice, ampak se nanaša na vse poklice, pri katerih je zakonsko urejen bodisi dostop do opravljanja bodisi samo opravljanje (Kluth in Rieger 2006, 1). Za neregulirane poklice direktiva ne velja.

V direktivi o priznavanju poklicnih kvalifikacij se odražata princip vzajemnega priznavanja poklicnih kvalifikacij za dostop do poklica in princip uporabe prava države gostiteljice, ki zagotavlja enako obravnavanje vseh ponudnikov v določeni državi članici, potem ko je pridobljeno dovoljenje za opravljanje dejavnosti (Kluth in Rieger 2006, 2). Principa se uporabljata glede na to, ali gre za začasno ali trajno opravljanje dejavnosti.

Namen direktive je preprečiti izogibanje nacionalnim zahtevam tako, da bi kvalifikacije najprej priznale druge gostujoče članice, nato pa bi se zahtevalo, da jih prizna tudi izvorna država. V okviru začasnih čezmejnih storitev velja za izvajanje reguliranega poklica spoštovanje poklicnih in disciplinskih predpisov države gostiteljice. Predvideno je tudi posvetovanje Komisije s strokovnjaki zadevnih poklicnih kategorij.[24] Direktiva ni spremenila mehanizma priznavanja, ki je bil vzpostavljen z Direktivama 89/48/EGS in 92/51/EGS.

Direktiva opredeljuje (3. člen):

[23] Povzeto po: Škraba B. (2007): Sistem priznavanja poklicnih kvalifikacij po 20. oktobru 2007. Inženirska zbornica Slovenije. Dostopno na: http://www.izs.si/fileadmin/dokumenti/aktualno/gradbenik-IZS-januar-2006-pokl_kvalifikacije1.pdf

[24] Dostopno na: http://europa.eu/generalreport/sl/2005/rg55.htm

- **regulirane poklice** kot poklicno dejavnost ali skupino poklicnih dejavnosti, katerih opravljanje ali enega od načinov opravljanja neposredno ali posredno določajo zakoni ali drugi predpisi glede posebnih poklicnih kvalifikacij. Način opravljanja dejavnosti zajema zlasti uporabo poklicnega naziva, ki je z zakoni ali drugimi predpisi omejen na imetnike določene poklicne kvalifikacije;
- **poklicne kvalifikacije**, ki se izkazujejo z dokazili o formalnih kvalifikacijah, s potrdilom o usposobljenosti, navedenim v 11a in 11i členu ter s poklicnimi izkušnjami;
- **dokazila o formalnih kvalifikacijah** so diplome, spričevala in druga dokazila o uspešno dokončanem poklicnem usposabljanju, pridobljenem v Skupnosti, ki jih izda organ v državi članici, imenovan v skladu z zakoni ali drugimi predpisi te države;
- **regulirano izobraževanje ali usposabljanje** kot kakršnokoli usposabljanje, ki je posebej namenjeno opravljanju določenega poklica in ki zajema program ali programe, ki so, kadar je to primerno, dopolnjeni s poklicnim usposabljanjem ali pripravništvom in strokovno prakso;
- poklicne izkušnje kot dejansko in zakonito opravljanje poklica v državi članici;
- **preizkus poklicne usposobljenosti** je omejen na prosilčevo poklicno znanje, ki ga izvedejo pristojni člani države gostiteljice, da bi ocenili sposobnost prosilca za opravljanje reguliranega poklica v tej državi. Pristojni organ na podlagi primerjave izobrazbe in usposobljenosti, ki se zahteva v tej državi članici, z izobrazbo in usposobljenostjo, ki jo je pridobil prosilec, sestavijo seznam predmetov, ki niso zajeti v diplomi ali drugih dokazilih o formalnih kvalifikacijah, ki jih ima prosilec. Pri preizkusu usposobljenosti moramo upoštevati dejstvo, da prosilec v državi članici izvora velja za usposobljenega strokovnjaka;
- **namen poklicnih združenj in organizacij na področju spodbujanja in ohranjanja visokih strokovnih in poklicnih standardov.** Združenja in organizacije zagotavljajo, da člani spoštujejo pravila poklicnega obnašanja. Dodelijo jim pravico do uporabe naziva ali okrajšanega naziva ali do upravičenosti statusa, ki ustreza njihovim formalnim kvalifikacijam. Ko država podeli priznanje združenju ali organizaciji, mora o tem obvestiti Komisijo, ta pa ustrezno uradno obvestilo objavi v Uradnem listu Evropske skupnosti.

Direktiva ureja začasno in trajno opravljanje dejavnosti:

a) **Začasno opravljanje dejavnosti**

Načelo svobode opravljanja storitev se izraža v 1. odstavku 5. člena Direktiva 2005/36/ES. Določa, da države članice ne smejo iz kakršnegakoli razloga, povezanega s poklicnimi kvalifikacijami, omejevati svobode opravljanja storitev v drugi državi članici:

- če je ponudnik storitev zakonito ustanovljen v državi članici, da bi v njej za namene opravljal isti poklic (država članica sedeža);
- če ponudnik opravlja storitev drugje, če je ta poklic opravljal v izvorni državi vsaj dve leti v obdobju desetih let pred opravljanjem storitev, če poklic v tej državi članici ni pravno urejen. Zahteva po dveh letih opravljanja poklica se ne uporablja, če je poklic ali pa izobraževanje in usposabljanje za ta poklic pravno urejeno.

Osebam, ki želijo dejavnost v drugi državi članici opravljati začasno, ni potrebno dokazovati ustreznosti poklicnih kvalifikacij. Oseba, ki je v izvorni državi registrirana za opravljanje dejavnosti, sme začasno opravljati dejavnost v katerikoli državi članici. Na to vprašanje, katera

poklicna pravila morajo ponudniki storitev iz drugih držav upoštevati pri opravljanju dejavnosti v gostujoči državi članici, odgovarja 4. člen Direktive. Ta določa, da mora oseba, ki ji je na podlagi Direktive priznana poklicna kvalifikacija v izvorni državi članici, v gostujoči državi opravljati svojo dejavnost po njenem veljavnem pravu (torej pod enakimi pogoji kot registrirani ponudniki v gostujoči državi). Namen določbe je preprečiti notranjo diskriminacijo v gostujoči državi (Waschkau 2007, 85-86).

Pri začasnem opravljanju dejavnosti v tujini se ponudnik v gostujoči državi članici ni dolžan registrirati. Vendar veljajo zanj poklicna zakonska ali upravna pravila, neposredno povezana s poklicnimi kvalifikacijami, npr. opredelitev poklica, uporaba nazivov in huda malomarnost pri opravljanju poklica, ki je neposredno in izrecno povezana z zaščito potrošnikov in varnostjo, ali disciplinske določbe, ki se uporabljajo v gostujoči državi.

Princip je še posebej strog pri začasnem opravljanju dejavnosti. Lahko bi celo omejeval svobodo njenega opravljanja. Zato so v členu 6. predvidene izjeme, ki temeljijo na sodbi Corsten (C-58/98). V skladu z 1. odstavkom 6. člena Direktive lahko država gostiteljica ponudnikom storitev s sedežem v drugi državi članici oprosti obveznosti, ki jih nalaga osebam s sedežem na svojem ozemlju v zvezi z odobritvijo, registracijo ali članstvom v poklicni organizaciji ali organu. Države članice lahko, da bi olajšale uporabo disciplinskih določb na svojem ozemlju, določijo avtomatično začasno registracijo ali začasno članstvo v poklicni organizaciji ali organu, če taka registracija ali članstvo ne zadržuje ali otežuje na kakršenkoli način opravljanja storitev in ne pomeni kakršnihkoli dodatnih stroškov za ponudnika storitev.

b) **Trajno opravljanje dejavnosti**

Izjem, ki se nanašajo na članstvo v poklicnih organizacijah in na dosledno uporabo poklicnih pravil, ki veljajo v državi gostiteljici, ni mogoče uporabljati pri trajnem opravljanju dejavnosti v gostujoči državi članici. Ta predvideva, da gostujoča država prizna pridobljeno poklicno kvalifikacijo v izvorni državi. Če zahteva gostujoča država članica za pričetek opravljanja reguliranega poklica posebne poklicne kvalifikacije, pristojni organ te države članice to dovoli pod enakimi pogoji, kot veljajo za državljane te države. Prosilci morajo predložiti potrdilo o usposobljenosti ali dokazila o formalnih kvalifikacijah, ki jih zahteva gostujoča država.

4.6.2.2 Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta Evrope 2006/123/ES o storitvah na notranjem trgu

Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta Komisije 2006/123/ES o storitvah na notranjem trgu je bila sprejeta 12. 12. 2006. Objavljena je bila v Uradnem listu Evropske Unije OJ L 376 dne 27. 12. 2006 (DSNT). Države članice so jo morale prevzeti do 28. 12. 2009. Uporablja se za širok obseg storitvenih dejavnosti in ureja večino pravno urejenih poklicev. Določbe temeljijo pretežno na sodni praksi Sodišča Evropske unije o svobodi ustanavljanja in prostega pretoka storitev ter dopolnjujejo obstoječe instrumente Unije, ki jih še naprej v celoti uporabljajo. Zagotavljajo ukrepe za razvoj kakovosti storitev v Evropi. Razlog za pripravo Direktive je bila množica tožb podjetij, ki niso mogla uporabljati temeljnih svoboščin iz PES, in sicer prostega pretoka storitev. V Direktivi je navedenih vrsta ovir, ki jih države ne bi smele postavljati (Bodenhöfer 2008, 16). DSNT je lahko tudi poskus standardizacije storitev. Potrošnikom ponuja primerljive storitve, ne glede na to, iz katerih držav članic prihajajo njihovi ponudniki.

Določa splošen pravni okvir, ki se uporablja za najrazličnejše storitve, hkrati pa upošteva posebnosti vsake dejavnosti ali poklica ter njune ureditve. Določbe Direktive o svobodi ustanavljanja podjetij in prostem pretoku storitev veljajo le, če so zadevne dejavnosti odprte za konkurenco in ne obvezujejo držav članic, da liberalizirajo storitve splošnega gospodarskega pomena ali privatizirajo javne subjekte, ki zagotavljajo take storitve ali odpravljajo obstoječe monopole za druge dejavnosti ali druge distribucijske storitve (Uvodna izjava 8).

DSNT zajema najrazličnejše dejavnosti, med drugim tudi pravno ali davčno svetovanje. Direktiva dovoljuje iz pomembnih razlogov javnega interesa uporabo omejitev in drugih omejitev. Pri tem omejitve dovoljenj ne smejo biti diskriminatorne glede na državljanstvo ter morajo upoštevati načeli nujnosti in sorazmernosti. O sistemih dovoljenj za pričetek opravljanje dejavnosti gospodarskih subjektov odloči pristojni organ (Uvodna izjava 56-58).

Pomen kakovosti v DSNT

Kakovosti je v DSNT namenjeno celotno poglavje V (členi 22 do 27), ki skupaj s členom 37 o kodeksu ravnanja na ravni Skupnosti določa niz ukrepov za podpiranje visoke kakovosti storitev. Namen teh ukrepov je zaščititi prejemnike storitev, še zlasti potrošnike, ki bodo naročali storitve pri ponudnikih s sedežem v drugih državah članicah. Poglavje V določa številne zavezujoče obveznosti za ponudnike storitev na eni strani ter spodbuja določene prostovoljne ukrepe:

- od držav članic zahteva sprejetje zakonodaje o zagotovitvi informacij ali obveznosti, da se hitro odzovejo na pritožbe in za rešitev sporov storijo vse, kar je v njihovi moči. Na področju poklicne odgovornosti in jamstev lahko države članice razmislijo tudi o določitvi zahtev do ponudnikov storitev s sedežem na njihovem ozemlju, čeprav to za države članice ni obvezno;
- države članice morajo pregledati in po potrebi prilagoditi svojo zakonodajo, da preprečijo podvajanje obveznosti zavarovanja, da odstranijo vse popolne prepovedi poslovnih komunikacij reguliranih poklicev in omejitve glede multidisciplinarnih dejavnosti ali da priznajo finančna jamstva. Če je to potrebno, morajo zagotoviti, da se ne prilagodi samo zakonodaja, temveč tudi predpisi strokovnih teles in drugih poklicnih združenj in organizacij. Glede omejitev multidisciplinarnih dejavnosti morajo države članice pregledati in prilagoditi svojo zakonodajo ter sprejeti aktivne ukrepe, ki bodo spodbudili ponudnike, da sprejmejo prostovoljne ukrepe za povečanje kakovosti.

Politika kakovosti storitev

DSNT navaja različne metode, ki naj bi pomagale izboljšati kakovost storitev in preglednost ponudbe[25]. Učinkovitost predlaganih ukrepov je odvisna od vsake posamezne storitvene panoge in od vrste storitev. Kot ukrep za izboljšanje kakovosti navaja DSNT predvsem certificiranje oziroma neodvisno presojanje kakovosti storitev ter razvoj kart kakovosti ali principov dobre prakse, za katere bi bilo odgovorno poklicno združenje. Namen ukrepov je zaščititi prejemnike storitev, ki jih bodo naročali pri ponudnikih s sedežem v drugih državah članicah ter ustvariti enake konkurenčne pogoje za ponudnike storitev iz različnih držav. Direktiva namenja posebno pozornost področjem poklicnega zavarovanja, popolni prepovedi poslovnih komunikacij reguliranih poklicev, omejitvam multidisciplinarnih dejavnosti in priznavanju finančnih jamstev. Države članice morajo poleg zakonodaje preveriti tudi predpise strokovnih teles in drugih

[25] Komisija evropskih skupnosti (2007). GD za notranji trg in storitve. Priročnik o uveljavljanju Direktive o storitvah. Str. 64.

poklicnih združenj ter organizacij. Poklicne organizacije morajo uskladiti svoje predpise z določbami Direktive.

Zavarovanje poklicne odgovornosti in jamstva

Direktiva poudarja zavarovanje poklicne odgovornosti.[26] Člen 23 želi s spodbujanjem zavarovanja za vse ponudnike, katerih storitve bi lahko predstavljale tveganje za potrošnike, povečati njihovo zaupanje v storitve iz drugih držav članic. Države članice spodbuja, da od ponudnikov storitev s sedežem na njihovem ozemlju, katerih storitve predstavljajo neposredno in posebno tveganje za zdravje ali varnost prejemnika ali tretje osebe ali za prejemnikovo materialno varnost, zahtevajo, da sklenejo zavarovanje poklicne odgovornosti ali da zagotovijo kakšno drugačno obliko finančnega jamstva. Takšno zavarovanje mora ustrezati značilnostim in obsegu tveganja, čezmejno pokritje pa se lahko zahteva samo, če ponudnik storitev dejansko opravlja čezmejne storitve. Zavarovanje poklicne odgovornosti predvideva tudi 50. člen Direktive o priznavanju poklicnih kvalifikacij.

Poslovne komunikacije reguliranih poklicev

Pojem poslovne komunikacije[27] vključuje kakršnokoli obliko komunikacije za promocijo storitev ali podobe ponudnika storitev. To vključuje oglaševanje pa tudi druge oblike poslovne komunikacije, kot so poslovne vizitke z navedbo naziva in specializacije ponudnika storitev. Direktiva narekuje državam članicam, da zanje odpravijo nepotrebne omejitve, hkrati pa varujejo neodvisnost in integriteto reguliranih poklicev. Predpis se uporablja za vsako tako omejitev, predvideno v nacionalni zakonodaji ali v predpisih poklicnih organov ali drugih poklicnih organizacij. Odpraviti morajo vse popolne prepovedi poslovnih komunikacij reguliranih poklicev, na primer prepovedi posredovanja informacij o ponudniku storitev ali njegovi dejavnosti v vseh sredstvih komuniciranja. Pri določenih reguliranih poklicih so iz deontoloških razlogov omejitve poslovne komunikacije utemeljene. Pravila morajo biti nediskriminatorna, utemeljena s pomembnim razlogom, ki se nanaša na javni interes, in sorazmerna. Države članice morajo zagotoviti, da so poslovne komunikacije reguliranih poklicev usklajene s poklicnimi pravili, ki morajo biti v skladu z zakonodajo Skupnosti in namenjene zlasti zagotavljanju neodvisnosti, dostojanstva in integritete reguliranih poklicev pa tudi poslovne skrivnosti.

Multidisciplinarne dejavnosti

Omejitve multidisciplinarnih dejavnosti[28] zmanjšujejo obseg razpoložljivih storitev in ovirajo razvoj novih poslovnih modelov. Njihov namen je odpraviti zahteve, ki omejujejo izvajanje različnih dejavnosti skupaj ali v partnerstvu, če so take omejitve neutemeljene ter hkrati preprečiti navzkrižje interesov in neskladnosti ter zagotoviti, da sta zaščiteni neodvisnost in nepristranskost, ki se za določene storitve zahtevata. Države članice morajo odpraviti obvezo za ponudnike storitev, da izvajajo izključno določeno dejavnost, pa tudi zahteve, ki omejujejo njihovo izvajanje različnih storitev skupaj ali v partnerstvu. Hkrati ureditev natančno pojasnjuje pogoje, pod katerimi je mogoče takšne omejitve ohraniti za regulirane poklice ter za storitve certificiranja, akreditiranja, tehničnega spremljanja in preskušanja. Omejitve multidisciplinarnih

[26] Komisija evropskih skupnosti (2007). GD za notranji trg in storitve. Priročnik o uveljavljanju Direktive o storitvah. Str. 61-62.
[27] Komisija Evropskih skupnosti (2007). GD za notranji trg in storitve. Priročnik o uveljavljanju Direktive o storitvah. Str. 62.
[28] Komisija Evropskih skupnosti (2007). GD za notranji trg in storitve. Priročnik o uveljavljanju Direktive o storitvah. Str. 45.

dejavnosti, namenjene zagotavljanju neodvisnosti in nepristranskosti reguliranih poklicev so lahko utemeljene, če so nujne za zagotavljanje skladnosti s predpisi, ki urejajo poklicno etiko in ravnanje in se lahko razlikujejo glede na posebne značilnosti vsakega poklica. Podobno se lahko omejitve multidisciplinarnih dejavnosti za ponudnike storitev certificiranja, akreditiranja, tehničnega spremljanja in preskušanja ohranijo, če je to utemeljeno z zagotovitvijo neodvisnosti in nepristranskosti teh ponudnikov.

Kodeksi ravnanja

Iz Direktive o priznavanju poklicnih kvalifikacij izhaja, da se pri opravljanju čezmejnih storitev uporabljajo poklicna pravila gostujoče države, zlasti glede zaščite potrošnikov in njihove varnosti. Za svobodne poklice pomeni to, da bi se morali ravnati po poklicnih pravilih, ki so praviloma zapisana v kodeksih ravnanja gostujoče države. Ti se lahko med državami razlikujejo, uporabniki, ki storitve naročajo pri izvajalcu iz druge države članice, pa pričakujejo, da bodo opravljene po enakih etičnih in praktičnih standardih, kot veljajo v državi članici, kjer živijo. Zato nas ne čudi, da želi DSNT poenotiti kodekse ravnanja.

Izhodišče ureditve je skupen sporazum poklicnih organizacij o predpisih za vsak posamezen poklic ali storitveni sektor, ki bo zagotovil enako raven varstva prejemnikov in visoko kakovost storitev v vseh državah članicah EU. Evropski kodeksi ravnanja[29] morajo pospešiti prost pretok ponudnikov storitev ter spodbuditi večje zaupanje v njihove storitve, ne glede na to, iz katerih članic prihajajo. Pri reguliranih poklicih morajo vzpostaviti minimalno zbirko predpisov glede poklicne etike in ravnanja. Ti morajo zagotavljati zlasti neodvisnosti nepristranskost in varovati poslovne skrivnosti pa tudi pravila o poslovni komunikaciji in po potrebi zahteve v zvezi z zavarovanjem poklicne odgovornosti. Vsebovati morajo torej načela, ki so pri opravljanju reguliranih poklicev v Evropi ključna. Kodeksi ravnanja morajo biti usklajeni s pravom Skupnosti, zlasti s konkurenčnim pravom, ne smejo pa biti v nasprotju s pravno zavezujočimi predpisi, ki urejajo poklicno etiko in ravnanje v državah članicah.

V ta namen je Evropska komisija že leta 2007 izdala dokument z naslovom »Kakovost storitev – vloga evropskega kodeksa ravnanja«. Njegov namen ni pripraviti vzorčnega kodeksa ravnanja oziroma zavezati poklicne organizacije k samoregulaciji, ampak jih spodbuditi k pripravi evropskega kodeksa ravnanja. Evropska komisija ugotavlja, da ima že 75 % poklicnih organizacij sprejete kodekse ravnanja, kodekse kakovosti pa le 20 %.[30] V določenih državah in za določene regulirane poklice, kot so pravniki ali arhitekti, sprejemajo kodekse poklicne zbornice, država pa jih v pravni red vključi v obliki uredbe. Ti kodeksi so zakonsko predpisani in njihova kršitev se denarno sankcionira. V drugih državah članicah se osnovni principi poklicnega ravnanja prav tako uzakonijo, pooblastila za sprejem kodeksov pa se dodelijo poklicnim organizacijam. Ravnanje, ki ni usklajeno s kodeksom, se praviloma sodno ne preganja in je zavezujoče samo za člane poklicnega združenja.

Kodeksi ravnanja se od kodeksov kakovosti ločijo po vsebini, po statusu in označevanju kontrolnih mehanizmov. Zadevajo ravnanje, ki ga je pripadnik določenega poklica dolžan upoštevati pri vsakdanjem delu z naročniki. Zoper kršitelje kodeksa sme poklicna organizacija disciplinsko ukrepati. Disciplinski ukrepi so odvisni od teže kršitve in njegovih pravnih učinkov.

[29] Komisija Evropskih skupnosti (2007). GD za notranji trg in storitve. Priročnik o uveljavljanju Direktive o storitvah. Str. 45.

[30] Europäische Kommission. Der EU Binnenmarkt. 2007. Arbeitsdokument der Kommission "Qualität der Dienstleistungen – die Rolle von europäischen Verhaltenskodizes". Stran 10.

Določene poklicne organizacije svojim članom celo priporočajo, da v pogodbe z naročniki vnesejo določbe iz kodeksa ravnanja.

Medtem ko kodeksi ravnanja vsebujejo predvsem etične principe ravnanja, se kodeksi kakovosti nanašajo na način priprave storitve. Ponudniki se zavežejo, da bodo skrbeli za stalno izboljševanje kakovosti ponujenih storitev. Na ta način lahko naročniki in javnost objektivno in neodvisno preverjajo, ali ravnajo v skladu s kodeksi kakovosti.

Kodeksi ravnanja vsebujejo predpisane načine ravnanja svojih članov, kodeksi kakovosti pa pravila o pripravi in zahtevani kakovosti ponujenih storitev. Kodeks kakovosti je zavezujoča izjava ponudnika storitev, da bo pri svojem ravnanju upošteval standarde kakovosti, kot so ISO standardi, TQM standardi ali drugi primerljivi standardi. Nespoštovanje kodeksa kakovosti praviloma nima disciplinskih posledic, onemogoča pa ponudniku nadaljnje navajanje, da ravna v skladu s standardom kakovosti. Do izraza pride pri prostovoljnem certificiranju, ki predpisuje načine merjenja kakovosti.

O vsebini evropskih kodeksov ravnanja odločajo predstavniki poklicnih združenj, pri čemer morajo spoštovati nacionalno in evropsko pravo, še posebej pravo enotnega evropskega trga in pravo konkurence. Namen enotnega evropskega kodeksa ni, da bi se poklicne organizacije samoregulirale in postavljale pravila delovanja, ki bi bila v nasprotju s temeljnimi svoboščinami iz PEU. Prav tako se s kodeksi ne sme posegati na področje priznavanja poklicnih kvalifikacij ali na področje opravljanja dejavnosti, ki bi bile v nasprotju z Direktivo o priznavanju poklicnih kvalifikacij in Direktivo o elektronskem poslovanju.[31]

V primerjavi z nacionalnimi kodeksi ima evropski kodeks ravnanja le ugotovitveno vrednost in je obvezujoč samo za člane, kar izhaja iz zasebnopravnega statusa poklicnih organizacij. Optimalno za njegovo učinkovitost bi bilo, da bi ga nacionalne poklicne organizacije prevzele. Pripadniki določenih poklicev so namreč vključeni v nacionalne poklicne organizacije.

Izhodiščne točke evropskega kodeksa ravnanja za regulirane poklice je sprejela generalna skupščina članov CEPLIS-a v Bruslju dne 20. 06. 2007. Vsebuje določbe o:[32]

- ***zaupnosti*** - strokovnjaki morajo spoštovati in ohranjati zaupnost podatkov, ki so jih pridobili med opravljanjem poklicnih dolžnosti. Zagotoviti morajo, da se podatki o posamezniku ne razkrijejo drugim, razen v določenih okoliščinah ali če naročnik s tem soglaša;
- ***sodelovanju pri stalnem poklicnem razvoju*** - izvajalci so odgovorni za razvoj svojih poklicnih združenj;
- ***neodvisnosti in nepristranskosti*** - svobodni strokovnjaki v okviru svojih odgovornosti uveljavljajo pravico do osebne poklicne sodbe. Pri tem upoštevajo vse okoliščine, vendar nobenih zunanjih vplivov;
- ***poštenosti in neoporečnosti*** - od strokovnjakov zahtevajo vljudno in pošteno ravnanje s strankami, poklicnimi kolegi in drugimi. Ponudniki se ne smejo zapletati v dejavnosti, ki bi lahko spodkopale zaupanje javnosti v njihov poklic;

[31] Europäische Kommission. Der EU Binnenmarkt. 2007. Arbeitsdokument der Kommission "Qualität der Dienstleistungen – die Rolle von europäischen Verhaltenskodizes". Str. 12-13.

[32] Povzeto po CEPLIS – Central Europeen des Prefessions Liberales. Skupne vrednote svobodnih poklicev v Evropski uniji. Dostopno na: http://www.izs.si/index.php?id=260

- ***nadzoru pomožnega osebja*** - vsak član kolektiva, na katerega je prenesena naloga, mora svojo nalogo uspešno in učinkovito opraviti;
- ***upoštevanju kodeksa in opravljanju svobodnega poklica*** - *strokovnjaki določenega poklica* morajo ob kodeksu ravnanja upoštevati tudi zakonodajo in določbe kodeksa opravljanja svobodnega poklica ter standardov določenih poklicnih storitev, ki jih smejo opravljati;
- ***zavarovanju poklicne odgovornosti*** - kodeks ravnanja naj bi za izvajalce poklicnih storitev jasno določal, kakšna je ustrezna oblika zavarovanja morebitnih odgovornosti, ki izhajajo iz opravljene storitve;
- ***nasprotju z moralnimi ali verskimi prepričanji*** - pripadniki poklica morajo spoštovati moralna, verska in kulturna prepričanja naročnikov svojih storitev.

4.7 Sklepne ugotovitve

Svobodni poklici so regulirani s primarno in sekundarno zakonodajo in stališči Evropske komisije. Reguliranje zajema zagotavljanje konkurence, pravice do opravljanja dejavnosti davčnega svetovanja v drugi državi članici, nediskriminiranje na podlagi državljanstva, varstvo potrošnikov, predpisovanje cen, multidisciplinarno sodelovanje, zavarovanje poklicne odgovornosti, dopustnost oglaševanja, kakovost, stanovska združenja in kodekse ravnanja.

Stališča Evropske komisije so v:

- **zavzemanju za odpravo najvišjih in najnižjih cen ter plačilo na podlagi uspešnosti;**
- **prizadevanju za odpravo ureditev, ki prepoveduje oglaševanje;**
- **prizadevanju, da ponudniki sklenejo zavarovanje poklicne odgovornosti kot ukrep varstva potrošnikov;**
- **prizadevanju za odpravo ureditev, ki prepoveduje oglaševanje kot ukrep varstva potrošnikov in pravnega prometa;**
- **poudarjanju pomena kakovosti;**
- **vlogi stanovskih združenj, kot nosilcih razvoja in kakovosti svobodnih poklicev;**
- **pospeševanju prostega pretoka ponudnikov storitev, spodbujanju večjega zaupanja v njihove storitve, neglede na to, iz katerih članic prihajajo;**
- **vzpostavitvi minimalne zbirke predpisov poklicne etike in ravnanja. Zagotavljati morajo zlasti neodvisnost, nepristranskost in varovanje poslovnih skrivnosti, prav tako pa tudi pravila o poslovni komunikaciji in po potrebi zahteve v zvezi z zavarovanjem poklicne odgovornosti.**

5 PRAVNA UREDITEV DAVČNEGA SVETOVANJA

5.1 Namen preučevanja

Namen preučevanja pravnih ureditev davčnega svetovanja je pripraviti model pravne ureditve davčnega svetovanja v Sloveniji, ki bo skladen z evropsko zakonodajo, hkrati bo ščitil naročnike in tretje osebe pred nestrokovnim davčnim svetovanjem. S tem bo začrtal smernice razvoja davčnega svetovanja v skladu s trendi v Evropski uniji in v ZDA na način, da bo vseboval minimalne zahteve za kakovost davčnega svetovanja.

5.2 Zgodovinski razvoj poenotenja davčnega svetovanja v evropskih državah

Davčno svetovanje v evropskih državah ni enotno pravno urejeno. Razlike so pri poklicnih pravilih, možnostih vstopa na trg ter so posledica zgodovinskega razvoja davčnega sistema in kompleksnosti davčne zakonodaje v posameznih državah (Klement 2008, 435).

Do leta 1970 je bilo davčno svetovanje v državah članicah Evropske skupnosti ne enotno urejeno. Leta 1970 so določile pojem prostega pretoka storitev kot pravico do začasnega opravljanja storitev v drugih državah članicah brez omejevanja na državljanstvo. Kljub tej svoboščini so države članice obdržale pravico, da so poklic davčnega svetovalca urejale s poklicnimi pravili. Nato je bila na ravni Evropske skupnosti sprejeta pravica do prostega ustanavljanja podjetij v drugih državah članicah. Vendar tudi ta pravica ni preprečila, da bi države članice s poklicnimi pravili ter neenotnimi zahtevami po izobrazbi, dokazilih o strokovni in praktični usposobljenosti, poklicnem izpitu davčnih svetovalcev še naprej omejevale opravljanje dejavnosti tujcem (Mack 1993, 146).

Čeprav je v zadnjih letih na ravni Evropske skupnosti proces poenotenja dosegel zgodovinske dimenzije, poenotenje pravnega okvirja za davčno svetovanje z enotnim konceptom izobraževanja še ni doseženo. Poenotenje poklicnega prava davčnih svetovalcev v Evropski uniji ni mogoče, saj bi države, ki imajo uzakonjene strožje zahteve o poklicnih kvalifikacijah, diskriminirale domače ponudnike, če bi ponudnikom iz drugih držav omogočale opravljanje storitev brez omejitve (Waschkau 2007, 39). Razumljivo je, da si Evropska unija prizadeva za deregulacijo in liberalizacijo trga storitev, saj izhaja to iz lizbonske strategije. Ne glede na to načelno stališče pa priznava svobodnim poklicem poseben status. Dopušča pravico do reguliranja na osnovi tradicionalnih, geografskih in demografskih posebnosti.[33]

V PEU zagotovljene pravice o svobodi ustanavljanja podjetjih in svobodi do opravljanja dejavnosti ponujajo možnosti za delovanje davčnih svetovalcev na celotnem notranjem trgu. Medtem ko zagotavlja pravica do ustanavljanja podjetij davčnim svetovalcem, da ustanovijo podružnice v katerikoli državi članici in v njej opravljajo davčnosvetovalne storitve, jim zagotavlja pravica do čezmejnega opravljanja storitev, da začasno opravljajo storitve v katerikoli državi članici, ne da bi bili diskriminirani glede na državljanstvo (Preuβ 2006, 41).

Posebna sektorska direktiva, ki bi urejala pravico do ustanavljanja podjetij in pravico do njihovega poslovanja zgolj za davčno svetovanje, ne obstaja. Ideje so se sicer pojavljale v začetku 70-ih let, vendar poskus zaradi različne pravne ureditve davčnega svetovanja v takratnih

[33] Več o tem: Komisija evropskih skupnosti kom(2005) 405 končno.

državah članicah ni uspel. Iz sekundarnega prava EU za izvajanje davčnega svetovanja najbolj ustrezata Direktiva o priznavanju poklicnih kvalifikacij in DSNT (Waschkau 2007, 56).

Direktiva o priznavanju poklicnih kvalifikacij je pomembna za davčno svetovanje v državah s pravno urejenim davčnim svetovanjem ali tam, kjer svetovanje ni urejeno, pa želijo državni svetovalci trajno opravljati dejavnost v državah članicah z reguliranim davčnim svetovanjem. Možni so naslednji primeri (Waschkau 2007, 59):

- **davčno svetovanje je pravno urejeno v izvorni državi, ni pa v gostujoči državi.** Če davčno svetovanje ni urejeno, ga je mogoče kljub Direktivi o priznavanju poklicnih kvalifikacij neomejeno izvajati. Dejavnost davčnega svetovanja se v takih primerih ureja po pravilih primarnega prava - to je po pravilih iz PEU. Država gostiteljica davčnim svetovalcem iz drugih držav članic ne sme omejevati opravljanja dejavnosti, saj pomeni to diskriminiranje na podlagi državljanstva. Zagotoviti jim mora enake pogoje kot domačim davčnim svetovalcem;
- **davčno svetovanje ni pravno urejeno v izvorni državi, je pa v gostujoči državi.** Če je davčno svetovanje regulirano samo v gostujoči državi članici, ne pa tudi v izvorni državi članici, se predpostavlja, da ima **ponudnik**, ki opravlja poklic najmanj dve leti (v zadnjih desetih letih), v svoji državi članici zadostne poklicne kvalifikacije. Ureditev temelji na principih vzajemnega zaupanja;
- **davčno svetovanje je pravno urejeno v gostujoči in izvorni državi**. Čeprav je davčno svetovanje urejeno v izvorni državi in v državi gostiteljici, ni nujno, da imata oba davčna svetovalca primerljivo znanje. V takem primeru moramo upoštevati določbe 2. odstavka 4. člena Direktive o priznavanju poklicnih kvalifikacij. Omenjeni člen določa, da so poklicne kvalifikacije enake, če so dejavnosti, ki jih poklic zajema, primerljive. Če minimalni pogoji usposobljenosti za **poklic** v gostujoči državi niso usklajeni z izvorno državo, lahko države gostiteljice uvedejo dopolnilni ukrep. Ta mora biti sorazmeren in mora upoštevati prosilčeve poklicne izkušnje (Škraba 2007, 2). Gostujoča država sme zahtevati opravljanje preizkusa znanja ali priučitveno dobo, saj so učni programi zaradi neharmoniziranega davčnega svetovanja v Evropi različni. Instrumente izbira država gostiteljica, njihov namen pa mora biti izboljšanje znanja o davčnem sistemu v gostujoči državi.

5.3 Razlogi za (ne)reguliranje davčnega svetovanja

Davčno svetovanje je v svetu različno urejeno, zato se srečujemo z različnimi poklicnimi pravili, nosilci davčnega svetovanja, z različno strokovno usposobljenostjo davčnih svetovalcev, različnimi vstopnimi omejitvami, poklicnimi organizacijami, izobraževalnimi možnostmi in z zahtevami za pridobitev naziva davčni svetovalec ter z različno zaščitenim strokovnim nazivom.

Davčno svetovanje kot poklicna dejavnost

Nekateri argumenti pričajo v prid temu, da ima davčno svetovanje lastnost svobodnih poklicev, drugi, da gre za običajno dejavnost, ki se izvaja izključno s pridobitnim namenom.

Pri izvajanju davčnega svetovanja kot pridobitne dejavnosti je temeljni motiv ustvarjanje dobička. Pri tem se izvajalci ne ozirajo na poklicna pravila in omejitve. Spoštujejo le zakonitosti trga, da ustvarijo čim večji dobiček. Vprašanje je, ali se v takšnih razmerah lahko razvije potrebno zaupanje med naročniki in izvajalci storitev? Ali zaradi sledenja zgolj lastnih interesov ne škodijo interesom naročnikov in ne nazadnje tudi javnosti (bankam, državi.) (Sebiger 1999, 7).

Za sisteme, kjer je davčno svetovanje uveljavljeno kot svobodni poklic, je značilna zakonska ureditev poklica, zbornic davčnih svetovalcev in njihove organiziranosti. Takšno ureditev opravičujejo javne koristi od davčnega svetovanja. Davčni svetovalci naj bi prvenstveno zastopali interese svojih naročnikov, posredno pa tudi delovali v javnem interesu. Pomembni so za pravilno izvajanje davčne zakonodaje, njihove informacije so pomembne tudi za uporabnike informacij (upniki, banke...) (Sebiger 1999, 1-2).

5.4 Načini reguliranja davčnega svetovanja

Država lahko dejavnost davčnega svetovanja ureja na različne načine in ga različno omejuje. Lahko ga uredi zakonsko in predpiše pogoje za opravljanje in vstopne pogoje, lahko zaščiti zgolj naziv davčnega svetovalca, brez formalne zakonske ureditve poklica ter pooblasti zasebna poklicna združenja, da podeljujejo nazive po vnaprej znanih pogojih oziroma v zakonodaji zapiše, kdo sme zastopati davčne zavezance pred davčnimi organi in v sodnih postopkih.

V prvem primeru se davčni svetovalci združujejo v zbornico davčnih svetovalcev, ki je pravna oseba javnega prava. V drugem primeru so davčni svetovalci združeni v zasebna združenja. Razlika je tudi v obveznostih članstva. V prvem primeru je članstvo praviloma obvezno v drugem primeru pa prostovoljno.

V Evropi je naziv davčni svetovalec priznan in zaščiten v naslednjih državah:

Preglednica T 2: Seznam držav v Evropi s priznanim in zaščitenim nazivom davčni svetovalec

Država	**Naziv poklica**
BELGIJA	Expert-comptable/accountant
BELGIJA	Comptable/boekhouder
BELGIJA	Conseil fiscal / belastingconsulent
BELGIJA	Fiscaliste / fiscalist
NEMČIJA	Steuerberater
FRANCIJA	Expert comptable
GRČIJA	Logistís (AEI-TEI)
GRČIJA	Ihdikos forotechnikou grafiou
IRSKA	Chartered Accountant
IRSKA	Certified Accountant
IRSKA	Certified Public Accountant
IRSKA	Incorporated Public Accountant
IRSKA	Tax consultant
IRSKA	Technician Accountant
ISLANDIJA	Endurskoðandi
ITALIJA	Ragioniere, perito commerciale
ITALIJA	Dottore commercialista
LUKSEMBURG	Expert-comptable
LUKSEMBURG	Conseil economique
NORVEŠKA	Autorisert regnskapsfører

Država	Naziv poklica
POLJSKA	Doradca podatkowy
PORTUGALSKA	Técnico oficial de contas
ŠPANIJA	Diplomado en ciencias empresariales y profesor mercantil
VELIKA BRITANIJA	Chartered Tax Adviser
NIZOZEMSKA	Accountant- administratieconsulent
NIZOZEMSKA	Registeraccountant
ŠVICA	Consultant fiscal
SLOVAŠKA	Daňový poradca
SLOVAŠKA	Asistent daňového poradcu

Vir: Europaische Kommision: Reglementierte Berufe Datenbank. http://ec.europa.eu/internal_market/qualifications/regprof/index.cfm?fuseaction=profession.regProfs&profId=2100&mode=desc&cId=0&quid=2 [17.11.2008].

5.4.1 Davčno svetovanje kot pravno reguliran poklic

V državah, kjer je davčno svetovanje pravno regulirano, je dejavnost javna. Zbornice davčnih svetovalcev imajo posebna zakonska pooblastila.

Tipične naloge zbornic davčnih svetovalcev so: varovanje interesov članov ter nadziranje članov, ali ravnajo v skladu s poklicnimi pravili. Pristojne so za disciplinsko ukrepanje. Po tem se zbornice tudi razlikujejo od zasebnih združenj davčnih svetovalcev. Značilno je, da zahtevajo za vstop preverjanja strokovna znanja (izpit za davčnega svetovalce), predpišejo izobraževanje, ga izvajajo in so pristojne za priznavanje poklicnih kvalifikacij davčnim svetovalcem iz drugih držav članic. Običajno je članstvo v zbornicah obvezno in povezano s pridobitvijo strokovnega naziva davčni svetovalec. V sistemih, kjer poznajo zbornice, so zbornična pravila zakonsko urejena.

V posameznih državah članicah Evropske unije imajo zbornice naslednji status (Klement 435-437):

- v ***Avstriji*** se z davčnim svetovanjem lahko ukvarjajo samo davčni svetovalci in revizorji. Članstvo v zbornici gospodarskih zaupnikov (Wirtschaftstreuhänder) je obvezno. V zbornici so združeni gospodarski revizorji, davčni svetovalci in samostojni računovodje. Poleg zbornice imajo v Avstriji zasebno poklicno združenje, in sicer Inštitut avstrijskih davčnih svetovalcev *(Institut Ősterreischer Steuerberater).* Članstvo v njem je prostovoljno;
- v **Nemčiji** sodi davčno svetovanje med regulirane svobodne poklice. Vsak davčni svetovalec mora biti član ene od 21 nemških zbornic davčnih svetovalcev, te pa so članice zvezne zbornice davčnih svetovalcev. Poleg obveznega zborničnega članstva se davčni svetovalci združujejo v društvih Nemška zveza davčnih svetovalcev (*Deutsche Steuerberaterverband)* in Zveza društev davčnih svetovalcev (*Bundesverband der Steuerberater).* Davčno svetovanje je zakonsko zaščiteno in velja tudi za druge regulirane poklice, kot sta odvetnik in gospodarski revizor;
- tudi **Poljska** pozna zbornično ureditev in zakonsko reguliranje poklica. Poljska je povzela poklicna pravila in organiziranost po nemški ureditvi. Od leta 2002 obstaja Zvezna zbornica davčnih svetovalcev *(Doradca podatkowy)*, ki je pristojna za vse davčne svetovalce in ima približno 9.400 članov. Z državnim reguliranjem davčnega svetovanja je želela Poljska doseči državno priznan poklic, ki bi bil podobno kot odvetnik in gospodarski revizor deležen ugleda

in zaupanja v družbi. Relativno mlademu poklicu davčnega svetovalca je največja konkurenca poklic z dolgoletno tradicijo - samostojni knjigovodja;

- dejavnost davčnega svetovanja je od leta 1992 zakonsko urejena tudi na **Češkem** in **Slovaškem**. Na Češkem obstaja približno 4.000 davčnih svetovalcev, na Slovaškem pa okrog 800. V obeh državah je naziv davčni svetovalec zakonsko zaščiten, uporabljati ga smejo samo osebe, ki so opravile izpit za davčnega svetovalca. Članstvo v zbornici davčnih svetovalcev je za vse, ki uporabljajo naziv davčni svetovalec, obvezno;
- **Belgija** pozna posebno ureditev, saj davčno svetovanje ni regulirano kot v drugih sistemih z zbornično ureditvijo, ampak je naloga zbornice, da ščiti naziv davčni svetovalec in zanje predpisuje poklicna pravila. To pomeni, da se lahko z davčnim svetovanjem ukvarja kdorkoli, le naziva davčni svetovalec ne sme uporabljati, če ni član zbornice;
- podobno ureditev kot Belgija pozna tudi **Francija**. Z davčnim svetovanjem se v Franciji ukvarjajo specializirani odvetniki za davčno pravo, računovodje in davčni svetovalci. Le slednji se ukvarjajo z nereguliranim poklicem. Za druge poklice je predpisano večletno izobraževanje ter obvezno članstvo v zbornici. Naziv davčni svetovalec je zakonsko varovan;
- **Italija** pozna številne regulirane poklice, ki opravljajo davčno svetovanje, kot je na primer 40.000 gospodarskih revizorjev (*Dottori commercialisti)* in specializiranih odvetnikov (*Esperti contabili)* za davčno svetovanje. Prvi dve skupini izvajalcev sta organizirani v Nacionalnem svetu (*Nationalrat)* in sta obvezno vključeni v zbornico. Razen tega se prostovoljno včlanjujejo še v druge organizacije. Poleg teh se z davčnim svetovanjem ukvarjajo še drugi regulirani in nereguliani poklici. Okrog 26.000 *Regionieri,* katerih dejavnost se v veliki meri prekriva z dejavnostjo *Dottori commericalisti.* Ti se prav tako združujejo v zbornico, opraviti morajo tudi poklicni izpit. V prostovoljnih združenjih so organizirani *Consulenti Fiscali* in *Tributariste,* katerih naziv ni zaščiten. Davčno svetovanje v Italiji ni zakonsko regulirano.

5.4.2 Davčno svetovanje kot pravno nereguliran poklic

Davčno svetovanje v mnogih evropskih državah ni pravno regulirano. To sistemsko »pomanjkljivost« nadomeščajo zasebne poklicne organizacije, ki zastopajo poklic davčnega svetovalca. V teh državah davčno svetovanje ni v izključni domeni določenega poklica, ampak sme dejavnost izvajati kdorkoli, podobno kot v določenih državah, ki poznajo zbornično organiziranost (Belgija, Francija, Italija). Poklicna združenja skrbijo za strokovno izobrazbo davčnih svetovalcev. Članstvo v poklicnem združenju in uporaba naziva te organizacije se ne vežeta na izvajanje poklica, ampak se kakovost davčnega svetovalca meri po tem, kateremu poklicnemu združenju pripada. Zato so davčni svetovalci zainteresirani, da smejo uporabljati naziv enega od poklicnih združenj in se ravnati po njegovih poklicnih pravilih. Obstajajo tudi poklicna združenja, ki so se odpovedala uporabi zaščitenega naziva, kljub temu pa imajo stroga pravila ravnanja svojih članov (na Nizozemskem: *Orde van Balastingadviseurs*). Njihov namen je varovanje in pospeševanje ugleda in neodvisnosti poklica in zastopanje interesov svojih članov. Skrbijo za redno in dopolnilno izobraževanje, strokovno svetovanje svojim članom, disciplino ter zaščito naziva (če združenje podeljuje zaščiten naziv). Mnoga združenja aktivno sodelujejo pri izboljšanju davčne zakonodaje in predlagajo pristojnim ministrstvom izboljšanje davčne zakonodaje (Klement 2008, 437).

Prostovoljna ureditev v posameznih državah (Klement 2008, 437-439):

- **Španija** ne pozna zakonsko zaščitenega poklica. Z davčnim svetovanjem se ukvarjajo različni poklici (računovodje, poslovni svetovalci, gospodarski revizorji in odvetniki). Ustanovljena so zasebna poklicna združenja z lastnimi standardi kakovosti. Register davčnih svetovalcev *(Registro de Economistas Asesores Fiscales)* je z več kot 4000 člani največje poklicno združenje. Združenje španskih davčnih svetovalcev *(Asocación Española de Asesores Fiscales, AEDAF)* združuje skoraj 2000 absolventov ekonomske in pravne smeri. Poleg naštetih obstajajo še številne manjše regionalne organizacije. Veliko španskih davčnih svetovalcev ni včlanjenih v združenja. Večja združenja si prizadevajo za zaščito naziva davčni svetovalec, vedno bolj pa zahtevajo tudi državno reguliranje in enotno opredelitev poklica.
- V **Veliki Britaniji** se z davčnim svetovanjem ukvarjajo številni poklici. Davčni svetovalci se v združenja včlanjujejo prostovoljno. Najštevilnejši je *Institut of Charted Accountants (Inštitut računovodij/revizorjev)* s približno 130000 člani ter *Association of Cgarted Certified Acconutants (Inštitut pooblaščenih računovodij/revizorjev)* z 110000 člani. Sledi *Charted Institute of Taxation (Davčni Inštitut)* z več kot 14000 člani in *Association of Taxation Technicas (Združenje davčnih tehnikov)* z približno 9000 člani. Pogoj za včlanitev je uspešno zaključeno izobraževanje, po katerem dobi kandidat s kraljevskim dekretom zaščiten naziv *(Chartered Accountant, Certifed Accountant (računovodja/revizor in pooblaščeni računovodja/revizor) oziroma Chartered Tax Adviser, Taxation Technicians) (davčni svetovalec, davčni tehnik).* Poklicne organizacije imajo lastne kodekse ravnanja, katerih kršitev lahko pomeni izključitev iz združenja. Posamezni davčni svetovalec je lahko član več poklicnih združenj.
- Davčno svetovanje je na **Irskem** organizirano podobno kot v Veliki Britaniji, prav tako se z davčnim svetovanjem ukvarja več poklicev. Davčni svetovalci so združeni v *Irish Taxation Institute (Irski davčni inštitut).* Člani združenja so poleg davčnih svetovalcev tudi gospodarski revizorji, odvetniki in drugi, ki se ukvarjajo z davčnim svetovanjem. Inštitut ima približno 6100 članov, od tega jih je 3400 davčnih svetovalcev. Članstvo v inštitutu je prostovoljno in ima lastna pravila, ki so stroga predvsem za včlanitev. Zakonsko predpisanih pravil ni. Naziv *Tax Adviser (davčni svetovalec)* oziroma *Tax Consultant (davčni svetovalec)*na Irskem ni zakonsko zaščiten.
- V **Švici** davčno svetovanje ni zakonsko regulirano. Davči svetovalci in revizorji se združujejo v zbornico zaupnikov *(Kammer der Wirtschaftstreuhänder),* ki ni pravna oseba javnega prava, ampak zasebno društvo z več kot 5100 člani, od katerih jih je tretjina diplomiranih davčnih ekspertov. Člani društva so tudi gospodarske družbe. Članstvo je prostovoljno. Pogoj za članstvo je diploma visokošolskega študija, s čimer želijo zagotoviti ustrezno kakovost. Naziv *diplomierter Treuhanderexpert (diplomirani gospodarski zaupnik), diplomierter Steuerexpert (diplomirani davčni strokovnjak) in diplomierte Wirtschaftsprüfer (diplomirani gospodrski revizor)* sme uporabljati, če je član združenja.
- Tudi na **Nizozemskem** poklic davčnega svetovalca ni zakonsko zaščiten, posebnih zahtev za izvajanje poklica ni. Z davčnim svetovanjem se ukvarjajo odvetniki, gospodarski revizorji in davčni svetovalci. Združeni so v eno od dveh najpomembnejših zasebnih združenj, in sicer *De Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (Nizozensko združenje davčnih svetovalcev)* z več kot 4100 člani ali *De Nederlandse Federatie van Belastinadviseurs (Nizozemska federacija davčnih svetovalcev)* z 2000 člani. Naziv *Belastingadviseur (davčni svetovalec)* ni pogojen s članstvom v enem od združenj. Za uporabo naziva zadostuje vpis v trgovski register.
- Na **Danskem** je zaščiten naziv registrared revisorer *(registrirani revizor).* Pridobijo ga člani združenja Foreningen af Regisreret Revisorer – FRR *(Združenje gospodarskih revizorjev).*

- Na **Finskem** obstajata dve združenji, ki zastopata interese davčnih svetovalcev (*KHT* - Finski inštitut pooblaščenih javnih revizorjev) in *HTM (Združenje pooblaščenih revizorjev za mala podjetja).*
- Na **Norveškem** zbornice davčnih svetovalcev ali gospodarskih revizorjev ni, ampak obstajajo izključno zasebna združenja. Nadzor nad delom opravlja državni urad oziroma je nadzor interni. Z davčnim svetovanjem se ukvarjata dve poklicni skupini Registrerte *Revisorer* ter *Statsautoriserte Revisorer (gospodarski revizor).* Okrog 1200 gospodarskih revizorjev je prostovoljno včlanjenih v *Norges Regisrere revisores Forening*. Tudi državni revizorji (*Sttautoriserte Revisorer)* so člani iste organizacije, imajo pa tudi svoje združenje in sicer *Norges Statautorisierte Revisores Forening (Združenje norveških državnih revizorjev).* Nadzor nad obema organizacijama izvaja poseben državni organ, ki tudi odloča o pogojih za včlanitev, nadzira kakovost, obravnava pritožbe, prav tako je pristojen za kaznovanje članov in njihovo izključitev.
- Na **Švedskem** obstajata dve združenji, ki ščitita interese davčnih svetovalcev *(Auktoriserad Revisor in Godkända Revisors)* in jim strokovno pomagata: Föreningen av Skatterådgivare i Sverge - FSS s 1500 člani in Branschorganisationen för revisorer och rådgivare FAR SRS) s 4600 člani. Članstvo je prostovoljno, organizacija pa zasebna.

5.5 Vstopne omejitve

Ali se davčno svetovanje sme opravljati, je odvisno od tega, če je naziv davčni svetovalec pravno varovan ali ne. Pravna zaščita je navadno pogojena z opravljenim izobraževanjem. Poteka lahko na nivoju dodiplomskega študija podiplomskega študija, ali pa se zahteva posebni poklicni izpit po opravljenem podiplomskem študiju. Poklicni izpit je lahko državni ali pa se opravlja pri zasebnem poklicnem združenju, v katerega se želi kandidat včlaniti.

V nadaljevanju so podani prikazi držav v katerih je naziv davčni svetovalec pravno varovan in države v katerih je naziv pravno nevarovan.

5.5.1 Pravno varovani naziv davčni svetovalec

Temeljne značilnosti vstopnih omejitev v državah s pravno varovanim nazivom so (Klement 2008, 441-442):

- v **Avstriji** je dovoljenje za opravljanje davčnega svetovanja pogojeno z uspešno zaključenim poklicnim izpitom za davčnega svetovalca. Možnosti za pristop k izpitu sta dve: zaključen visokošolski študij in triletne praktične izkušnje pri gospodarskem zaupniku (davčnem svetovalcu, revizorju) ali strokovna izobrazba in devet let delovnih izkušenj kot samostojni knjigovodja. Strokovni izpit obsega pisni in ustni del s področja davčnega prava, ekonomije, poklicnega in splošnega prava;
- v **Nemčiji** obstajata dva načina pristopa k strokovnemu izpitu za davčnega svetovalca: zaključena univerzitetna izobrazba ekonomske ali pravne smeri, ki traja najmanj 8 semestrov ter dvoletne praktične izkušnje. Možna je tudi kombinacija - zaključena univerzitetna šola z manj kot osmimi semestri in triletne delovne izkušnje oziroma zaključena poklicna šola ter deset let delovnih izkušenj. Izpit je pisni in ustni. Poudarek je na poznavanju davčnega prava, evropskega prava, poklicnih pravil ter ekonomskih znanj;
- **Poljska** se opira na nemško ureditev. Prevzema njeno organiziranost in poklicna pravila. Poklic davčnega svetovalca je na Poljskem od 5. julija 1996 reguliran z Zakonu o davčnem svetovanju. Vstopni pogoj je med drugim zaključena univerzitetna izobrazba, dveletne

poklicne izkušnje ter uspešno zaključen izpit za davčnega svetovalca. Osebam, ki so ob uveljavitvi zakona že delovale kot davčni svetovalci, pogojev ni potrebno izpolnjevati. Morajo pa v štirih letih opraviti strokovni izpit za davčnega svetovalca. Takšnih davčnih svetovalcev je kar 75 % ;

- na **Češkem** je pogoj za pristop k izpitu za davčnega svetovalca zaključen univerzitetni študij. Opravljajo ga kandidati pri zbornici davčnih svetovalcev. Pisni in ustni izpit obsega poznavanje splošnega, finančnega, upravnega in trgovskega prava kot tudi ekonomike in računovodstva;
- na **Slovaškem** je pogoj za opravljanje poklica zaključena univerzitetna izobrazba ekonomske ali pravne smeri ter pet let delovnih izkušenj. Prav tako je predpisan izpit za davčnega svetovalca.

5.5.2 Pravno nevarovani naziv davčni svetovalec

Kljub temu, da davčno svetovanje ni regulirano ali pravno zaščiteno, obstajajo številna zasebna združenja, ki imajo stroge vstopne pogoje za članstvo (Klement 2008, 442-445).

- Članstvo v **belgijski** zbornici davčnih svetovalcev je pogojeno z zaključenim štiriletnim univerzitetnim študijem ali enakovredno višjo izobrazbo. Temu ustreza tudi v tujini pridobljena primerljiva izobrazba. Po uspešno opravljenem poklicnem izpitu je treba opraviti še triletno prakso pri davčnem svetovalcu, ki ga kot mentorja potrdi zbornica. Ob koncu izobraževanja mora kandidat opraviti še zaključni izpit.
- V **Franciji** je pogoj za pridobitev naziva »e*xpert – comptable«* univerzitetna diploma za področje računovodstva in financ (*Diplome d´études supérieures comptable et financiaire).* Temu sledi triletno praktično izobraževanje, ki se zaključi z izpitom.
- V **Italiji** obstajajo štiri možnosti za opravljanje davčnega svetovanja. Prva je zaključek visokošolskega študija ekonomske ali pravne smeri in pridobitev naziva »*dottore«*. Sledi triletno praktično izobraževanje in opravljanje državnega izpita (pisni in ustni) pri Ministrstvu za finance. Nato sledi vpis v poklicni register. Z davčnim svetovanjem se lahko ukvarjajo tudi »r*agioniere«*. Za pridobitev naziva se zahteva zaključek visokošolskega študija ekonomske smeri, ki traja najmanj tri leta. Prav tako se zahtevajo triletne delovne izkušnje pri »*dottore Comercialista«* ali pri »r*egionere«* ter opravljen državni strokovni izpit.
- V **Španiji** ni kot pogoj za opravljanje dejavnosti davčnega svetovalca predpisan niti študijski program niti poklicni izpit. Register davčnih svetovalcev je delni organ državno priznanega generalnega sveta ekonomistov, ki zastopa vse ekonomiste v Španiji. Vsi vpisani člani v register morajo imeti zaključen študij ekonomske smeri ter delovati na področju davčnega svetovanja.
- V **Veliki Britaniji** organizirajo poklicna združenja lastne izobraževalne programe, da bi ustrezno strokovno izobrazili svoje bodoče člane. »*Charted acconutnats«* morajo zaključiti visokošolski študij, tri leta delati pri davčnem svetovalcu, udeleževati se dodatnih izobraževanj ter opraviti določene izpite. »*Certified accountnast«* smejo nadaljevati šolanje takoj po zaključku fakultete. Pogoj za pridobitev naziva so triletne delovne izkušnje in opravljeni številni strokovni izpiti. »*Charted tax adviser«* mora po treh letih praktičnih izkušenj opraviti strokovni izpit pri (*Chartered Institute of Taxation).*
- **Irski davčni inštitut** (*Irish Taxation Institute)* ponuja triletni izobraževalni program, na katerega se lahko vpiše oseba, ki ima najmanj pet let delovnih izkušenj ali zaključeno strokovno izobrazbo. Za diplomske ali podiplomske študente obstaja možnost, da preskočijo prvo stopnjo študija. Izpit se sestoji iz treh delov, in sicer poznavanje materialnega davčnega prava, davčnega postopka in poznavanje drugih pravnih norm.

- V **Švici** nazivi davčni strokovnjak, gospodarski revizor in zaupnik niso zaščiteni. Osebe, ki so člani Zbornice zaupnikov, se od ostalih, ki opravljajo isti poklic, razlikujejo le po tem, da nosijo pred nazivom navedbo diplomirani. Za pridobitev naziva diplomirani pa je predviden intenzivni izobraževalni program. Zahteva se opravljen državni strokovni izpit, h kateremu lahko pristopijo osebe, ki imajo ustrezno strokovno izobrazbo. To so diplomirani računovodje in zaupniki, absolventi drugih primerljivih smeri (ekonomske, pravne ali upravne). Kandidati z višje- ali visokošolsko ekonomsko ali pravno izobrazbo morajo imeti še tri leta delovnih izkušenj.
- **Nizozemska** - za članstvo v združenju NOB je pogoj zaključen univerzitetni študij s področja davčnega prava ali financ. Študent mora zbrati najmanj 52 ECTS iz davčnega prava, 9 iz splošnega prava in 9 iz gospodarstva. Po zaključku študija morajo kandidati opraviti triletno podiplomsko izobraževanje. Akademska izobrazba za članstvo v združenju NFB ni pogoj. Izobraževanje temelji na pridobivanju praktičnih izkušenj.
- **Danska** - za pridobitev naziva »r*egistered revisor«* se zahteva zaključena univerzitetna izobrazba s področja ekonomske ali pravne smeri, ki traja najmanj tri leta. Dodatno se pri davčnem svetovalcu ali gospodarskem revizorju zahtevajo tri leta delovnih izkušenj. Na koncu izobraževanja je potrebno opraviti že državni izpit. Za pridobitev naziva »s*tatautoriseret revizor«* se zahteva zaključen petletni dodiplomski študij z vključenim triletnim praktičnim izobraževanjem in državnim strokovnim izpitom.
- **Finska –** »*HTM-approved auditor«* mora zaključiti univerzitetni program in imeti pet let delovni izkušenj. Pri finski trgovinski zbornici mora opraviti državni strokovni izpit. »*KHT–approved auditor«* mora pred pristopom k strokovnemu izpitu zaključiti dodiplomski univerzitetni študij ter imeti pet let delovnih izkušenj.
- Na **Norveškem** sta zaščitena naziva »r*egistrert revisor«* in s*tatautorisert revisor*. Pogoj za pridobitev prvega naziva je zaključen triletni dodiplomski študij, ki vsebuje predpisane predmete. Zahtevajo se dveletne delovne izkušnje. Poklicni izpit je dovoljeno opravljati pred ali po opravljenem strokovnem izpitu. Za pridobitev naziva »s*tatsautorisert revisor«* se zahteva visokošolska izobrazba revizijske smeri. Sledita dve leti praktičnih izkušenj ter opravljen strokovni izpit.
- **Švedska** - za pridobitev naziva »g*odkänd revisor«* morajo študenti zaključiti dve- do triinpolletni študij (od tega najmanj eno leto na področju računovodstva in revizije) in imeti petletne praktične izkušnje. Poseben strokovni izpit ni predpisan. Za pridobitev naziva »a*uktoriserad revisor«* se zahteva najmanj triinpolletni visokošolski študijski program ter pet let delovnih izkušenj. Poleg tega se zahtevajo dodatni izobraževalni seminarji, ki jih organizira Inštitut gospodarskih revizorjev (FAR SRS). Če kandidat izpolnjuje vse opisane pogoje, pridobi od države dovoljenje za opravljanje dela in se lahko vpiše v register pri Inštitutu gospodarskih revizorjev. Za članstvu v združenju se zahteva še dodaten izpit.

5.6 Ureditev davčnega svetovanja v izbranih evropskih državah in ZDA

5.6.1 Ureditev davčnega svetovanja v Nemčiji

a) **Zgodovinski razvoj**

Današnji profil davčnega svetovalca izhaja iz konca 19. stoletja. Naraščajoča potreba po davčnem svetovanju je posledica Miquelove davčne reforme. Na poklicno ureditev davčnega svetovanja je imel največji vpliv Zakon o dohodnini iz leta 1891, ki je dovolil, da zastopajo davčnega zavezanca pred davčno oblastjo pooblaščenci (Pausch 1992, 14). Prvo omembo besede davčni

svetovalec najdemo v Zakonu o dovoljenju za opravljanje davčnega svetovanja z dne 6. 5. 1933. Z njim so uredili položaj davčnega svetovalca ter pogoje za pridobitev dovoljenja za opravljanje tega dela. Zakon je bil pod vplivom nacistične ideologije (Wirtschaftsprüfer Handbuch 1996, 123). Dve leti kasneje, natančneje 13. 12. 1935, so sprejeli Zakon o preprečevanju zlorab storitev davčnega svetovalca, ki je jasno opredelil davčno svetovanje in ga ločil od pravnega svetovanja. V ministrski odredbi z dne 18. 2. 1937 so opredelili vsebino strokovnega izpita za davčno svetovanje. Po drugi svetovni vojni sta bili v Nemčiji dve vrsti nosilcev davčnega svetovanja: davčni svetovalci (*Steuerberaters*) in davčni pooblaščenci (*Steuerbevollmachtigen*). Razmerje med njimi je urejal Zakon o razmerjih med davčnimi svetovalci in davčnimi pooblaščenci z dne 16. avgusta 1961 (*Steuerberatungsgesetz, StBerG*). V njem je jasno opredeljena vloga davčnega pooblaščenca, ki je zamenjal nekdanjega pomočnika v davčnih zadevah. Naloge davčnega svetovalca in davčnega pooblaščenca je opredelilo Vrhovno upravno sodišče leta 1965. Danes med obojimi skoraj ni razlik. Oba imata tudi enako poklicno odgovornost. Edina razlika je, da davčni pooblaščenec ne sme voditi družbe za davčno svetovanje.

b) **Nosilci davčnega svetovanja**

Davčno svetovanje je v Nemčiji neodvisen poklic, ki je urejen s posebnim zakonom in izvedbenimi akti. Davčni svetovalci so organizirani v svoji zbornici. S poklicem davčnega svetovalca so združljive naslednje dejavnosti:

- dejavnost gospodarskega revizorja, odvetnika in zapriseženega računovodje,
- dejavnost zastopnika tujih interesov (upravljanje tujega premoženja, zastopanje v zunajsodnih poravnavah ter dejavnosti stečajnega upravitelja, likvidatorja in zapuščinskega upravitelja),
- dejavnost podjetniškega svetovalca, cenilca in zaupnika,
- dejavnost predavatelja na univerzah in znanstvenih inštitucijah, ne pa tudi učiteljev na internih šolah za davčne inšpektorje,
- svobodno pisateljevanje, predavanje in poučevanje ter
- vodenje izobraževanja za pripravo na izpit za davčnega svetovalca, gospodarskega revizorja, zapriseženega računovodjo ter izobraževanje članov zvezne zbornice davčnih svetovalcev.

c) **Regulatorni mehanizmi**

Vstopne omejitve

- ***Zahtevana formalna izobrazba in praktične izkušnje*** - izpit za davčnega svetovalca sme opravljati kandidat, ki je končal univerzitetni študij ekonomske ali pravne smeri ali kateri drugi univerzitetni študij z ekonomskim predmetnikom, ki traja najmanj osem semestrov, in ima dve leti delovnih izkušenj. To pravico pridobi tudi kandidat z visokošolsko izobrazbo ekonomske ali pravne smeri ali katero drugo visokošolsko izobrazbo z ekonomskim predmetnikom in tremi leti delovnih izkušenj. Poleg teh lahko opravlja izpit tudi kandidat, ki je končal šolanje in opravil zaključni izpit iz davčno- in gospodarskosvetovalne ali komercialne smeri ter ima deset let praktičnih izkušenj (če ima opravljen izpit za preizkušenega računovodjo ali davčnika, zadostuje sedem let praktičnih izkušenj). To pravico pridobi tudi uradnik davčne uprave, ki se je najmanj sedem let poklicno ukvarjal z zveznimi ali deželnimi davki, in sicer najmanj šestnajst ur tedensko (StBerG, 36. člen).
- ***Zahtevan poklicni izpit in njegova vsebina*** - pogoj za pridobitev naziva davčni svetovalec je opravljen poklicni izpit. Pogoji zanj so določeni v 36. členu (StBerG). Izpit je sestavljen iz

pisnega in ustnega dela. Na izpitu mora kandidat dokazati znanje s področij (37. člen StBerG):

- davčnega in procesnega prava,
- dohodnine in davka od dobička,
- metod davčne cenitve, davka na dediščine in zemljiškega davka,
- prometnega davka, trošarin in osnov carinskega prava,
- trgovskega prava ter osnov civilnega prava, prava gospodarskih družb, evropske zakonodaje in zakonodaje, ki ureja plačilno sposobnost,
- ekonomike podjetij in računovodstva,
- narodnega gospodarstva

- ***Zakonska zaščita naziva*** - zakonsko zaščiten naziv smejo uporabljati le tisti, ki so uspešno opravili izpit in so vključeni v območno zbornico davčnih svetovalcev.

Omejitve pri delovanju

- ***Predpisovanje cen*** - višino in način obračunavanja davčnosvetovalnih storitev opredeljujeta Zakon (StBerG, 64. člen) in Uredba o plačevanju storitev *(Gebührenverordnung für Steuerberater, Steuerbevollmächtigte und Steuerberatungsgesellschaften),* ki jo sprejme minister za finance, potrdi pa zvezni parlament. Uredba predvideva tri metode obračunavanja:
  - **po porabljenem času -** kadar uredba to izrecno dovoljuje in kadar ni mogoče določiti izhodišč za obračun po vrednosti predmeta svetovanja;
  - po vrednosti svetovanja in
  - po vrsti opravljene naloge.

Obračunavanje po vrednosti svetovanja uporabljajo pri sestavljanju davčnih napovedi, ugotavljanju poslovnega izida, opravljanju knjigovodskih storitev, sestavljanju letnih računovodskih izkazov, svetovanju, informiranju, oblikovanju izvedenskih mnenj in zastopanju v zunajsodnih poravnavah. Davčni svetovalec si pri obračunavanju pomaga s posebnimi tabelami, v katerih sta opredeljeni osnova in cena storitve. Pavšalno obračunavanje je dovoljeno, če gre za ponavljajoče se dejavnosti pri istem naročniku. Pogodba je pisna in sklenjena za najmanj leto dni. Vsebuje dogovorjeni obseg storitev in rok za dokončanje (14. člen StBGebV). Uporaba metode pavšalnega obračunavanja je izrecno prepovedana pri sestavljanju poročil, ki se nanašajo na obdobje, krajše od enega leta, pri sestavljanju pisnih izvedenskih mnenj, pri davčnem inšpiciranju ter pri svetovanju oziroma zastopanju pri zunajsodnih poravnavah, upravnih izvršbah ter sodnih in drugih zadevah.

- ***Dopustnost oglaševanja*** - davčni svetovalec sme uporabljati le tista komunikacijska sredstva, ki jih dopuščajo poklicna pravila. Pojavljanje v medijih ni prepovedano, če je objektivno, stvarno in ni usmerjeno k pridobivanju novih naročnikov. V oglasih se sme poročati le o poklicni dejavnosti. Poklicno dejavnost lahko predstavlja v brošurah, zgibankah in drugih podobnih sredstvih, če so namenjena naročnikom. Razdeljevanje brošur tretjim osebam je strogo prepovedano. Davčni svetovalec se sme pojavljati v registrih (različnih imenikih, poklicnih seznamih), ki so namenjeni pripadnikom poklica. Poslovni papirji (pisemske pole, ovitki, računi), žigi, logotipi in podobno ne smejo biti reklamne narave ali zavajajoči. Dovoljeno je, da se na pisemskih polah navajata zasebni naslov in naslov poslovalnice.
- ***Sodelovanje z drugimi poklici*** - davčni svetovalec se ne sme pojaviti kot družbenik v gospodarski družbi, razen v revizijski ali davčnosvetovalni. Če se davčni svetovalec začasno zaposli v javni službi ali je izvoljen za župana oziroma deželnega poslanca, izgubi pravico do opravljanja poklica. Pristojna območna zbornica davčnih svetovalcev mu lahko na njegov

predlog dodeli zastopnika ali pa mu dovoli, da poklic opravlja še naprej, če pri tem ni ogrožena kakovost dela.

d) **Poklicna pravila in poklicna združenja**

- ***Temeljna poklicna pravila*** so zakonsko predpisana in veljajo za davčne svetovalce, davčne pooblaščence in davčnosvetovalne družbe. Objavljena so bila 27. junija 1997 v časopisu Deutsches Steuerrecht. Poleg poklicnih pravil mora davčni svetovalec pri svojem delu upoštevati še smernico o zaščiti naziva davčni svetovalec, ki jo je aprila 1999 sprejel Svet Evropskega združenja poklicnih davčnosvetovalnih organizacij. Temeljna poklicna pravila so: neodvisnost, odgovornost, vestnost in nepristranskost, molčečnost, oglaševanje, poslovna razmerja do naročnikov, posebne obveznosti do naročnikov, dogovarjanje z naročniki o plačilu, zavarovanju terjatev in izterjavi plačila za opravljeno delo, poslovna razmerja do stanovskih kolegov, poslovna razmerja do sodišč in oblasti, prenos pisarne, prenehanje opravljanja poklica davčnega svetovalca in izguba naročila (DStR 1997, 3-11).
- ***Poklicna združenja in njihov status*** - davčni svetovalci in pooblaščenci so vključeni v Zvezno zbornico davčnih svetovalcev (*Bundessteuerberaterkammer*) Nemčije. Zvezna zbornica je najvišja stanovska organizacija davčnosvetovalnega poklica in organ javnega prava. Kot inštitucija javnega prava ne sme slediti ciljem posameznika ali interesne skupine. Njena stališča uživajo visoko spoštovanje.
- ***Disciplinska pristojnost združenj*** - StBerG v 90. členu določa vrsto sankcij, ki jih sme izreči zbornica zoper svoje člane. Mednje sodijo: opozorilo, denarna kazen do 50.000 EUR, prepoved opravljanja poklica od enega do pet let in izključitev.

5.6.2 Ureditev davčnega svetovanja na Nizozemskem

a) **Zgodovinski razvoj**

Na Nizozemskem se je poklic davčnega svetovalca pričel razvijati iz davčnih inšpektorjev po letu 1917. Razloge za to najdemo v uvedbi vojnega davka od dobička ter z njim povezanimi davčnimi problemi. Na njegov razvoj je vplival tudi naraščajoči obseg davčnih zakonov, posebej po letu 1940, ko so bile sprejete številne novosti na področju obdavčitve. Izobraževanje za davčnosvetovalne poklice je bilo dolgo pomanjkljivo. Gospodarski revizorji so imeli le omejeno znanje, odvetniki so bili pri reševanju davčnih problemov neenotni. Za strokovno davčno svetovanje so bili usposobljeni le bivši davčni uslužbenci, ki so pridobili posebna znanja pri delu v davčni upravi. Za pridobitev posebnih strokovnih znanj na davčnem področju je vlada leta 1939 ustanovila posebno Akademijo za davčno upravo (Behrens 1981, 36-37).

Zametki zakonskega urejanja davčnega svetovanja segajo v petdeseta leta. Takrat je državni sekretar za finance ustanovil posebno komisijo z nalogo, da poišče primerno zakonsko ureditev davčnega svetovanja. Po vzoru francoske in nemške ureditve so želeli zaščititi naziv davčni svetovalec ter uvesti strokovne diplome z ustreznimi poklicnimi izpiti. Vendar prizadevanja niso vodila do zakona niti do ustanovitve zbornice davčnih svetovalcev (Behrens 1981, 36-37).

Zakonsko ureditev davčnega svetovanja na Nizozemskem zavira dejstvo, da se z davčnim svetovanjem ukvarjajo številne poklicne skupine z različno strokovno izobrazbo in različnimi interesi. Razloga, da davčno svetovanje na Nizozemskem še ni uzakonjeno, sta dva:

1. poklic davčni svetovalec v zakonodaji ni izrecno naveden;
2. zakonodajalec si prizadeva za sprejem razumljivih zakonov, ki se enostavno izvajajo, zaradi česar davčno svetovanje ne bi bilo potrebno (Behrens 1981, 36-37).

Ker davčno svetovanje ni zakonsko urejeno, nima nobena poklicna skupina izključne pravice za njegovo izvajanje. Davčni zavezanci zato uporabljajo storitve različnih svetovalcev. Njihova izobrazba in strokovno znanje sta na različnih nivojih, posebna specializacija ni potrebna. Torej se lahko vsakdo brez posebnega znanja ukvarja z davčnim svetovanjem.

b) **Nosilci davčnega svetovanja**

Na Nizozemskem so najpomembnejši nosilci davčnega svetovanja odvetniki, notarji in gospodarski revizorji. Vendar je pri vseh davčno svetovanje v podrejenem položaju njihove osnovne dejavnosti. Večina davčnih svetovalcev ima zaključeno visoko šolo ali tej primerljivo izobrazbo. Ustanovitev posebnih študijskih smeri za davčno pravo je na nekaterih univerzah povzročila povečano število študentov davčnega svetovanja. Študenti prava imajo možnost specialističnega študija davčnega prava. Po specializaciji lahko uporabljajo naziv *(Meester in het fiscale recht«* ali *Meester in het notariele recht)* . Do tega naziva so upravičeni tisti, ki so končali ekonomske fakultete in nadaljevali specialistični študij na pravnih fakultetah. Poseben preizkus strokovne usposobljenosti ni predviden.

Tudi na Nizozemskem je zaznati interes, da bi znanja z davčnega področja pridobili študenti že na dodiplomskem študiju. Velika večina davčnih svetovalcev je na Nizozemskem ta znanja pridobila z udeleževanjem na seminarjih in s preverjanjem pri zasebnih poklicnih združenjih.[34] Trajanje in strokovni nivo seminarjev sta zelo različna. Udeležujejo se jih osebe, ki so dejavne v praksi in želijo poglobiti teoretična znanja.

Najpomembnejši nosilci davčnega svetovanja so *Belastingadviserus.* Drugi nosilci davčnega svetovanja so še *Belastingconsulent* in *Academisch Gevormde Belastingdeskundigen.* Razen tega se z davčnim svetovanjem ukvarjata tudi obe vrsti gospodarskih revizorjev, in sicer *Registeraccountants* in *Accountants – Administratieconsulenten* in *Advocaten* in *Notaren* (Preuβ 2006, 97).

Davčni svetovalci se združujejo v zasebnih poklicnih združenjih. Najpomembnejši sta: Nederlands Ordre van Belastingconsulenten – NOB in Nederlands Federatie van Belastingconsulenten - NFB.

c) **Regulatorni mehanizmi**

Vstopne omejitve

- ***Zahtevana formalna izobrazba in praktične izkušnje*** - za opravljanje davčnega svetovanja se zahteva registracija, ki je primerljiva s priglasitvijo opravljanja dejavnosti. Nekvalificirano opravljanje dejavnosti nadzirata davčna uprava in upravno sodišče, saj imata pravico prepovedati, da davčnega zavezanca zastopa davčni svetovalec z neustrezno izobrazbo (Preuβ 2006, 97).

[34] Nederlands Ordre van Belastingconsulenten; Nederlandse Federatie van Belastingconsulenten; Nederlandse Institut van Belastingconsulenten; Vereinigung voor Belastingwetenshap, Erste Nederlandse Genotchap van Accountants en Belastingadviseur

- ***Zahtevan poklicni izpit*** - na Nizozemskem ni zakonske ali splošne poklicne regulacije o izobrazbi davčnega svetovalca. Poklicna združenja si prizadevajo, da bi imeli njihovi člani najboljšo strokovno izobrazbo. Člani prostovoljno spoštujejo poklicna pravila. Imeti morajo visokošolsko izobrazbo ekonomske ali pravne smeri. Posebnega poklicnega izpita za davčnega svetovalca na Nizozemskem ni. Prav tako se zahtevajo praktične izkušnje pred pričetkom opravljanja davčnega svetovanja, ni obveznega izobraževanja in ni predviden vpis v poklicni register (Preuβ 2006, 97).
- ***Zakonska zaščita naziva davčni svetovalec*** - na državni ravni naziv ni zaščiten. Zaščiteni pa so nazivi, ki jih podeljujejo zasebna združenja davčnih svetovalcev, in sicer naziv »federatie belastingadviseur,« ki ga podeljuje NFB in »belastingconsulent«, ki ga podeljuje NOB.

Omejitve pri delovanju

- ***Predpisovanje cen*** - ni posebnih pravil.
- ***Dopustnost oglaševanja*** - na državnem nivoju ni posebnih omejitev. Te lahko za svoje člane predpisujejo le zasebna poklicna združenja. NFB dovoljuje za obveščanje javnosti navajanje splošnih podatkov o članu. Prepovedano pa je oglaševanje, ki je v nasprotju z internimi pravili, je neresnično in presega meje dobrega okusa.[35] Podobno ureditev ima tudi NOB.
- ***Sodelovanje z drugimi poklici*** - na državnem nivoju ni posebnih omejitev, lahko pa jih za svoje člane predpisujejo zasebna združenja.

d) Poklicna pravila in poklicna združenja

- ***Temeljna poklicna pravila*** - za člane NOB so predpisana v Reglement Beroepsuitoefening Nederlandse Orde van Belastingadviseurs.[36] Njihova glavna značilnost so zaupnost, odgovornost in strokovnost. Poklicna pravila za člane NFB so predpisana v »Reglement voor de Beroepsuitoefening, inclusief toelichting« . Zanje so značilna neodvisnost, odgovornost, zaupnost, dolžnost izobraževanja in strokovnost.
- ***Poklicna združenja in njihov status –*** so ustanovljena na zasebni osnovi, članstvo je prostovoljno. Poklicna združenja so delno prevzela vlogo zakonodajalca. Od članov zahtevajo strokovno usposobljenost. Delovanje urejajo z internimi smernicami in organizacijskimi predpisi. Pripadnost poklicnim združenjem je garancija za strokovnost in urejeno delovanje. Poklicna združenja prevzemajo tudi izobraževalno dejavnost (Behrens 1981, 39).
  Po številu in izobraženosti članstva - NOB sta najpomembnejši poklicni združenji Nederlands Ordre van Belastingconsulenten- NOB s 4500 člani. Sodeluje z več kot 300 malimi in velikimi podjetji. Drugo je Nederlands Federatie van Belastingconsulenten – NFB s 3000 člani. V obeh združenjih morajo člani upoštevati lastne standarde ravnanja, veljajo tudi stroga disciplinska pravila. NOB je bil ustanovljen v petdesetih letih dvajsetega stoletja. Ustanovili so ga bivši davčni uslužbenci in akademsko izobraženi davčni svetovalci. Za članstvo v združenju se zahteva visokošolska ali primerljiva izobrazba. Člani smejo biti le samozaposlene osebe.

NOB je krovna organizacija več poklicnih združenj, ki želijo ohraniti svojo samostojnost. Ustanovljena je bil leta 1954, da bi zastopali potrebe davčnih svetovalcev, varovala skupne

[35] Več o tem 4. člen Reglement voor de Beroepsuitoefening, inclusief toelichting. Dostopno na: http://www.fb.nl/files_content/statuten%20en%20reglementen/Reglement%20voor%20de%20Beroepsuitoefening%2011-6-2009.pdf [12.09.2009].

[36] Poklicna pravila so objavljena na spletni strani http://www.nob.net/?q=Reglementen-en-Statuten-NOB. [12.09.2009].

poklicne interese svojih članov ter služila davčnemu pravu. Cilje organizacije so povzela številna druga poklicna združenja davčnih svetovalcev. Združenje omogoča izobraževanje za poklic davčni svetovalec. Prireja strokovne dneve, predavanja, simpozije, podpira znanstvene raziskave, članom zagotavlja pomoč in svetovanje ter spodbuja poklicno sodelovanje na državni in mednarodni ravni. Kandidat mora biti polnoleten, v družbi spoštovan. Strokovno usposobljenost mora dokazati pred zavodom za organiziranje nacionalnih izpitov za davčnega svetovalca oziroma asistenta za davčnega svetovalca (Granvenhage ansäsigen "Stichting tot Organisatie von de Federative Examens voor Belastingconsulent en Belastingasistent)." Imeti mora diplomo, ki jo zagovarja pred upravnim odborom "Federatie" (Behrens 1981, 41). NOB združuje davčne svetovalce, ki se usmerjajo na mala in srednja podjetja, kmetijski sektor in bogate posameznike. Člani uporabljajo zaščiten naziv FB (Federatie Belastingadviseur). Pridobijo ga lahko le davčni svetovalci, ki delujejo v skladu s pravili ravnanja NFB.

- ***Disciplinska pravila*** NOB so stroga. Ukrepa izreka disciplinski svet. Poznajo tri vrste disciplinskih ukrepov, in sicer pisno opozorilo, pisni opomin, začasni suzpenz in izključitev.[37] Disciplinska pravila za člane NFB so zapisana v 24. členu statuta. Disciplinski ukrepi so: opomin, graja, suspenz za več kot 6 mesecev in izključitev. [38]

5.6.3 Ureditev davčnega svetovanja v Veliki Britaniji

a) Zgodovinski razvoj

Davčno svetovanje se je v Veliki Britaniji razvijalo stoletja. Nosilci so bila poklicna združenja revizorjev *(Accountant Associations)*. Pomen gospodarskih revizorjev se je pričel krepiti v času industrijske revolucije, predvsem pa z gospodarskimi aktivnostmi Anglije pri izgradnji in upravljanju britanskega imperija. Vodenje čezmejnih podružnic ter revidiranje njihovih računovodskih izkazov, ki so jih naročile matične družbe, so zahtevale strokovnjake. Veliko gospodarskih revizorjev je delovalo v tujini, s čimer lahko še danes pojasnjujemo obstoj mednarodnih revizijskih družb. V tem obdobju so pridobili revizorji v javnosti veljavo in postali spoštovani. Prvi poklicni združenji revizorjev sta bili ustanovljeni leta 1853 na Škotskem. Imenovali sta se *Society of Accountants* v Edinburghu in *Institut of Accountanst and Actuaries* v Glasgowu. Statut organizacij je bil sprejet leta 1854 in 1855. Kot tretje združenje je bilo ustanovljeno *Society of Accountants* v Aberdeenu, ki je sprejelo statut leta 1857. Vse tri organizacije so začele sodelovati. Ustanovile so skupno izpitno komisijo. Leta 1951 so se združile v *Society of Accountants* s sedežem v Edingburgu. Združenje je spremenilo naziv v *The Institute of Charted Accountants of Scotland.* V Angliji je bilo prvo poklicno združenje ustanovljeno leta 1870 in se je imenovalo *Incorporater Society of Liverpool Accountants*. Sledil mu je *Institute of Accountants* iz Londona. Sledila so mu združenja v velikih industrijskih mestih. Leta 1880 je ustanovljen *Institute of Charted Accountants of England and Wales (ICAEW)*. Vsi člani do takrat ustanovljenih poklicnih združenj so se lahko včlanili v to združenje. Njegov statut je bil po drugi svetovni vojni večkrat spremenjen. Da bi z njim izboljšali nadzorno funkcijo upravnega odbora ter pogoje izobraževanja. *The Institute of Charted Accountants in Irland* je ustanovljen leta 1888 in je glavno poklicno združenje za Severno Irsko in Republiko Irsko. *The Association of Chartified Accountants* je nastalo podobno kot druga poklicna združenja z združitvijo več samostojnih poklicnih združenj.

[37] Dostopno na: http://www.nob.net/?q=node/125. [12.09.2009].
[38] Dostopno na: http://www.fb.nl/files_content/statuten%20en%20reglementen/Statuten.pdf in http://www.fb.nl/templates/mercury.asp?page_id=1713[12.09.2009].

Davčno svetovanje je bilo le delno delovno področje gospodarskih revizorjev. Zato so leta 1929 ustanovili Davčni inštitut (*Institute of Taxation).* Združiti je želel posebno usposobljene ljudi, ki bi se ukvarjali izključno z davčnim svetovanjem, saj se je pokazala potreba po strokovnjakih na tem področju. Danes so pripadniki Davčnega inštituta najbolj usposobljeni angleški davčni svetovalci.

b) **Nosilci davčnega svetovanja**

V Veliki Britaniji na področju davčnega svetovanja ne obstajajo enotna zakonska poklicna pravila. Davčno svetovanje je pogosto le delno področje gospodarskih revizorjev. Razlika v nazivih davčni svetovalec in gospodarski revizor ne obstaja. Nazivi *Charted Accountant, Incorporated Accountant, Auditor* ter *Certified and Corporated Accountant* se ne nanašajo na delovnega področja, ampak pomenijo pripadnost posameznemu poklicnemu združenju. Naziv *Accountant* se tako uporablja za gospodarskega revizorja in za davčnega svetovalca *(*Behrens 1981, 28). Poleg davčnih svetovalcev se z davčnim svetovanjem ukvarjajo še bančniki, odvetniki in bivši davčni uradniki.

c) **Regulatorni mehanizmi**

Vstopne omejitve

- ***Zahtevana formalna izobrazba in praktične izkušnje*** - pomembni nosilci davčnega svetovanja so člani Pooblaščenega inštituta davčnih svetovalcev. Če želi kandidat postati član omenjenega združenja, mora imeti po opravljenem poklicnem izpitu najmanj 3 leta delovnih izkušenj na področju davkov. S tem pridobi pravico do uporabe naziva pooblaščeni davčni svetovalec. Kandidatom, ki so končali izobraževanje na univerzi v Bournemouthu, se šteje eno leto uspešnega usposabljanja kot 3 leta praktičnega dela. Za članstvo mora kandidat zaprositi s posebno prošnjo, ki jo vloži v 18 mesecih po datumu, ko je izpolnil oba pogoja (tri leta delovnih izkušenj in opravljeno izobraževanje) (Drobnič 2003, 88). Za članstvo v inštitutu pa lahko kandidat zaprosi tudi po 30 mesecih, ko izpolni zadnjega od naslednjih dveh pogojev***:*** uspešno opravi izpit pri Pooblaščenem inštitutu davčnih svetovalcev in ima dve leti praktičnih izkušenj na področju davčnega svetovanja v Veliki Britaniji[39].
- ***Zahtevan poklicni izpit*** - za članstvu v Pooblaščenem inštitutu davčnih svetovalcev se zahteva poklicni izpit, ki obsega štiri ločene sklope, in sicer:
  - splošni davki (izpit je sestavljen iz petih sklopov, od katerih morajo kandidati uspešno opraviti najmanj tri. Ti sklopi vprašanj so obdavčevanje fizičnih in pravnih oseb, premoženjski davki, davek na dodano vrednost ter ostali posredni davki);
  - poznavanje splošne davčne prakse, poznavanje obdavčitve fizičnih oseb, skladov in nepremičnin, poznavanje obdavčitve pravnih oseb, prometnih davkov;
  - povezave med davki;
  - strokovna odgovornost in etična pravila ter poznavanje davčnega prava.

Izobraževanje pri Združenju davčnih tehnikov poteka na podoben način kot pri Pooblaščenem inštitutu davčnih svetovalcev. Tudi tu se kandidatom na podlagi uspešno opravljenega izpita podelijo ustrezne listine. Izpit obsega dva dela in sicer Listino I – Obdavčevanje fizičnih oseb *(Personal Taxation)* in Listino II – Obdavčevanje pravnih oseb *(Bussiness Taxation).* Poleg omenjenih listin morajo kandidati pred, med ali po opravljenih listinah I in II opraviti še izpit iz Načel računovodstva *(Principle of Accounting)* in Načel prava *(Principle of Law).* Izpit iz teh

[39] Dostopno na: http://www.att.org.uk.

dveh listin je potrebno opraviti največ v treh letih po koncu opravljenih prvih dveh listin[40]. *Zakonska zaščita naziva* davčni svetovalec - naziv zakonsko ni zaščiten, ampak je zaščiten na ravni zasebnih združenj, katere član je davčni svetovalec.

Omejitve pri delovanju

- ***Predpisovanje cen*** davčnosvetovalnih storitev ni dorečeno. Inštitut *(Chartered Institute of Taxation)* priporoča članom, da pred sprejemom posla seznanijo naročnika s ceno svojih storitev. Dogovor o ceni je priporočljivo pisno zapisati v pogodbi o sprejemu posla. Cena naj temelji na porabljenem času in povzročenih stroških, lahko pa je odvisna od koristi, ki bodo sledile opravljeni storitvi. Priporočljivo je tudi, da se v pogodbo vnesejo tudi plačilni roki in pogoji.
- ***Dopustnost oglaševanja*** - davčni svetovalci morajo pri oglaševanju in promoviranju svojih storitev spoštovati zakonske predpise in strokovna načela s tega področja, (Britanski kodeks oglaševanja in promocije prodaje, Standarde oglaševanja neodvisne komisije televizije in radia, predvsem določila o zakonitosti, jasnosti, poštenosti in resnicoljubnosti). Če davčni strokovnjak podaja informacije o naročniku za marketinške namene, se mora držati določil Zakona o varstvu podatkov. Član Inštituta ne sme propagirati poznavanja posameznih področij obdavčevanja, ki jih ne obvlada. Objavljeni podatki v oglasu morajo biti resnični in ne smejo vsebovati primerjav s storitvami konkurence, ki bi bile žaljive. Informacije o cenah storitev davčnega svetovanja ne smejo biti zavajajoče (Drobnič 2003, 94-100; The Chartered Institute of Taxation 2002, 36-60).
- ***Sodelovanje z drugimi poklici*** je zaradi nepripravljenosti za sodelovanje komaj zaznati.

d) **Poklicna pravila in poklicna združenja**

- ***Temeljna poklicna pravila*** - Pooblaščeni inštitut davčnih svetovalcev in Združenje davčnih tehnikov sta leta 2002 izdala Poklicna pravila in praktične napotke ter Priročnik za delo davčnih svetovalcev. Poklicna pravila so zasnovana na vrednotah poštenosti, popolnosti, neodvisnosti in nepristranskosti. Praktični napotki obsegajo področje organizacije dela, skrbnosti pri izvajanju poslov, sprejema novega naročnika, izvedbe posla za naročnika, izobraževanja in poklicnega razvoja, zaračunavanja storitev svetovanja, nasprotja interesov, pritožb, urejanja odnosov med naročnikom in svetovalcem ter oglaševanja.
- ***Poklicna združenja in njihov status*** - v Veliki Britaniji ne najdemo nacionalnega poklicnega združenja, saj so ta organizirana na zasebni ravni. Najpomembnejša zasebna poklicna združenja so Pooblaščeni inštitut davčnih svetovalcev (The Chartered Institute of Taxation, CIOT)[41], Združenje davčnih tehnikov *(The Association of Tax Technicians - ATT[42])*.
- ***Disciplinska pravila*** predpisujejo posamezna poklicna združenja.

5.6.4 Ureditev davčnega svetovanja v Združenih državah Amerike

a) **Zgodovinski razvoj**

Vse do 20. stoletja so smeli računovodje voditi le poslovne knjige. Odslej smejo opravljati tudi revizijske storitve. Opravljanje davčnosvetovalnih storitev je dovolil Zakon o dohodku iz leta 1913. S povečanjem stopenj davka od dohodka se je po I. svetovni vojni pomen računovodij in

[40] Dostopno na: http://www.att.org.uk.
[41] Dostopno na: http://www.tax.org.uk.
[42] Več o Združenju davčnih tehnikov na spletni strani http://www.att.org.uk.

davčnih svetovalcev povečal. Davčnosvetovalne storitve so skupaj z revizijskimi predstavljale pomemben del prihodkov računovodsko-revizijskih družb (Barcus in Wilkinson 1986, 9–10). Med obema svetovnima vojnama so se računovodsko-revizijske družbe pričele zavedati pomembnosti svetovalnih storitev, še posebej na področju poročanja o finančnem položaju podjetij. Gospodarska kriza leta 1930 in druga svetovna vojna sta bistveno zmanjšali pomen svetovalnih storitev, zato računovodsko-revizijske družbe niso več zaposlovale svetovalcev. Po drugi svetovni vojni so svetovalne storitve ponovno pridobivale veljavo. Število svetovalnih družb se je povečalo. Najbolj znana iz tega obdobja so Booz, Allen & Hamilton; McKinsey & Company; Cresap, McCoormick & Paget in Theodore Barry & Associates. Povojno obdobje zaznamuje ustanavljanje novih podjetij, ki so se ukvarjala izključno z revizijskimi storitvami ter poslovnim in davčnim svetovanjem. Mnoga so bila ustanovljena za opravljanje samo določenih svetovalnih storitev. Prav tako so se znotraj podjetij ustanavljali oddelki za svetovalne storitve.

Ameriški inštitut pooblaščenih revizorjev (angl. American Institute of Certified Public Accountants - AICPA) je leta 1946 objavil seznam storitev, ki so jih lahko ponujale računovodske in svetovalne družbe. V obdobju od 1940 do 1950 so seznamu dodajali nove svetovalne storitve. Te so se razširile na vsa računovodska in neračunovodska področja, zato so svetovalna podjetja pričela zaposlovati tudi strokovnjake iz drugih (neračunovodskih) področij, kot so informatiki, programerji in poslovodni strokovnjaki. Šestdeseta in sedemdeseta leta zaznamuje pospešena rast svetovalnih storitev. Po letu 1980 pa so vse bolj ustanavljali manjša računovodska podjetja, ki so se razvijala hitreje od oddelkov v velikih svetovalnih podjetjih (Barcus in Wilkinson 1986, 11–12).

b) **Nosilci davčnega svetovanja**

V ZDA se lahko vsak, neodvisno od strokovne izobraženosti, ukvarja z davčnim svetovanjem (omejitve so določene samo pri zastopanju strank pred ameriško davčno agencijo – ang. Internal Revenue Service IRS). V praksi pa zaradi zapletene davčne zakonodaje in naraščajočega obsega dela nastopajo v vlogi davčnih svetovalcev le vrhunski strokovnjaki iz računovodstva, revizije in prava, ki imajo ustrezno strokovno izobrazbo in nekaj let praktičnih izkušenj.[43]

Ponudnike davčnosvetovalnih storitev lahko v Ameriki razdelimo v 5 skupin. Po moči, številu zaposlenih in po prihodkih so največji ponudnik davčnosvetovalnih storitev štiri največje revizijske družbe. Za njimi so velike nacionalne in regionalne družbe, ki v urbanih središčih podobno kot štiri največje revizijske družbe svetujejo pretežno gospodarskim družbam. Ukvarjajo se tudi s sestavljanjem davčnih obračunov, vendar je težišče njihovih dejavnosti revidiranje in svetovanje. Naslednja skupina so pisarne z 10 do 50 zaposlenci, med katerimi je največ revizijskih družb. Pripravljajo davčne obračune, v manjšem obsegu pa tudi svetujejo. Njihovi naročniki so majhna in srednja podjetja ter fizične osebe. Naslednji ponudnik so samostojni svetovalci in majhne svetovalne pisarne z manj kot 10 zaposlenci. Težišče njihovih aktivnosti so priprava davčnih obračunov za majhna podjetja in fizične osebe, obsežnih svetovalnih storitev pa praviloma ne ponujajo. Franšizne davčnosvetovalne pisarne zaradi velikosti, organizacijske

[43] Davčna praksa v ZDA zajema:
- davčno svetovanje ali davčno načrtovanje *(tax advice or tax planning),*
- sestavljanje davčnih napovedi *(tax return preparation),*
- zastopanje strank pred Agencijo *(representation before the IRS)* in
- zastopanje strank pred Davčnim sodiščem ali drugimi sodišči (*practice before Tax Court or other courts).*

strukture in ponudbe obravnavamo kot samostojno skupino. Ukvarjajo se s pripravo davčnih obračunov. V glavnem pripravljajo enostavne davčne obračune po ugodnih cenah za revnejše naročnike. Specializirane so torej za masovni trg, zato so označene kot »Mass preparer«. V zadnjem času poskušajo tudi te verige razširiti ponudbo na finančne storitve. Poleg njih ponujajo davčnosvetovalne storitve še ameriška davčna agencija IRS, ki omogoča fizičnim osebam brezplačno svetovanje pri izpolnjevanju davčnih napovedi. Drugih svetovalnih storitev IRS ne ponuja (Richter 2004, 84-86).

c) **Regulatorni mehanizmi**

Vstopne omejitve

- ***Zahtevana formalna izobrazba in praktične izkušnje*** - z davčnim svetovanjem se v ZDA ukvarjajo različno usposobljene poklicne skupine. Najpomembnejše so neregistrirani davčni svetovalci (Unenrolled Tax Practitioners), registrirani zastopniki (Enrolled Agents), pooblaščeni revizorji (Certified Public Accountants) ter odvetniki (Attorneys) (Richter 2004,76). V skupini neregistriranih davčnih svetovalcev so združeni davčni svetovalci, ki za davčno svetovanje niso posebej usposobljeni in se pretežno ukvarjajo z izpolnjevanjem davčnih napovedi za fizične osebe. Naročnike smejo zastopati le na prvi stopnji pred davčno agencijo IRS, ne pa tudi na višjih stopnjah. Davčne zavezance smejo pred davčno agencijo neomejeno zastopati le registrirani zastopniki, pooblaščeni revizorji in odvetniki. Edina možnost za davčno svetovanje brez zaključene visokošolske izobrazbe, ki je predpisana za pooblaščene revizorje in odvetnike, je pridobljeni naziv registrirani zastopnik. Kandidat mora opraviti dvodnevni izpit pred IRS ali mora biti pet let dejaven kot davčni inšpektor pri IRS. Različna izobraženost davčnih svetovalcev se odraža tudi v povprečni ceni, ki jo dosegajo na trgu. Tako dosegajo samostojni davčni svetovalci in registrirani zastopniki povprečno urno postavko v višini 90 USD, samostojni pooblaščeni revizorji in odvetniki pa do 265 USD (Richter 2004, 77). Večina davčnih svetovalcev ima naziv pooblaščeni revizor (Certifid public accountant - CPA). Pretežno se ukvarjajo z davčno problematiko (npr. v davčnosvetovalnem oddelku v veliki revizijski družbi). Za pridobitev naziva pooblaščeni revizor mora kandidat zadostiti pogojem, ki jih zahtevajo posamezne zvezne države. V večini držav se te nanašajo na:
  - formalno izobrazbo,
  - praktične izkušnje,
  - opravljen preizkus znanja pri Ameriškem inštitutu pooblaščenih revizorjev (American Institute of Certified Public Accountants- AICPA).

Razen tega se lahko z davčnim svetovanjem ukvarjajo še osebe z nazivom MBA (Master of Business Administration) z računovodskega področja. Tudi številne fakultete omogočajo že na dodiplomskem študiju možnost pridobitve naziva MST (Master of Science in Taxation)[44] (Preuβ 2006, 85-86).

- ***Zahtevan poklicni izpit*** - izpitna pravila za pridobitev naziva CPA oblikuje Ameriški inštitut pooblaščenih revizorjev, izpiti pa se izvajajo pri zveznih odborih za pooblaščene revizorje. Za pridobitev naziva CPA na državni ravni ne obstajajo enotna pravila. V vseh zveznih državah obstajajo minimalne zahteve, ki jih morajo izpolnjevati člani. Večina držav zahteva zaključeno visoko šolo oziroma petletno univerzitetno izobrazbo. Prav tako morajo imeti

[44] Pridobitev naziva MST je mogoča na naslednjih ameriških univerzah: California State University, Boise State University, Depaul University, Bentley College, Golden Gate Univeristy, St. John`s University.

kandidati najmanj 150 študijskih ur s področja ekonomike poslovanja in računovodskih predpisov na dodiplomskem študiju. Predpostavka za pristop k izpitu je poleg splošne izobrazbe s 60 - 80 urami v semestru tudi izobrazba s področja ekonomike poslovanja s 35 - 50 urami v semestru ali 20 - 40 ur s področja računovodenja in revizije (Preuβ 2006, 90-91). Izpit je pisen in traja dva dni. Preizkus znanja obsega štiri področja: revidiranje, gospodarsko pravo, računovodstvo in davščine. Od leta 2004 se izpit opravlja računalniško. Povprečni odstotek uspešnega opravljanja izpitov je 20%[45].

- ***Zakonska zaščita naziva*** - poklic davčni svetovalec ni enoten, zato tudi ni zakonsko zaščiten. Stranke lahko pred agencijo IRS zastopajo le pooblaščeni revizorji (CPA), odvetniki ***(attorneys)***, registrirani zastopniki ***(enrolled agents)***, za določena področja tudi registrirani aktuarji ***(enrolled actuaries)*** ali državni uslužbenci ***(government officers)***. Zastopnik stranke mora pred agencijo predložiti in podpisati deklaracijo, v kateri potrjuje, da je usposobljen in pooblaščen za zastopanje stranke (Richter 2004, 78-79).

Omejitve pri delovanju

- ***Dopustnost oglaševanja*** - na zvezni ravni ni posebnih pravil o oglaševanju. Postavljajo jih organizacije, katerih člani so posamezni davčni svetovalci.
- ***Sodelovanje z drugimi poklici*** - polom ameriških podjetij (Enrona, WorldComa), zaradi katerega je propadla revizijska družba Arthur Andersen, je sprožil, da so sredi leta 2002 sprejeli »Zakon o reformi računovodenja javnih podjetij in o zaščiti naložbenikov« *(Public Company Accounting Reform and Investor Protection Act of 2002[46])*, imenovan tudi Sarbanes - Oxleyjev zakon, ki pomembno vpliva tudi na delo revizorjev kot davčnih svetovalcev. Namen zakona je bil zagotoviti strogo reguliranje revizijske dejavnosti ter s tem povrniti zaupanje javnosti ter vlagateljev na finančnih trgih v pravilnost revidiranih računovodskih izkazov ter s tem povrniti omajan ugled revizorjev. Sarbanes–Oxleyjev zakon ni obvezujoč le za ameriške revizorje, ampak za vse, ki revidirajo računovodske izkaze družb in njihovih hčerinskih družb in so pod nadzorom Komisije za vrednotnice. Natančnejša pravila zakona so zajeta v predpisih Komisije za vrednotnice (*Securities and Exchange Commision[47] - SEC).* Predpisi določajo, da lahko revizijske družbe opravljajo davčnosvetovalne storitve kot del nerevizijskih storitev le ob predhodni odobritvi revizijskega odbora. To pomeni, da je bil glavni namen zakona ločiti hkratno revidiranje in svetovanje v enem podjetju. Tako revizijske družbe ne smejo opravljati računovodskih in finančnih storitev, pomagati pri vzpostavitvi finančnega informacijskega sistema, pravno svetovati če le-to ni povezano z revidiranjem računovodskih izkazov, ne smejo opravljati aktuarskih storitev, notranje revizije in poslovnega in kadrovskega svetovanja. Davčnosvetovalne storitve so dovoljene, razen če je njihov izključni namen izogibanje davkom in njihova utaja.

d) **Poklicna pravila in poklicna združenja**

- ***Temeljna poklicna pravila*** - v Ameriki za davčne svetovalce ne poznajo enotnih poklicnih pravil, prav tako davčni svetovalci niso združeni v posebna poklicna združenja. AICPA je odgovoren za pripravo in objavo pravil o etičnem ravnanju pooblaščenih revizorjev. V ta namen je AICPA objavil Kodeks strokovnega obnašanja, v katerem najdemo splošne napotke, ki jih morajo upoštevati vsi člani AICPA, in napotila za posamezna strokovna področja. Člani AICPA, ki se ukvarjajo z davčno prakso v državi, morajo biti pozorni predvsem na standarde,

[45] Več o tem glej na spletni strani: http://www.ascpa.org/Content/38248.aspx)
[46] Dostopno na: http://www.accountingeducation.com/pdffiles/usreform.pdf.
[47] Dostopno na: http://www.sec.gov.

ki veljajo za opravljanje davčnih storitev v ZDA. Poleg tega morajo poznati osnovna pravila Kodeksa strokovnega obnašanja v oddelku 51, ki so namenjena nepristranskemu, neoporečnemu, neodvisnemu in objektivnemu delu pooblaščenih revizorjev.

- ***Poklicna združenja in njihov status*** **-** razvoj davčnega svetovanja podpira Ameriški inštitut pooblaščenih revizorjev, Ameriško združenje odvetnikov (American Institute of CPA, American Bar Associations) ter Državno združenje registriranih zastopnikov, Državno združenje davčnih svetovalcev in Državno združenje davčnih strokovnjakov (National Associations of Enrolled Agents, National Associations of Tax Practitioners in National Society of Tax Profeessionals). Obvezno članstvo davčnih svetovalcev v navedenih poklicnih združenjih ni predpisano. Namen poklicnih združenj je zastopanje interesov članov pred državnimi organi, obveščanje o aktualnem razvoju na področju davčnega prava ter izobraževanje.
- Posebno mesto v organizacijski raznolikosti ima AICPA, ki preko Vodstva odbora za davke *(Tax Executive Committe)* in sekcije za davke *(Tax Section)* skrbi za izvajanje strokovno jasnih in učinkovitih davčnih storitev. V okviru AICPA deluje sekcija za davke *(Tax Section*[48]*)*, ki zastopa interese davčnih svetovalcev ter pripravlja in objavlja strokovne in tehnične standarde na področju davčne prakse za pooblaščene revizorje. Poslanstvo odbora je služiti javnemu interesu ter pomagati članom AICPA, da bi postali vodilni in najpomembnejši strokovnjaki na področju davčnosvetovalnih storitev. Prav tako si prizadeva za rešitve, ki bi pripomogle k učinkovitejši davčni politiki in državni administraciji.
- ***Disciplinska pravila*** so v pristojnosti poklicnih organizacij.

5.7 Sklepne ugotovitve

Davčno svetovanje v evropskih državah pravno ni enotno urejeno. Zato se srečujemo z različnimi poklicnimi pravili, nosilci davčnega svetovanja, z različno strokovno usposobljenostjo davčnih svetovalcev, različnimi vstopnimi omejitvami, poklicnimi organizacijami, izobraževalnimi možnostmi in z zahtevami za pridobitev naziva davčni svetovalec ter z različno zaščitenim strokovnim nazivom. Davčno svetovanje kot pravno reguliran poklic zasledimo v Avstriji, Nemčiji, na Poljskem, Češkem, Slovaškem, Belgiji Franciji in Italiji. Davčno svetovanje kot pravno nereguliran poklic pa zasledimo v Španiji, Veliki Britaniji, na Irskem, Švici, Nizozemskem, Danskem, Finskem, Norveškem in Švedskem.

Naziv davčni svetovalec je pravno varovan v Avstriji, Nemčiji, Poljskem, Češkem, Slovaškem. Naziv davčni svetovalec je pravno nevarovan v Belgiji, Franciji, Italiji, Španiji, Veliki Britaniji, Švici, na Irskem, Nizozemskem, Danskem, Finskem, Norveškem in Švedskem.

Pravna ureditev davčnega svetovanja v Nemčiji je bila v empirični raziskavi prvi model pravne ureditve davčnega svetovanja[49]**; na Nizozemskem drugi model pravne ureditve davčnega svetovanja. Modelu je dodano pravno varovanje naziva davčni svetovalec** [50]**.**

[48] Dostopno na http://www.aicpa.org/tax.

[49] V zakonu o davčnem svetovanju so predpisani pogoji za pridobitev naziva davčni svetovalec in pogoji za njegovo delovanje. Osebam, ki si niso pridobile naziva davčni svetovalec, se prepove opravljanje davčnosvetovalnih storitev.

[50] Z zakonom o davčnem svetovanju se stanovski (eni ali več) organizaciji dodeli koncesija za izobraževanje za naziv davčni svetovalec, za podeljevanje licenc in za izvajanje nadzora nad davčnimi svetovalci. Z zakonom se zaščiti ime

Tretji model[51] **davčnega svetovanja je kombinacija prvih dveh modelov z vključitvijo države v nadzor in sooblikovanje izobraževanja davčnega svetovanja. Zaradi tega država prevzame tudi financiranje določenih nalog, kot so stroški registra davčnih svetovalcev, nadzora, stroške pravne in informacijske izmenjave informacij. Četrti model se zgleduje po ureditvi davčnega svetovanja v Veliki Britaniji in ZDA, kjer davčno svetovanje ni pravno urejeno.**[52]

davčni svetovalec. Davčno svetovanje lahko izvajajo tudi osebe brez licence, vendar ne smejo uporabljati naziva davčni svetovalec.

[51] Ministrstvo za finance v sodelovanju s stanovsko organizacijo (eno ali več) na osnovi Zakona o davčnem svetovanju podeljuje naziv davčni svetovalec in izvaja nadzor nad davčnimi svetovalci, koncesijo za izobraževanje davčnega svetovalca pa podeli drugim. Pri tem lahko davčno svetovanje izvajajo tudi osebe brez licence, vendar ne smejo uporabljati naziva davčni svetovalec.

[52] Davčno svetovanje ni pravno urejeno.

6 TVEGANJA PRI DAVČNEM SVETOVANJU

6.1 Namen preučevanja

Namen preučevanja tveganja pri davčnem svetovanju je opredelitev tveganj, ugotavljanje vrste tveganj in njihovo obvladovanje. Obvladovanje tveganja mora biti vgrajeno v pravno ureditev davčnega svetovanja, saj je sestavni del sistema obvladovanja kakovosti, ki vpliva na zmanjšanje nastanka odškodninskih zahtevkov in škodnih primerov, dviguje kakovost priprave storitev in s tem tudi njihove kakovosti.

6.2 Opredelitev tveganj

Za pojem »tveganje« se v strokovni literaturi pojavljajo številni izrazi, na primer hazard, nevarnost, riziko, ogroženost, ranljivost in podobno. Že desetletja prevajamo »risk management« z upravljanjem s tveganji, čeprav s tveganji težje upravljamo, kot jih na primer obvladujemo.

Angleški ustreznik »risk«, ki je bodisi arabskega »risq« bodisi latinskega izvora »risicum« in je nastal preko francoskega črkovanja »risque«, se je prvič pojavil sredi 17. stoletja. Okrog leta 1830 se v svoji moderni verziji začne pojavljati pri zavarovalniških transakcijah. Sčasoma se prvotni pomen, ki je prepogosto katerikoli nepričakovani izid, neglede na to, ali je ta dober ali slab, spremeni v pomen z neželenimi izidi. V sedanji običajni rabi angleščine ima negativni pomen (Đurovič in Mikoš 2006, 152). V slovenščino ga je mogoče prevesti kot tveganje. V Slovarju slovenskega knjižnega jezika (1991, 212) je tveganje opredeljeno kot iti v nevarnost za dosego cilja ali nevarnost, da se doživi kaj nezaželenega.

Pojem tveganje pogosto zamenjujemo s pojmom nevarnost, kar lahko pripišemo laičnim prevodom. Smith (Đurovič in Mikoš 2006, 153) opredeljuje tveganje kot verjetnost nastopa nevarnosti, Varens pa definira nevarnost kot verjetnost nastopa potencialno škodljivega pojava. Ti dve definiciji sta praktično identični, kar se odraža v nezanesljivosti terminologije in napeljuje na natančnejši premislek o tem, ali sta tveganje in nevarnost le dve različni besedi za isti pojem.

Strokovnjaki definirajo nevarnost kot verjetnost nastopa potencialno nevarnega pojava v določenem časovnem intervalu in na nekem območju. Avtorja Đurovič in Mikoš (2006, 152) sta po različnih avtorjih povzela in strnila naslednje definicije nevarnosti:

- nevarnost se najpogosteje pojavi kot proces v naravi ali jo sproži človek oziroma dogodek s potencialom ustvariti izgubo;
- nevarnost so stanje, razmere ali potek, iz katerih lahko nastane škoda. Je možnost nastopa nevarnega procesa s povzročitvijo škode;
- večina avtorjev se strinja, da mora definicija nevarnosti vključevati interakcijo med ljudmi in dogodki. Nevarnost je naravni dogodek, ki ogroža življenje in lastnino;
- nevarnost je potencialna grožnja ljudem in njihovim dobrinam.

Zveza med tveganjem in verjetnostjo dogodka je v literaturi pogosto prisotna. Tveganje opisuje bodisi kot verjetnost dogodka, pomnoženega s posledicami, če se dogodek pojavi, bodisi kot funkcijo verjetnosti nastopa nevarnosti in ranljivosti družbenih entitet. Temeljna definicija tveganja mora vključevati verjetnost izgube. Trdimo lahko, da je tveganje dejanska izpostavljenost nevarnosti nečesa, kar je za človeka vrednost. Pogosto se razume kot kombiniranje verjetnosti in izgube.

Poskus ureditve terminologije na področju analize tveganj sega v leto 1982, ko je UNDRO – *United Nations Disasster Relief Organization*; danes UNDHA - *United Nations Department of Humanitarian Affairs* - razmejila izraz »nevarnost« od izraza »tveganje«. UNDRO podaja kvantitativno definicijo tveganja z množenjem verjetnosti nastopa nevarnosti, ranljivosti in socialnih elementov. UNDRO opredeljuje pojme na naslednji način (Đurovič in Mikoš 2006, 153):

- ***nevarnost (hazard)*** je danost za katerikoli neugoden pojav, ki je povezan z mogočo nesrečo in lahko povzroči neugodne učinke. Nevarnost je verjetnostni pojem in jo opredeljujemo z »verjetnostjo prekoračitve«, torej z vrednostmi od 0 do 1;
- ***ranljivost (vulnerability)*** je pričakovana stopnja izgub ogroženca ob morebitni nesreči. Je prav tako verjetnostni pojem in jo opredeljujemo z »verjetnostjo prekoračitve«, torej z vrednostmi od 0 do 1;
- ***tveganje (acceptable risk***) je tista ogroženost, ki jo zavestno sprejemamo kot sprejemljivo. Natančneje je to »verjetnost prekoračitve«, ki jo jemljemo kot osnovo za določitev zahtev.

Kern (2008, 110-111) trdi, da je definicija tveganj odvisna od tega, iz katerega zornega kota jih opazujemo. Če jih analiziramo z:

- zornega kota vzrokov za nastanek tveganj, se analizira razkorak med želenim in dejanskim stanjem. Tveganje zato opredeljujemo kot možnost nastanka negativnega dogodka, ki bo povzročil, da bo dejansko stanje odstopalo od želenega stanja;
- zornega kota posledic tveganj, pri čemer analiziramo zgolj posledice tveganj. Tveganje definiramo kot možnost napačno zastavljenega cilja.

Če združimo oba vidika, lahko trdimo, da izvirajo tveganja iz negotovosti dogodkov v prihodnosti in s tem povezanimi nepopolnimi informacijami. Navzven se odražajo kot neželeno odstopanje dejanskega stanja od želenega.

Tradicionalna definicija opredeljuje tveganja kot izgubo ali škodno nevarnost, to pomeni možnost nastopa neugodnega, nevarnega ali ogrozitvenega razvoja prihodnjih dogodkov.

6.3 Vrste tveganj pri davčnem svetovanju

Tveganja pri davčnem svetovanju lahko razdelimo v dve skupini. Prva so poslovna tveganja, ki so posledica procesov in odnosov v davčnosvetovalni pisarni. To so objektivna in subjektivna tveganja pri pripravi storitev, tveganja, ki izvirajo iz sodelovanja med zaposlenimi pri naročniku in davčnem svetovalcu ter informacijska tveganja. V drugo skupino spadajo tveganja, ki so posledica kršitve pravnih norm - poklicnih pravnih norm, davčnega prava in pogodbenih razmerij z naročniki (Kern 2008, 114-115).

Davčnosvetovalna pisarna je storitveno podjetje, deležno vseh posebnosti za storitvena podjetja. S pripravo storitev povezana tveganja delimo v tveganja, ki so posledica sposobnosti in zmožnosti za pripravo storitev, ter tveganja, ki so posledica operativne priprave storitev. Sposobnost priprave storitev je odvisna od subjektivnih možnosti davčnega svetovalca, prizadevanj zaposlencev in davčnega svetovalca njihovih osebnostnih značilnosti, sposobnosti ter znanja. Odvisne so od izobrazbe, individualnih interesov in prizadevanj davčnega svetovalca in zaposlencev. Druga determinanta je objektivna sposobnost zagotavljanja storitev. Odvisna je od vrste davčnosvetovalne pisarne in od programa storitev, ki ga davčni svetovalec ponuja na trgu. Vrsta davčnosvetovalne pisarne je odvisna od programa storitev, ki ga moramo obravnavati v

povezavi s ponujenim naborom storitev. Program določa način organiziranja in odvijanja procesov v davčnosvetovalni pisarni. Tveganja, odvisna od organizacije davčnosvetovalne pisarne, vplivajo na tveganja pri pripravi storitev. Posebnost priprave davčnosvetovalnih storitev je sočasnost priprave in prodaje. Davčni svetovalec kot ponudnik davčnosvetovalnih storitev lahko začne pripravljati storitev šele, ko mu naročnik dá naročilo, ki sproži proces priprave storitve. Glavno tveganje, ki se pojavi v zvezi z operativnim pripravljanjem storitev, je tveganje, ki izvira iz potrebe po sodelovanju davčnega svetovalca in naročnika (komuniciranje, sodelovanje med zaposlenci davčnega svetovalca in naročnika, organizacijske značilnosti pri davčnem svetovalcu in naročniku, osebnostne značilnosti zaposlencev pri davčnem svetovalcu in naročniku).

Ob tveganjih, ki so posledica organizacije in procesov v davčnosvetovalni pisarni, je davčni svetovalec izpostavljen še tveganjem zaradi kršitve zakonodaje. Te so v glavnem posledica kršitve pogodb, zakonov in poklicnih pravil. Ker davčni svetovalec sodeluje pri opravljanju svoje dejavnosti z različnimi poslovnimi partnerji, obstajajo njegova civilnopravna tveganja v osnovi zaradi kršitve pogodbenih obveznosti. Kršitve pogodb povzročajo nastanek tveganj za odškodninske zahtevke naročnikov kot najpomembnejših pogodbenih partnerjev davčnega svetovalca ter odškodninske zahtevke tretjih oseb (Kaiser 1995, 309).

6.3.1 Tveganja, odvisna od vrste davčnosvetovalne pisarne

Na pripravo davčnosvetovalnih storitev pomembno vplivata vrsta in obseg storitev, ki jih zagotavlja davčni svetovalec na trgu. Od tega je odvisna vrsta davčnosvetovalne pisarne in poslovni procesi v njej. Ponudba storitev je odvisna od zakonodaje, materialnih in kadrovskih zmogljivosti in sposobnosti davčnega svetovalca ter ciljnih odjemalcev. Vrsta davčnosvetovalne pisarne določa področje delovanja, ta pa so opredeljena v storitvenem programu.

6.3.2 Tveganja, povezana s pripravo storitev

Tveganja, ki so povezana s pripravo storitev, so posledica objektivnih in subjektivnih dejavnikov. Ta skupina tveganj je posledica povezanosti, prepletenosti in medsebojne soodvisnosti poslovnega sistema davčnega svetovalca in poslovnega sistema naročnika. V središču opazovanja so zahteve in pričakovanja, ki jih imajo naročniki do svetovalcev in davčnosvetovalnih storitev. Davčni svetovalec kot ponudnik storitev lahko le-te pripravi šele, ko naročnik povpraša po njih in svetovalcu posreduje potrebne podatke za njihovo pripravo. Za uspeh je ključna komunikacija z naročnikom, saj je le na podlagi kakovostnih informacij mogoče pripraviti ustrezno storitev. Glavni informator je naročnik. Zato ga mora davčni svetovalec vključiti v proces priprave storitve. Zagotoviti mora povezave med organizacijskim in poslovnim sistemom davčnega svetovalca in naročnika. Ključni dejavnik v obeh sistemih so ljudje s specifičnimi osebnostnimi lastnostmi in nepredvidljivim obnašanjem v različnih situacijah. Zato je proces priprave storitve povezan s komunikacijskimi, organizacijskimi in človeškimi tveganji.

Tveganja nastanejo tudi zaradi odnosov med zaposlenci in naročnikom pri davčnem svetovanju. Morebitna tiha nasprotja in napetosti med njimi povzročajo konflikte, ki otežijo ali onemogočijo pripravo storitev. Ljudje kot člani sistema se na probleme in okoliščine ter na obnašanje drugih oseb odzivajo različno, odvisno od osebnostnih lastnosti. Zato je pomembno in obenem tvegano, kako se ujamejo davčni svetovalec, naročnik ter zaposlenci pri davčnem svetovalcu in naročniku. Odvisno od osebnostnih lastnosti naročnika je temu primerno treba prilagoditi tudi način priprave in posredovanja storitev (Kaiser 1995, 157).

Strokovnjaki delijo naročnike v štiri skupine. V odvisnosti od tega, v katero skupino spada naročnik, moramo temu prilagoditi tudi obnašanje davčnih svetovalcev. V prvo skupino spadajo naročniki, ki niso pripravljeni sodelovati s svetovalcem in si ne pustijo svetovati, hkrati pa imajo zapletene davčne probleme, ki jih je potrebno rešiti takoj. Tem naročnikom moramo ponuditi hitre in enostavne rešitve. V drugo skupino spadajo naročniki, ki imajo zapletene davčne probleme, so pripravljeni sodelovati s svetovalcem in sprejemajo njegove predloge. V tretjo skupino spadajo naročniki, ki se zavedajo, da morajo pri reševanju svojih davčnih problemov sodelovati z davčnim svetovalcem in so zainteresirani za dolgoročno rešitev. V zadnjo skupino pa spadajo naročniki, ki nimajo pomembnih davčnih težav in so pripravljeni sodelovati z davčnim svetovalcem. Davčnega svetovalca imajo najetega zgolj zaradi njegovega dobrega glasu ali zaradi izboljšanja vtisa v javnosti in pri kreditodajalcih (Kern 2008, 118-119).

Glede na obseg davčnih problemov in pripravljenost sodelovanja naročnika z davčnim svetovalcem ločimo dva vidika. Prvi se ukvarja s vprašanjem naročnika glede intenzivnosti vplivanja davčnega svetovalca na naročnikov poslovni sistem. Drugi pa s pričakovanji za rešitev problema z emocionalnega, motivacijskega in sociološkega procesa (Kern 2008, 118-119).

Glede na to, da so naročniki bolj občutljivi na negativno odstopanje od želenega stanja kot na pozitivno, nastaja tveganje, da bodo nezadovoljni naročniki prekinili sodelovanje z davčnim svetovalcem in o njem širili negativno ustno propagando.

6.3.3 Tveganja zaradi neustreznega informiranja

Pomen naročnikov in od njih pridobljenih informacij je ključen za pripravo storitev. Zato so tveganja, ki so posledica neustreznega pretoka informacij med naročnikom in davčnim svetovalcem, ključna za uspešno sodelovanje. Sistem komuniciranja poteka med davčnim svetovalcem, njegovimi zaposlenci in naročnikom in njegovimi zaposlenci. Pri tem vsak udeleženec razpolaga z drugačnimi informacijami. Informacijska tveganja lahko razdelimo v (Kern 2008, 120):

a) tveganja pri obdelavi informacij pri naročniku in davčnem svetovalcu;

b) tveganja pri ravnanju s temi informacijami in pri njihovem posredovanju med naročnikom in davčnim svetovalcem.

Glavna tveganja pri opisanem so tveganja napačnega prenašanja ali razumevanja informacij ter tveganje, da pri odločanju ne razpolagamo z vsemi znanimi dejstvi, zaradi česar bomo sprejeli napačno odločitev. Potencialni vir tveganj je lahko tudi stil vodenja v davčnosvetovalni pisarni. Ta lahko negativno vpliva na pretok informacij med zaposlenci v davčnosvetovalni pisarni. Razlogi da, prezremo ali zmotno presodimo informacije, so lahko premalo konkretne in zgoščene informacije, ki jih od zaposlencev prejema poslovodstvo. Lahko se zgodi, da so posredovane v strokovno neprimernem jeziku ali pa v davčnosvetovalni pisarni niso jasno opredeljene ravni odločanja, komunikacijske poti in odgovornost ali pristojnost posameznih zaposlencev. Predvsem pomanjkljivo komuniciranje in informacijski primanjkljaji so glavni razlog za civilne tožbe naročnikov.

6.3.4 Tveganja, povezana z organizacijo davčnega svetovalca

Tveganja davčnega svetovalca niso le posledica nezdružljivosti naročnikovega sistema s svetovalčevim, ampak tudi organiziranosti in delovanja davčnosvetovalne pisarne. Naročnikovi problemi, ki jih mora davčni svetovalec rešiti s pripravo ustrezne storitve, terjajo od davčnega svetovalca določeno ravnanje. Davčni svetovalec prevzema v svetovalnem procesu različne, pogosto nenatančno opredeljene vloge. Glede na to govorimo o različnih tipih svetovalcev (Kern 2008, 119):

- prvi tip je **dobavitelj informacij -** njegova glavna naloga je, da s posredovanjem informacij nadomešča informacijske primanjkljaje pri naročniku. Sam ne obdeluje problemskih področij in naročniku ne svetuje, kako naj ravna v konkretnih primerih;
- drugi tip svetovalca je **reševalec problemov -** njegova glavna naloga je priprava različnih možnosti odločanja, pri čemer o njihovi izbiri in izvedbi po zaključku svetovanja odloča naročnik. V tem primeru je sodelovanje med naročnikom in svetovalcem redko;
- tretji tip je **realizator,** ki udejanji naročnikove odločitve;
- četrti tip svetovalca je **skrbnik**, ki ima odločevalno funkcijo. Kot strokovnjak mora zavzeti stališče o določenem strokovnemu problemu ter poseči v konflikt kot usmerjevalec;
- peti tip **promotor** in **moderator** imata nalogo, da v podjetju angažirata razpoložljiva znanja, vire in sredstva. Svetujeta o procesih. Pri tem se promotor osebno bolj angažira, moderator ostaja pasiven, saj zagotavlja le pomoč za samopomoč;
- šesti tip je **trener -** njegova glavna naloga je upravljanje s človeškimi viri pri naročniku.

Zaposlenci v davčnosvetovalni pisarni so pomembni v procesu priprave storitev. Objektivna kakovost storitev in njihovo subjektivno dojemanje pri naročnikih sta odvisna od strokovne usposobljenosti, motiviranosti in razpoloženja zaposlencev. Poglavitno tveganje je tveganje kontinuirano neenakega odnosa in vedenja zaposlencev do naročnikov. Raven davčnosvetovalnih storitev mora biti optimalna v vsakem trenutku, neodvisno od razpoloženja zaposlencev. To je še posebej pomembno, saj se storitev prodaja sočasno z njeno pripravo. Nekakovostno pripravljene storitve ni mogoče popraviti ali ponovno pripraviti. Prav tako lahko ponavljajoča se rutinska opravila pri zaposlencih povzročijo otopelost in pomanjkanje motivacije, kar prav tako moti sodelovanje med davčnim svetovalcem in naročnikom. Posledica so negativni odmiki od naročnikovih pričakovanj, kar je vzrok za tveganja.

Naslednje tveganje je tveganje v zvezi z informacijskim sistemom. V proces priprave storitve so vključeni davčni svetovalec, naročnik in njuni zaposlenci. Udeleženci razpolagajo z informacijami, ki so po vrstah in obsegu različne. Odvisne so od znanj in izkušenj in se v času spreminjajo zaradi kakovostnih in količinskih možnosti pridobivanja podatkov. Glavni cilj predelovanja podatkov v informacije je pridobiti odločevalno naravnane primerne informacije. V tem procesu lahko pride do motenj, ki povzročajo dodatna tveganja (Kaiser 1995, 162):

- podatki niso ustrezno in smiselno predelani v potrebne in razumljive informacije. Kljub pravilnim podatkom so zaradi napak pri prenosu, obdelavi ali razumevanju, informacije nepravilne;
- zaradi pomanjkljivega predelovanja podatkov v informacije te v posamezni odločitveni okoliščini niso primerne, njihovo dodatno obdelovanje ali pridobivanje pa je povezano z dodatnimi stroški.

6.3.5 Tveganja, ki so posledica kršitve odgovornosti

Davčni svetovalec se lahko v kaznivem dejanju zatajitve pojavlja kot (Škof 2000, 7):

- ***napeljevalec*** – s svojim dejanjem prikaže zavezancu, kako je treba oblikovati davčno napoved, da se bo izognil plačilu davčnih obveznosti;
- ***pomočnik*** – zavezanec pride k davčnemu svetovalcu že odločen, da bo dal davčnim organom napačne podatke, svetovalec pa se zaveže, da bo davčno napoved oblikoval po njegovih željah;
- ***sostorilec*** – če naklepno, po dogovoru z naročnikom, izoblikuje izkrivljene podatke o njegovih dohodkih, stroških. Davčni svetovalec naročnika napelje k dejanju davčne zatajitve in mu celo svetuje, kako in kaj naj stori, da se bo (protipravno) izognil plačilu davka. Pri tem, razen napeljevanja, ne stori ničesar. V trenutku, ko napeljevalec pri napeljanem (davčnem zavezancu) izzove odločitev za storitev kaznivega dejanja, je napeljevanje zaključeno, napeljevalec pa se obravnava kot udeleženec pri davčni zatajitvi. Če pa davčni svetovalec sodeluje pri izvršitvi kaznivega dejanja (npr. pripravi napačne podatke, jih posreduje davčnemu organu in podobno), ni napeljevalec, ampak že sostorilec pri davčni zatajitvi (skladno s pravilom, da težja oblika udeležbe konzumira lažjo obliko).

Davčni svetovalec lahko davčnemu zavezancu pri kaznivem dejanju davčne zatajitve pomaga. Pri tem je njegovo ravnanje omejeno zgolj na dajanje nasvetov ali navodil naročniku, kako preslepiti davčni organ, sicer pa v tej smeri aktivno ne deluje (torej sam ne pripravlja in ne posreduje zavajajočih podatkov ali kako drugače ravna, da bi preslepil davčni organ).

Davčni svetovalec in davčni zavezanec se dogovorita, da bosta skupaj poskrbela, da se bo davčni zavezanec izognil plačilu davkov ali drugih predpisanih obveznosti oziroma te obveznosti zmanjšal na minimum. Ravnanje davčnega svetovalca je v tem primeru bistveno za uspeh kaznivega dejanja, saj pripravi podatke za davčni organ. Če se ugotovi, da je davčni svetovalec naklepal celotno dejanje in pri dejanju celo sodeloval, je sostorilec pri kaznivem dejanju davčne zatajitve. Če pa davčni svetovalec pri utaji davkov ravna v korist naročnika brez njegove vednosti, je lahko le on storilec kaznivega dejanja davčne zatajitve.

6.3.6 Tveganja, ki izvirajo iz vsebine pogodb o davčnem svetovanju

Izhodišče za analiziranje tveganj v zvezi z davčnim svetovanjem je sklenjena pogodba o davčnem svetovanju, saj izvira večina poslovnih tveganj davčnega svetovalca iz sprejetih obveznosti v pogodbi o davčnem svetovanju. Tovrstne pogodbe sodijo med civilne pogodbe. Gre za dvostransko obvezujoče pogodbe, ki temeljijo na izražanju volje obeh pogodbenih strank.

Pri sklepanju in prenehanju pogodb velja pogodbena svoboda strank. To pomeni, da davčni svetovalec ni dolžan podpisati pogodbe, ki mu je bila vsiljena. Pogodbena svoboda je prav tako povezana s poklicno odgovornostjo za vestno opravljanje poklica, saj davčni svetovalec ne sme prevzeti več pogodb, kot jih je sposoben izvesti v dogovorjenih rokih. Na drugi strani mora tako pri novih kot tudi pri obstoječih naročnikih opozarjati na preobremenjenost ter pogodbe delno zavračati (Späth 1992, 441).

Tveganju napačnega ravnanja ali opustitve pri svetovanju ali delovanju se davčni svetovalec izogne s podrobno opredelitvijo vsebine pogodbe, tako da v njej nedvoumno določi odgovornost naročnika in svetovalca. Natančna določitev obveznosti ter s tem povezanih odgovornosti pogodbenih strank zmanjšuje možnost različnih razlag obsega in vrste odgovornosti. V osnovi so

davčni svetovalci dolžni zagotoviti naročniku svetovanje, ki bo omogočalo najnižje davčne obveznosti (Hartmann 2000, 152).

Z vidika tveganja je za davčne svetovalce osrednje vprašanje, kako (Hartmann 2000, 150):

- zmanjšati tveganje za odgovornost zaradi izgube naročnikov in ugleda;
- kratkoročno in dolgoročno vzdržati mednarodno konkurenco;
- obvladovati tveganje lastnega obstoja zaradi odškodninskih zahtevkov naročnikov za povzročeno škodo in
- nadzorovati stroške za plačilo zavarovanja poklicne odgovornosti.

Omenjeno je mogoče doseči z organizacijskimi in pravnimi ukrepi ter z upravljanjem s tveganji. Bistvo upravljanja s tveganji so pisne pogodbe o davčnem svetovanju ter sklenjena zavarovanja za poklicno odgovornost.

Vsebina pogodbe o davčnem svetovanju ni predpisana, kar pomeni, da imata obe pogodbeni stranki pravico vplivati na opredelitev prevzetih nalog. Z vidika tveganj pogodbenih strank so temeljna sestavina pogodbe določila o obsegu in vsebini naročila, o potrebni skrbnosti ter o tveganju davčnega svetovalca in naročnika (Späth 1987, 71).

Na obseg in vsebino tveganj davčnega svetovalca vpliva vrsta dogovorjenih nalog v pogodbi o davčnem svetovanju. Tako se odgovornost davčnega svetovalca pri enkratnih pogodbah o davčnem svetovanju razlikuje od odgovornosti pri trajnih pogodbah. Prav tako se pogodbe razlikujejo glede na predmet svetovanja, zato bodo na kratko predstavljene različne vrste pogodb o davčnem svetovanju.

a) **Svetovanje pri sestavljanju računovodskih izkazov**

Poslovna bilanca stanja in izkaz poslovnega izida sta najpomembnejši ter pogosto edini instrument obveščanja zunanjih uporabnikov informacij o premoženjskem in finančnem stanju naročnika. V poslovnih in davčnih bilancah obstajajo številne možnosti bilanciranja in vrednotenja računovodskih postavk ter s tem vodenja različnih bilančnih politik. Davčni svetovalec lahko z legalnimi bilančnimi politikami vpliva na izkazovanje in vrednotenje bilančnih postavk. Pri tem ne sme manipulirati z bilancami. Pri sestavljanju davčnih obračunov je glavna naloga davčnega svetovalca, da preveri pravilnost izkazanih postavk v računovodskih izkazih. Davčni svetovalec se mora zanesti na pravilnost in popolnost knjigovodskih listin in prejetih informacij, vendar le, če ne podvomi o njihovi pravilnosti oziroma dokler ne ugotovi napak v njih. Preveriti mora, ali knjigovodske listine in prejete informacije omogočajo pravilno sestavitev poslovne in davčne bilance (Gräfe, Lenzen, Reiner 1988, 108-109).

b) **Svetovanje pri sestavljanju davčnih obračunov**

Davčni svetovalec in naročnik se v omenjenem primeru s pogodbo dogovorita le, da bo davčni svetovalec sestavil davčne obračune v predpisani obliki. Davčne bilance mora izdelati na podlagi knjigovodskih listin in informacij, ki mu jih predloži naročnik. Tudi v tem primeru se mora zanesti na pravilnost in popolnost navedb, ki jih dobi od naročnika. To pa ga ne odveže odgovornosti, da skrbno pretehta vidne pomanjkljivosti v prejeti naročnikovi dokumentaciji. Natančno in nedvoumno mora opozoriti, katere podlage so potrebne za pravilno sestavitev davčnih obračunov. Iz informacij v knjigovodskih listinah mora preveriti, katera davčno relevantna dejstva se bodo uresničila, preveriti mora možnosti znižanja davčne osnove. Njegovo

delo mora biti usmerjeno v minimiranje naročnikove davčne obveznosti (Gräfe, Lenzen, Reiner 1988, 117).

c) **Svetovanje pri vodenju poslovnih knjig**

Davčni svetovalec se lahko v pogodbi obveže, da naročnika, za katerega vodi poslovne evidence in sestavlja računovodske izkaze, sproti izčrpno in celovito obvešča, mu svetuje in daje priporočila, na podlagi katerih bo ta sprejemal poslovne odločitve. V ospredju je prizadevanje, da se skupaj z naročnikom preučijo in pretehtajo predlagane rešitve. Davčni svetovalec je dolžan trajno pripravljati informacije in izračune za naročnika ter mu svetovati pri poslovnem odločanju. Ne jamči, da bo naročnik njegova priporočila sprejel, prav tako ne jamči za njihov poslovni uspeh. Njegova naloga je, da pripravi objektivno pravilne nasvete ter da v skladu s sprejetim računovodskim okvirjem pravilno vodi poslovne knjige in sestavlja računovodske izkaze (Lehr 1998, 73).

Naročnik odgovarja in skrbi za potek poslovnih dogodkov ter za sestavljanje izvirnih knjigovodskih listin, ki jih mora davčnemu svetovalcu pravočasno in v celoti predati (blagajno, bančne izpiske, izdane in prejete račune, druge knjigovodske podlage).

Kakovost obdelave podatkov pri davčnem svetovalcu je odvisna od kakovosti podlag za knjiženje, ki jih je prejel od naročnika. Napak, ki so nastale pri osnovni izvedbi poslovnih dogodkov, davčni svetovalec ne more popraviti. Zanesti se mora na njihovo pravilnost in popolnost.

Pri vodenju poslovnih knjig se davčni svetovalec srečuje z naslednjimi tipičnimi pomanjkljivostmi (Gräfe, Lenzen, Reiner 1988, 122):

- podlage za knjiženje niso popolne ali so predložene prepozno,
- kreditiranje blaga ni beleženo,
- blagajniški prejemki niso sestavljeni,
- h knjigovodskim listinam niso priložene priloge,
- vsi prejemki denarnih sredstev niso zabeleženi.

d) **Pogodba o vzpostavitvi knjigovodskega sistema pri naročniku**

Davčni svetovalec je povabljen, da pri naročniku vzpostavi knjigovodski sistem. Z vzpostavitvijo sistema mora seznaniti naročnikove zaposlence, kateri podatki so za sestavitev računovodskih izkazov nujni ter kako računovodski sistem deluje. Ko davčni svetovalec sistem vzpostavi, ne preverja več pravilnosti njegovega delovanja. To se zahteva le na začetku njegove uporabe (Gräfe, Lenzen, Reiner 1988, 128).

e) **Svetovanje**

Ločiti moramo pogodbo o svetovanju in pogodbo o informiranju. Slednja obvezuje davčnega svetovalca k vestnemu in popolnemu odgovoru na zastavljeno vprašanje. Pogodba o svetovanju svetovalca obvezuje, da naročniku posreduje ugotovitve in navodila o okoliščinah, na katere naročnik ni mislil oziroma, za katere naročnik ni izrecno zaprosil. S pogodbo o svetovanju se davčni svetovalec zaveže k splošnemu, obsežnemu in, po možnosti, izčrpnemu prikazu in poučitvi naročnika. Davčni svetovalec svetuje o vseh vprašanjih, ki se pojavljajo pri sestavljanju poslovnih bilanc, davčnih obračunov ter vodenju knjigovodstva (Gräfe, Lenzen, Reiner 1988, 130).

f) **Pogodba o informiranju**

Pri enkratnem svetovanju je z vidika odgovornosti davčnega svetovalca ključnega pomena, ali je zagotovil pravno pravilne informacije in ali so bile te informacije osnova za poslovno odločanje. Pravilnost nasveta se presoja po tem, ali temelji na spoznanjih, ki jih zagovarjajo stroka, sodna oblast in davčna oblast. Za vse nasvete je značilno, da so odvisni od svetovalčevega videnja in osebne ocene. Davčni svetovalec se lahko odgovornosti izogne z dokazovanjem, da vprašanje v stroki še ni rešeno, zato ostaja nedorečeno. V takih primerih mora naročnika opozoriti na prednosti in slabosti predlagane rešitve, na obstoj različnih mnenj in pogledov na problemskem področju ter o verjetnosti uspeha predlagane rešitve (Lehr 1998, 74).

Obveznost za skrbno ravnanje davčnega svetovalca pri pogodbah o informiranju se ravna po tem, kaj naročnik od njega pričakuje.

Če je namen pogodbe diagnosticirati tvegana davčna področja, je davčni svetovalec dolžan naročniku posredovati vse znane neugodne okoliščine. Če je njegovo znanje o vprašanju, ki mu ga je zastavil naročnik, pomanjkljivo, mora davčni svetovalec pripraviti informacijo s pridržkom ter ne sme dajati vtisa, da je vprašanje temeljito preštudiral in preveril. Če ne more z gotovostjo trditi, da je odgovor pravilen, mora razkriti, da njegovo pojmovanje zakonodaje in postopkov ni potrjeno (Gräfe, Lenzen, Reiner 1988, 139).

Če pričakuje naročnik informacijo o gospodarskem razvoju nekega podjetja ali tveganosti načrtovane finančne naložbe, se sestavi prognoza. V primerjavi z diagnozo prognoza ne temelji na analizi pravilnosti dejanskih podatkov. Prognoza se sestavi le na osnovi poštenega zaznavanja in mora biti usklajena s povezanimi tveganji.

g) **Permanentno svetovanje, ki temelji na vprašanjih naročnikov**

Posebnost je dolgoročna pogodba o davčnem svetovanju, vendar svetovanje ni kontinuirano in ponavljajoče se, ampak naročnik poišče davčnega svetovalca le, ko ima vprašanje. Storitve po teh pogodbah se zaračunavajo glede na število opravljenih svetovalnih ur.

h) **Pogodba o izvedenstvu**

Namen pogodbe o izvedenstvu je v obsežni primerjalni analizi naročnikovega problema z navedbo rešitev nastalih na podlagi ali mnenj strokovne literature ali sodnih in davčnih oblasti. Kritično presoja predstavljene vidike, predstavi prednosti in slabosti ter presoja možnosti za uspeh obravnavane zahteve. Od običajnega svetovanja se razlikuje po namenu, saj odgovarja na konkretno vprašanje ob upoštevanju naročnikovih pričakovanj.

6.3.7 Tveganja, ki izvirajo iz vrste pogodb o davčnem svetovanju

Vrsta in vsebina pogodb o davčnem svetovanju nista predpisani. Pravno veljavne so ustne in pisne pogodbe. Vendar se zaradi možnosti različnega opredeljevanja pogodbenih obveznosti priporoča pisna pogodba. Možna posledica je pri ustnih pogodbah v primerih kaznivih dejanj, da davčni svetovalec odgovarja za nevestno opustitev naročnikovih navodil, pri čemer ne more dokazati omejitve pogodbenega pooblastila, ko naročnik zagotavlja, da mu je podelil polno pooblastilo (Kirschke 2000, 173).

Davčni svetovalci običajno pripravijo osnutek pogodbe, tako da naročniki sprejmejo že predloženo obliko pogodbe. Vsebina prevzetih pogodbenih obveznosti naročnika in davčnega svetovalca zato ne kaže naročnikovih želja. Pogosto se zgodi, da se v primeru, ko je bila pogodba

o davčnem svetovanju sklenjena brez nesoglasij med davčnim svetovalcem in naročnikom, pojavijo težave kasneje, ko pričakovanja naročnika niso izpolnjena. Zato prihaja do kasnejšega razčiščevanja njene vsebine. To je še posebej verjetno zaradi različnih področij delovanja davčnega svetovalca ter zaradi zelo skopih opredelitev prevzetih nalog v pogodbah o davčnem svetovanju ali pa zaradi tega, ker pogodbe niso pisne. Prav tako se med trajanjem pogodbe pogosto spremenita njena izvorna vsebina in namen. Praviloma postaja davčni svetovalec naročnikov zaupnik, ki prevzema več funkcij, zaradi česar se širi obseg prevzetih nalog, ki v pogodbi niso opredeljene. Davčni svetovalec tako ni zgolj poklican, da sestavlja samo medletne poslovne bilance, letno poročilo ter davčne obračune, ampak prevzema naloge pri poslovnem, osebnem in splošno pravnem svetovanju.

V praksi je večina pogodb sklenjenih za nedoločen čas, pogodbena določila o obsegu svetovanja ter medsebojnih pravicah in obveznostih pogodbenih strank pa so zelo skopa. Tipične pomanjkljivosti pogodb o davčnem svetovanju so naslednje (Gräfe, Lenzen, Reiner 1988, 48–58):

- **dejavnosti, ki niso skladne s poklicem**. Pri zaupniškem odnosu med davčnim svetovalcem in naročnikom lahko naročnik davčnega svetovalca zaprosi za svetovanje na področjih, za katera ni pooblaščen (na primer poslovno ali pravno svetovanje) oziroma za katera nima ustreznega znanja in izkušenj;
- **pomanjkljiva strokovna izobraženost**. Na trgu delujejo davčni svetovalci z različnim strokovnim znanjem. Nekateri so sposobni pravilno izpolniti davčne napovedi, nimajo pa dovolj strokovnega znanja za presojo vsebinske pravilnosti davčnih odločb ter za pravilno oblikovanje in uporabo pravnih sredstev pri pritožbah na odločbe davčnega organa. Če davčni svetovalec prevzame naročilo, ki presega njegove strokovne sposobnosti, prevzame krivdo za nastanek napak, saj bi moral po razmisleku vedeti, da temu ni kos. Zato mora v podobnih primerih naročnika obvestiti, da za izvedbo naročila nima dovolj znanja ter mu priporočiti drugega svetovalca (Wegmann 1984, 190);
- **pravno svetovanje**. Pri pravnem svetovanju na davčnem področju obstaja dilema o razmejitvi dovoljenega davčnega svetovanja od nedovoljenega pravnega svetovanja. Davčni svetovalec sme pravno svetovati le v zadevah, ki so predmet davčnega postopka pred prvo- in drugostopenjskim davčnim organom. Za razlago civilnopravnih, upravnih ter drugih nedavčnih pravnih vprašanj so pristojni odvetniki;
- **obljube o proviziji**. Ena od dopustnih poklicnih nalog davčnega svetovalca je, da naročnikom svetuje o finančnih naložbah. Pri tem njegovi pridobitni interesi ne smejo biti v nasprotju z naročnikovimi. To se lahko zgodi, če je davčnemu svetovalcu obljubljena posredniška provizija, ko naročnik sklene določen posel. Davčni svetovalec mora pri naročniku vzbujati in vzdrževati zaupanje, da niti on niti njegovi zaposlenci ne bodo v premoženjskih zadevah ravnali v dobro lastnih interesov ter s tem zanemarjali ali delovali v škodo naročnikovih interesov.

6.3.8 Tveganja zaradi nespoštovanja zahtevane poklicne skrbnosti

Z vidika možnih kršitev pogodb davčnega svetovalca moramo preučiti vprašanje njegove poklicne odgovornosti. Davčni svetovalec ne jamči za želeni izid, marveč za skrbno izvedbo pogodbe. Ločimo subjektivno in objektivno skrbnost. Objektivna skrbnost je določena zakonsko ali s poklicnimi pravili. Opredeljena je kot običajno ravnanje pripadnika poklica v podobnih okoliščinah. Odločujoči so tudi narava in stopnja težavnosti pogodbe ter za izvedbo potrebno strokovno znanje.

Stopnja poklicne skrbnosti se določa glede na konkretne delovne razmere, upoštevaje tako poklicna tveganja, stopnjo izobrazbe ali širino strokovnega znanja, ki se zahteva pri delu, kakor tudi sposobnosti in lastnosti davčnega svetovalca. Vendar osebne lastnosti davčnega svetovalca ne smejo vplivati na stopnjo potrebne skrbnosti. Tako se davčni svetovalec ne more izgovarjati na osebne lastnosti, kot so neznanje, preobremenjenost, odsotnost, bolezen, starost in druge. Odgovornosti za ravnanje z zahtevano poklicno skrbnostjo se ne more izogniti s sklicevanjem, da so zaradi narave njegovega dela občasne napake neizbežne. Pri delu davčnega svetovalca obstajajo različna merila za zahtevano povprečno skrbno ravnanje. Tako veljajo na primer za davčnega svetovalca, ki izključno sestavlja davčne obračune, manj stroga merila glede skrbnosti kot za davčnega svetovalca, ki se ukvarja s problemi mednarodne obdavčitve. Na splošno lahko trdimo, čim bolj kompleksno je naročilo, strožje so zahteve po poklicni skrbnosti (Wegmann 1984, 189-190).

Tveganja zaradi nespoštovanja zahtevane poklicne skrbnosti so opisana v nadaljevanju.

a) **Neodvisnost**

Davčni svetovalec mora biti pri svojem delu neodvisen. O neodvisnem opravljanju dela je mogoče govoriti le, če sprejema svoje trditve in odločitve na podlagi lastnega znanja in zaključkov ter neodvisno od povezav in tujih vplivov. Neodvisnost zahteva ohranjanje in varstvo poklicne svobode pri odločanju.

Obveznost neodvisnega ravnanja je mogoče obravnavati v odnosu do naročnikov, zaposlencev in tretjih oseb. Če je pogodbeni odnos davčnega svetovalca in naročnika znotraj pravno veljavnih meja, ne govorimo o kršitvi poklicne neodvisnosti davčnega svetovalca. Prostovoljno sprejeti dogovori, pri katerih je razmerje med davčnim svetovalcem in naročnikom sklenjeno za nedoločen čas, s pravico do odpovedi pogodbe brez odpovednega roka ali brez plačila pogodbene kazni za predčasno odpoved pogodbe, ne temeljijo na načelu neodvisnosti. Drugače je, če je delovanje davčnega svetovalca s pogodbami omejeno, tako da se obveže, da bo delal le za naročnika. To davčnega svetovalca pahne v odvisno razmerje. Pri tem obstaja nevarnost, da davčni svetovalec bolj upošteva navodila naročnika kot svojo obveznost neodvisnega opravljanja dela. Ekonomski obstoj davčnega svetovalca je v teh primerih odvisen od prihodkov, ki jih ustvari pri naročniku (Meng 1988, 335).

Neodvisnost davčnega svetovalca od naročnika je ogrožena tudi, če obstajajo med njima finančna razmerja. Gre za primere, ko

- mora davčni svetovalec s sklenjeno pogodbo svojo neodvisnost podrediti lastnim finančnim interesom ali interesom naročnika;
- je davčni svetovalec finančno udeležen pri koristih, ki jih ima naročnik od dela davčnega svetovalca oziroma če davčni svetovalec dobi provizijo od naročnika.

Zahteva po neodvisnem opravljanju dela je lahko kršena tudi v primeru poslovne odvisnosti od naročnika. Davčni svetovalec se lahko znajde v odnosu z naročnikom kot posojilojemalec ali posojilodajalec. V tem primeru davčni svetovalec postavi svoje finančne cilje pred poklicno odgovornost. Neodvisnost davčnega svetovalca je ogrožena tudi v primeru nasprotja interesov. Za varovanje poklicne neodvisnosti mora davčni svetovalec v takih primerih odstopiti od zastopanja ene od interesnih skupin. Tipična primera sta, ko davčni svetovalec zastopa ali svetuje dvema naročnikoma, ki imata nasprotne interese ali v primeru, ko davčni svetovalec ne prejme plačila od naročnika, ampak od tretje osebe. Nasprotja interesov nastanejo tudi, ko davčni

svetovalec zastopa naročnika, ki ima nasprotne interese z drugim naročnikom. V tem primeru mora sprejeti odločitev, katerega naročnika bo zastopal, katerega pa odslovil. Podobno sporna je okoliščina, ko davčni svetovalec zastopa več družbenikov ene pravne osebe, eden od družbenikov pa predlaga zase ugodnejše davčno ravnanje, ki pa ima za druge družbenike negativne davčne posledice. Za zagotovitev poklicne odgovornosti se mora davčni svetovalec odločiti, katerih naročnikov ne bo zastopal. Če je podan sum, da je naročnik storil kaznivo dejanje davčne zatajitve, lahko davčni svetovalec poskuša prevaliti odgovornost za kaznivo dejanje na naročnika. Če davčni svetovalec prevzame njegovo obrambo, je v nevarnosti, da naročnika obremeni za kaznivo dejanje, da bi se sam rešil te odgovornosti. Za preprečitev nasprotja interesov med davčnim svetovalcem in naročnikom ter zaradi dejstva, da v teh okoliščinah davčni svetovalec ne more neodvisno zastopati naročnika, mora davčni svetovalec skrbno presoditi, ali lahko zastopa interese naročnika. Nasprotje interesov nastopi, če davčnega svetovanja ne plača naročnik, ampak tretja oseba. Gre za storitveno podjetje, ki razen poslovnega svetovanja nudi tudi davčno svetovanje. Davčnega svetovanja pa ne opravljajo zaposlenci svetovalnega podjetja, ampak neodvisni zunanji davčni svetovalci, ki plačila ne prejmejo od naročnika, ampak od svetovalnega podjetja. Nevarnost za davčnega svetovalca je, da pride do nasprotja interesov med naročnikom in svetovalnim podjetjem. V tem primeru mora imeti davčni svetovalec pred očmi poleg interesov naročnika tudi interese svetovalnega podjetja, ki je naročnik davčnega svetovalca (Meng 1988, 334-337).

Davčni svetovalec mora biti neodvisen tudi v razmerju do zaposlencev/sodelavcev. Zagotoviti mora, da zaposlenci ne vplivajo na njegove odločitve. Svojih zaposlencev ne sme vključiti v ravnanja, ki so v nasprotju s poklicem in so kazniva. Paziti mora, da ne postane poslovno odvisen od zaposlencev (ob najemu posojila pri zaposlencu). Neodvisnost davčnega svetovalca je lahko kršena tudi v odnosu do tretjih oseb. Gre za primere, ko tretje osebe prek kapitalskih ali drugih povezav vplivajo na davčnega svetovalca.

b) **Delovanje na lastno odgovornost**

Delovanje na lastno odgovornost zahteva od davčnega svetovalca, da poklicno zagotovi potrebno neodvisnost pri presojanju in odločanju. Če naročnik zahteva od davčnega svetovalca dejanje ali njegovo opustitev, ki je v nasprotju z obveznostjo ravnanja na lastno odgovornost, se mora davčni svetovalec odpovedati njegovemu vplivu. Če naročnik še vpliva na delo davčnega svetovalca, mora slednji presoditi, ali je nadaljnje sodelovanje z njim še smiselno, čeprav bo negativno vplivalo na njegov finančni položaj. V nobenem primeru pa davčni svetovalec ne sme razlagati tretjim osebam, še posebej ne davčnemu organu, zakaj je zavrnil sodelovanje z naročnikom (Meng 1989, 107).

c) **Vestnost**

Obveznost vestnega ravnanja nastopi takoj po podpisu pogodbe. Od davčnega svetovalca se pričakuje, da prevzete naloge opravlja vestno in temeljito. Glede na to, da je veliko opravil davčnega svetovalca povezanih z roki, se z vestnostjo pogosto povezuje pravočasno ravnanje. Za nevestno ravnanje davčnega svetovalca se šteje, če zamuja z oddajo davčnih napovedi. Davčni svetovalec ne sme opravičevati zamude s pomanjkanjem časa. Od njega naročnik pričakuje, da si prizadeva izpolniti pogodbo ter poišče za naročnika najcenejšo pravno in dejansko rešitev problemov.

Delovanje davčnega svetovalca je v nasprotju z obveznostjo vestnega ravnanja, če prevzete naloge ne izvede. Obveznost vestnega ravnanja zaradi neaktivnosti davčnega svetovalca je kršena

ne glede na to, ali zaradi tega za naročnika nastane škoda ali ne. Odgovornost vestnega ravnanja je kršena tudi, če davčni svetovalec za naročnika pravočasno ne vloži davčne napovedi, v svoj zagovor pa navede napačne podatke, da bi opravičil zamudo. Davčni svetovalec svoje neaktivnosti ne sme opravičevati s tem, da mu naročnik ni pravočasno predložil podatkov. V takem primeru mora davčni svetovalec naročnika natančno obvestiti o posledicah zamude ter ga prisiliti, da zahtevane podatke preda. Davčni svetovalec ne sme opustiti svojih obveznosti do naročnika, čeprav ta pri plačilu za svetovanje zamuja (Meng 1990, 117–118).

d) **Molčečnost**

Naročnik od davčnega svetovalca pričakuje najučinkovitejšo zastopanje svojih interesov. Davčni svetovalec je to zahtevo sposoben uresničiti le, če mu naročnik da izčrpne informacije, ki so potrebne za ugotovitev dejanskega stanja. Vendar je to pripravljen storiti le, če se lahko zanese, da jih bo davčni svetovalec varoval ter jih ne bo predajal tretjim osebam. Zahteva po molčečnosti je zato osnova za zaupniški odnos med davčnim svetovalcem in naročnikom.

Davčni svetovalec je kot poslovno skrivnost dolžan varovati tiste naročnikove informacije, ki se nanašajo na njegovo poklicno dejavnost. Dolžan je molčati tudi o informacijah, ki se neposredno ne nanašajo nanjo. Povedano drugače, davčni svetovalec je kot poslovno skrivnost dolžan hraniti vse informacije, ki jih je med opravljanjem dela prejel od naročnika. Problem pa lahko nastane, če se davčni svetovalec znajde sredi nasprotja interesov. To se zgodi, če je hkrati dejaven pri dveh naročnikih, ki imata drug nasproti drugemu interese, za katere davčni svetovalec ve. Tudi sam lahko pride v nasprotje interesov, če ugotovi, da je njegov naročnik storil kaznivo dejanje. O zlorabi molčečnosti je mogoče govoriti, če davčni svetovalec preda naročnikove podatke tretji osebi. Molčečnost je zlorabljena tudi, če davčni svetovalec preda poklicnemu kolegu brez vednosti naročnika pogodbo, ki je ne more prevzeti, in poslovno dokumentacijo (Meng 1990, 122-123).

6.3.9 Tveganja zaradi nestrokovnega svetovanja

Leta 1995 je Združenje davčnih svetovalec v Nemčiji skupaj s koncernom Garling opravilo študijo o vzrokih za nastanek škod pri davčnem svetovanju. V raziskavo je bilo v obdobju od 1991 do 1995 zajetih 1369 pogodb o davčnem svetovanju in 338 škodnih primerov. Študija je pokazala, da so glavni vzroki za nastanek škod zaradi neustreznega svetovanja (Gounalakis 1998, 3594):

a) **Spregled in opustitev navodil**

Najštevilčnejši so primeri, pri katerih naročnik spregleda ali opusti navodila. V tem primerih so davčni svetovalci pri presoji dejanskega stanja spregledali pomembna dejstva ali opustili pomembna navodila naročnika (Reitz 1995, 514). Davčni svetovalci so ravnali tako v skoraj polovici škodnih primerov (42,2 %). Če to skupino členimo še naprej, je kar 39,3 % škodnih primerov s področja davčnih obračunov, pri katerih prevladujejo obračuni plač in dohodnine. Prednostna naloga davčnega svetovalca je na podlagi dejanskega stanja sprejeti odločitve ki bodo za naročnika imele najugodnejše davčne posledice. Ker je obdelava ali sestava dohodninskih napovedi največkrat rutinsko opravilo, davčni svetovalci pogosto spregledajo dejstva, ki bi za naročnika utegnila pomeniti davčno ugodnost (Gounalakis 1998, 3595).

Škode s področja vodenja davčne politike za naročnika zajemajo 28,6 %. Na možnosti prihrankov pri davkih mora davčni svetovalec paziti z enako skrbnostjo kot na tveganja pri določeni davčni

politiki. Pri vodenju davčne politike je davčni svetovalec dolžan ugotoviti in raziskati okoliščine ter nanje opozoriti naročnika, tudi če slednji zanje ni izrecno zaprosil, vendar davčni svetovalec ve, da obstajajo. Tako mora davčni svetovalec naročniku priporočiti možnosti prihrankov pri davkih tudi v primerih, ko za to ni zaprošen (Hoppmann 1993, 405).

Davčni svetovalec ni odgovoren za pravilnost naročnikove izvedbe navodil in predlogov. Če pa ima indice, da njegovi nasveti niso ali niso zadostno upoštevani, mora naročnika opozoriti na tveganje, ki lahko zaradi tega nastane. Davčni svetovalec za naročnika ni dolžan izdelati obsežnih poslovnih analiz in prognoz ter zagotoviti poslovnega svetovanja (Gounalakis 1998, 3595).

Pisna priprava pogodbe o davčnem svetovanju pomaga pri določitvi vsebine in obsega svetovanja. Posebej pomembno je zagotavljanje dokazov (še posebej za kasnejše razčiščevanje vzrokov za nastanek škode), sestavljanje povzetkov sestankov, hranjenje naročnikovih navodil in dokumentacije ter hranjenje pisnih nasvetov naročniku (Gounalakis 1998, 3595).

b) **Zamude rokov**

Upoštevanje rokov predstavlja za davčnega svetovalca zaradi obremenjenosti z delom vedno večji problem. Zato ni presenetljivo, da je v praksi zamuda zakonskih ali pogodbenih rokov njegova najpogostejša napaka. Vzroki za zamude so različni. Na eni strani je vzrok v neprimerni notranji organiziranosti davčnega svetovalca, na drugi strani v pomanjkanju strokovnega znanja (Wegmann 1984, 33).

Zamude rokov zavzemajo v omenjeni študiji kar 22,3 % škodnih primerov. Največ rokov je bilo zamujenih pri vlaganju pravnih sredstev za zagotavljanje pravne varnosti davčnih zavezancev v davčnih postopkih. Gre za primere zamud pri vložitvi pritožb, ugovorov in tožb (Hartmann in Schwope 1995, 464).

c) **Pravna zmota**

Pravna zmota nastane zaradi napačnega tolmačenja zakonodaje in posledično njene napačne uporabe. V omenjeni študiji je bila pravna zmota v 15,1 % vzrok za nastanek škode. Posebej velika so tveganja za pravne zmote na področju vodenja davčne politike. Davčni svetovalec in njegovi zaposlenci/sodelavci so dolžni spremljati novosti na področju davčne zakonodaje in davčne prakse. Posebno pozorni morajo biti na davčno politiko. Pri njenem vodenju se kaže velika soodvisnost med davčnim pravom in poslovno politiko. To zahteva sodelovanje davčnih svetovalcev, pravnikov in naročnika (Reitz 1995, 516). Davčni svetovalec je, podobno kot odvetnik, dolžan seznanjati se s strokovno literaturo, poznati sodno prakso na davčnem področju, vedeti za morebitne spremembe davčnih zakonov in sodne prakse. Zlasti sodna praksa je najstrožje merilo za njegovo delo. Pri nevsakdanjih davčnopravnih problemih je dolžan priskrbeti posebna znanja s specialnih področij ali pa mora naročniku priporočiti, da za ta področja najame drugega davčnega svetovalca oziroma odvetnika (Gounalakis 1998, 3596).

d) **Napačna ugotovitev dejanskega stanja**

Zadnja skupina - 6,8 % škodnih primerov zajema napačne ugotovitve dejanskega stanja. Od tega se dve tretjini nanašata na napačno ugotovitev dejanskega stanja v davčnih napovedih. Iz raziskave je razvidno, da nastopijo škode zaradi napačne ugotovitve dejanskega stanja pri davčnih obračunih, torej pri rutinskih opravilih. Stanje je posledica dejstva, da davčni svetovalec

od naročnika ne prejme vseh informacij za pravilno sestavitev davčne napovedi (Gounalakis 1998, 3597).

6.3.10 Tveganje zaradi napačne uporabe materialnega prava

Tveganja davčnega svetovalca izvirajo tudi iz narave njegovega dela. Zaradi različnih tolmačenj davčne zakonodaje zahteva sestavljanje davčnih obračunov in izpolnjevanje davčnih napovedi skrbno in vestno obravnavo (Dickopf 1991, 135).

Za davčnega svetovalca je temeljno vprašanje, ali obstaja tveganje storitve kaznivega dejanja, če napačno tolmači davčno zakonodajo oziroma ne sledi stališčem davčnega organa in sodbam upravnih sodišč. Gre za dilemo, ali je davčni zavezanec ravnal lahkomiselno, če ni upošteval stališč in navodil davčne uprave ali sodb sodišč. Ker določajo merila o zahtevani skrbnosti poklicna pravila, se od davčnega svetovalca zahteva višja stopnja odgovornosti kot od davčnih zavezancev. Predpostavlja se, da skrbni in vestni davčni svetovalec pozna vsa stališča in razlage davčnega organa in davčnih zakonov, odločbe upravnih sodišč, spremlja njihove spremembe in dopolnitve ter si v primeru nedorečenosti pomaga tudi s strokovno literaturo (Dickopf 1991, 169).

Preglednica T 3: Ukrepi za preprečitev tveganja storitve kaznivih dejanj davčnega svetovalca

Vzrok za tveganje		**Vrsta tveganja**	**Ukrepi za preprečitev tveganja**
Davčni svetovalec zastopa in uporablja drugačna stališča do zakonodaje kot naročnik.		Tveganje za nastanek davčne zatajitve.	Obsežna razlaga dejanskega stanja in argumentiranje odločitve, ki je v nasprotju s splošno sprejetim stališčem.
Tveganja zaradi davčno nevestnega ravnanja naročnika.	Napačno ravnanje naročnika je davčnemu svetovalcu znano.	Tveganje sostorilstva pri kaznivem dejanju.	Zmanjšanje tveganja z zavrnitvijo naročnika.
	Davčni svetovalec ugotovi nezakonito ravnanje naročnika šele po oddaji davčne napovedi.	Načeloma tveganje ne obstaja.	Zavrnitev naročnika, če ta ne sprejme nasveta, da napako sam prijavi.
	Nezakonito ravnanje davčnega zavezanca davčnemu svetovalcu ni znano.	Lahkomiselno ravnanje davčnega svetovalca, ki ga zazna drugi vestni davčni svetovalec.	Strogo upoštevanje odgovornosti za skrbno ravnanje.

Vir: (Kaiser 1995, 259)

6.3.11 Tveganja v zvezi z izpolnjevanjem davčnih obveznosti tretjih oseb

Tveganja v zvezi z izpolnjevanjem davčnih obveznosti davčnega svetovalca obstajajo, če ta prevzame odgovornost za plačilo dajatev za tretje osebe. Gre za primere, ko nastopa davčni svetovalec kot zakoniti zastopnik ali kot upravljavec premoženja tretje osebe ali kot tisti, ki razpolaga s tem premoženjem. Davčni svetovalec odgovarja kot storilec kaznivega dejanja davčne utaje, če naklepno ali iz velike malomarnosti krši davčne obveznosti zastopane osebe (Kaiser 1995, 170).

Tveganje odgovornosti davčnega svetovalca kot zakonitega zastopnika fizičnih ali pravnih oseb obstaja pri zlorabi davčnih obveznosti, ki jih zastopanemu subjektu nalagajo davčni predpisi. Davčni svetovalec tvega pri izpolnjevanju obveznosti v procesni ali v materialni zakonodaji. Tvega tudi v zvezi z morebitnimi odškodninskimi zahtevki naročnikov. Kot zastopnik odgovarja za škodo, ki je nastala zaradi naklepnega neizpolnjevanja davčne obveznosti ali neizpolnjevanja davčne obveznosti iz malomarnosti. Škoda lahko nastane, če davčne obveznosti niso poravnane ali niso poravnane pravočasno, so odmerjene nepravilno ali povračila preveč plačanih davkov nimajo pravne podlage.

6.4 Tveganje zaradi ravnanj naročnikov

Temeljnega cilja naročnika, to je, kar najbolj zmanjšati davčne obveznosti na zakonit način, brez skrbnega in odgovornega sodelovanja naročnika ni mogoče doseči. Z odgovornim sodelovanjem mislimo na pravilno, popolno in pravočasno informiranje davčnega svetovalca o poslovnih dogodkih z davčnimi posledicami, izvajanje zakonitih poslovnih dogodkov, pripravo knjigovodskih listin, ki dokazujejo resnične poslovne dogodke, na predajo verodostojnih knjigovodskih listin davčnemu svetovalcu ter oskrba davčnega svetovalca z drugimi podatki, ki vplivajo na obdavčitev ter obveznost občasne kontrole davčnega svetovalca. Zakonito delovanje pa je izvorna naloga naročnika (Späth 1987, 71).

Dolžnost naročnika je, da sodeluje z davčnim svetovalcem (naročnikova sodelovalna dolžnost). Temeljne odgovornosti naročnika so (Hartmann 2000, 151):

- davčnega svetovalca pravočasno in popolno obveščati;
- davčnemu svetovalcu predati vse potrebne dokumente;
- brati okrožnice in druga obvestila, ki mu jih pošilja davčni svetovalec;
- davčnemu svetovalcu predajati informacije s poklicnega področja, ki vplivajo na obdavčitev;
- preveriti pravilnost davčne napovedi, ki jo je pripravil davčni svetovalec.

Obveznost naročnika ni samo izčrpno informirati davčnega svetovalca, ampak ga tudi v okviru možnosti in dopustnosti nadzirati in z njim sodelovati pri pripravi davčnih napovedi. Prav tako naročnik ne sme podpisati davčne napovedi, ne da bi jo pred tem preveril. Pri tem gre za pravilnost podatkov v davčni napovedi (na primer število vzdrževanih oseb, število otrok pri izpolnjevanju dohodninske napovedi). Ni pa dolžan preverjati številčnih podatkov ter presojati pravilnosti vrednotenja postavk v davčnem obračunu. Njegova obveznost preverjanja se nanaša le na posamezne dele davčne napovedi, ki jih lahko presoja na podlagi lastnega znanja (Gräfe, Lenzen, Reiner 1988, 265).

V nadaljevanju so opisani vplivni dejavniki tveganja.

6.4.1 Sokrivda naročnika pri napakah davčnega svetovalca

Tveganje za nastanek napak v davčni napovedi nosi pretežno davčni svetovalec. Če davčni svetovalec dokaže, da mu naročnik ni predložil popolnih oziroma pravih podlag, na podlagi katerih je sestavil davčni obračun, se presoja in dokazuje sokrivda naročnika. Razmerje med davčnim svetovalcem in naročnikom temelji na zaupanju. Na drugi strani pa temelji vsaka svetovalna pogodba na skupnem prepričanju naročnika in davčnega svetovalca, da je slednji na določenem področju v svojem znanju boljši. Zato mora davčni svetovalec preprečiti, da naročnik z njegovimi odgovori in nasveti prikrije svoje nezakonito ravnanje.

Sokrivdo naročnika lahko iščemo, če (Gräfe, Lenzen, Reiner 1988, 270-271):

- podjetje, ki mu svetuje davčni svetovalec, obstaja kratek čas;
- je njegovo financiranje z lastnimi viri nezadostno;
- je tržna vrednost zemljišča, ki služi zavarovanju posojil s hipoteko, prevelika;
- davčni svetovalec na podlagi bežnega pregleda računovodskih izkazov in prilog ugotovi, da so ti pomanjkljivi;
- računovodski izkazi niso sestavljeni v zakonsko določenih rokih;
- prejemnik informacij (kreditodajalec) ne upošteva poslovnih analiz, ko naročniku odobri nezavarovana posojila.

Bolj kot je nameravani poslovni dogodek tvegan in pomemben, bolj skrbno mora naročnik preverjati podatke, ki jih pripravlja davčni svetovalec, da dobi celotno sliko o dogajanju.

6.4.2 Opustitev predaje informacij in podlag za sestavitev davčnih obračunov

Davčni svetovalec dela v korist naročnika. To je možno le, če prejme od njega izčrpne in popolne informacije in podlage za sestavitev davčnih obračunov. Za pravilnost, popolnost in pristnost informacij je odgovoren naročnik. Davčni svetovalec sme uporabiti podatke, ki jih je prejel od naročnika (na primer podatke o popisu materiala), brez dodatnega preverjanja. Če naročnik davčnega svetovalca pomotoma ne obvesti o dejanskih okoliščinah in ga seznani z osebnimi željami kako prikazovati določene poslovne dogodke davčnemu organu, je za škodo odgovoren sam. Obveznost do obveščanja davčnega svetovalca obstaja ves čas trajanja pogodbe. Naročnik je davčnega svetovalca dolžan obveščati o spremembah v poslovanju. Zgolj predaja podlag za knjiženje še ni zadostno informiranje davčnega svetovalca o davčnopravnem dogajanju. Sodelovanje z davčnim svetovalcem zahteva tudi razlago specifičnih strokovnih izrazov in postopkov. S tem davčni svetovalec spozna dejanska poslovna razmerja in nanje ustrezno davčno odgovori (Gräfe, Lenzen, Reiner 1988, 270-273).

Nesodelovanje naročnika z davčnim svetovalcem lahko slednjega reši njegove morebitne odgovornosti. Svoje nezadostno sodelovanje lahko naročnik spodbija z ugovorom, da mu je davčni svetovalec njegovo dolžnost sodelovanja pomanjkljivo predstavil in zato zanjo ni vedel.

Davčni svetovalec mora računati, da so med naročniki tudi taki, ki so nagnjeni k utajevanju davkov. V zvezi s tem se srečuje z naslednjimi tveganji (Dickopf 1991, 60–61):

a. davčnemu svetovalcu je znano, da je naročnik storil kaznivo dejanje davčne utaje;

b. davčnemu svetovalcu ni znano, da je naročnik storil kaznivo dejanje davčne utaje, če davčnemu svetovalcu in davčnemu organu ni predal popolnih in pravilnih podatkov za ugotovitev njegovih davčnih obveznosti;

c. davčni svetovalec naknadno ugotovi, da je davčna napoved sestavljena napačno.

a) **Tveganje in kazenske posledice, če davčni svetovalec ve za naročnikove davčne utaje**

Če davčni svetovalec pripravi davčno napoved, ki temelji na napačnih in nepopolnih podlagah, in jo naročnik podpiše, se pojavi vprašanje, ali je svetovalec sodeloval pri davčni utaji. V praksi je težko ločiti med storitvijo kaznivega dejanja in sostorilstvom pri kaznivem dejanju. Opredelitev temelji pogosto na subjektivnih merilih. Nemško Vrhovno sodišče je s sodbo z dne 15. maja 1984[53] določilo razliko med kaznivim dejanjem in pomočjo pri kaznivem dejanju. Na podlagi te sodbe je sostorilec tisti, ki na podlagi skupne volje in lastne želje podpira uresničitev kaznivega dejanja ter s tem prispeva k njegovi uresničitvi. Volja mora biti pri sostorilcu tako močna, da se njegov prispevek ne pojavlja zgolj kot podpora drugi osebi, ampak kot aktivno sodelovanje pri kaznivem dejanju oziroma kot njegov lastni prispevek h kaznivemu dejanju. Obseg sodelovanja se meri s samostojnostjo in možnostjo kontroliranja poteka kaznivega delovanja. Davčni svetovalec mora sodelovati in obvladovati potek dogodkov. V praksi svetovalec pogosto le sledi navodilom naročnika in nima premoženjskih ciljev. Zato v teh primerih ne obstaja nevarnost za kaznivo dejanje sodelovanja pri davčnem zatajevanju. Če pa bi davčni svetovalec podpisal davčno napoved z napačnimi podatki, bi pomenilo, da jo je izpolnil v svojem imenu ter s tem predal davčnemu uradu napačne podatke in zato storil kaznivo dejanje davčne zatajitve. Zato so takšna ravnanja davčnih svetovalcev zelo tvegana (Dickopf 1991, 68-70).

b) **Tveganje, da davčni svetovalec stori kaznivo dejanje, če ne ve za naročnikove nepravilnosti**

Na podlagi napačnih knjigovodskih listin in podatkov za knjiženje se sestavijo napačni davčni obračuni. Zaradi napačnih podlag za knjiženje naročnik poleg davčnega urada napačno informira tudi davčnega svetovalca, ta pa ne ve za kaznivo dejanje svojega naročnika (Dickopf 1991, 82).

Temeljno vprašanje pri tem je, ali mora davčni svetovalec preverjati resničnost poslovnih dogodkov, ki so zabeleženi v knjigovodskih listinah, ki jih je prejel v knjiženje. Zahtevati od davčnega svetovalca, da pozna resnično vsebino poslovnih dogodkov (da pozna dejansko stanje), ni mogoče. Davčni svetovalec ni dolžan preverjati pravilnosti podatkov in knjigovodskih listin naročnika (Dickopf 1991, 105). Obstaja pa nevarnost, da ga obsodijo lahkomiselnega ali malomarnega ravnanja. Lahkomiselnost je višja stopnja malomarnosti. Opredelimo jo lahko kot neskrbno ravnanje, ki se storilcu posebej očita, saj bi nevarnost obstoja kaznivega dejanja zlahka predvidel in ga z ustreznim ravnanjem tudi preprečil (Stiller 2000, 36). V nasprotju z naklepnim dejanjem, pri katerem ravna storilec zavestno, opravi lahkomiselni storilec dejanje zaradi nepozornosti neprostovoljno in nezavedno. Značilnost lahkomiselnosti je v tem, da se storilec zaveda možnosti nastanka kaznivega dejanja, vendar verjame, da se to ne bo zgodilo (zavestna malomarnost kot ena od oblik kazenske odgovornosti). Gre torej za kršitev odgovornosti skrbnega ravnanja, to je, da se iz konkretnih okoliščin ugotovi nevarnost za kaznivo dejanje in se pravilno oceni (Dickopf 1991, 98).

[53] BHG z dne 15. 5. 1984 – 1 StR 169/84, NstZ 1984 413 ter BHG z dne 6. 11 .1984 – 1 StR 588/84; NStZ 1985, 165. Iz obeh sodb je mogoče razbrati razliko med storitvijo in sostoritvijo kaznivega dejanja davčne zatajitve.

V civilnem pravu delimo malomarnost na dve stopnji, in sicer na hudo in lahko malomarnost. Huda malomarnost pomeni zanemarjanje tiste skrbnosti, ki jo lahko pričakujemo od vsakega človeka, torej malomarnost, ki bode v oči. Lahka malomarnost pomeni zanemarjanje predpisane vestnosti in pazljivosti. Če kdo dokaže, da je ravnal po predpisani vestnosti, se razbremeni civilne odgovornosti (Rebernik 1998, 90).

Kazenski zakonik opredeljuje malomarnost v 18. členu in pravi, da o malomarnosti govorimo, če se je storilec zavedal, da lahko zaradi njegovega ravnanja nastane prepovedana posledica, pa je mislil, da jo bo lahko preprečil ali da ne bo nastala, ali če se ni zavedal, da lahko nastane prepovedana posledica, pa bi se bil glede na okoliščine in svoje osebne lastnosti tega lahko in moral zavedati.

Pri malomarnem ravnanju storilec ne prepozna nevarnosti kaznivega dejanja, vendar bi ga lahko, če bi ravnal s potrebno skrbnostjo – nezavedna malomarnost. Skrbnost se ugotavlja na podlagi objektivnih meril. Merila za skrbno in odgovorno ravnanje se povezujejo z običaji pri vestnem in preudarnem ravnanju. Skrben in preudaren davčni svetovalec mora naročnika povprašati o vzrokih za netočnosti ter razložiti dvome. Davčni svetovalec ne ravna skrbno, če ve za možnost obstoja napak, vendar jo namerno spregleda in s tem prikrije dvom o pravilnosti knjigovodskih listin in podatkov. Več kot je znakov za nepopolnost in nepravilnost ter protislovij v podatkih in knjigovodskih listinah, ki jih je dostavil naročnik, večja je verjetnost za kršitev odgovornosti in očitek malomarnosti (Dickopf 1991, 98-103).

Ob očitnih netočnostih in nelogičnostih davčni svetovalec ne sme izvesti pogodbeno dogovorjenih nalog brez posveta z naročnikom. Prav tako ga mora prositi za razlago. Opozoriti ga mora na očitne napake in spreglede oziroma ga povprašati o netočnostih. Če dvomi v pravilnost naročnikovih podatkov oziroma informacij, ga mora opozoriti na davčne in kazenske posledice. Priporočljiva so pisna obvestila. V osnovi sme davčni svetovalec kljub dvomu izvesti dejanje, ne da bi se s tem izpostavil kazenski odgovornosti. Izjema je le, če ugotovi, da so naročnikove knjigovodske listine in podatki napačni. V tem primeru mora zavrniti sodelovanje z naročnikom, saj je tveganje za prikrajšanje pri plačilu dajatev zaradi lahkomiselnega ravnanja preveliko. V vsakem primeru mora odkloniti sodelovanje pri sestavljanju davčnih obračunov, če od naročnika prejme pritrdilen odgovor o njegovi nameri za kaznivo ravnanje (Dickopf 1991, 107-109).

c) Tveganje, če davčni svetovalec naknadno ugotovi nepravilnosti v davčnih obračunih

Gre za vprašanje tveganja davčnega svetovalca, če naknadno ugotovi nepravilnosti v davčnih obračunih, ki jih je sam sestavil, vendar ob njihovem sestavljanju za nepravilnosti ni vedel. Davčni svetovalec, ki naknadno ugotovi nepravilnosti v davčnih obračunih, ki mu ob sestavljanju le-teh niso bile znane, zanje ni kazensko odgovoren. Prav tako ni dolžan oziroma ne sme brez izrecnega navodila naročnika o njih obvestiti davčnega organa. V vsakem primeru pa mora o ugotovljeni napaki obvestiti naročnika in ga spodbujati, da napako prijavi davčnemu organu. Če naročnik tega noče storiti, sme davčni svetovalec še naprej zanj opravljati storitve, ki niso povezane z davčnimi utajami iz preteklosti. V nobenem primeru pa ne sme pomagati naročniku pri prikrojevanju podatkov za nazaj, da bi tako prikril napake. Če naleti pri sestavljanju tekočih davčnih obračunov na sum za kaznivo dejanje ter prejme prirejene podatke, obstaja veliko tveganje za nastanek kaznivega dejanja pomoči pri davčnem utajevanju ali prikrajšanja pri davkih zaradi lahkomiselnega ravnanja (Dickopf 1991, 131–132).

6.5 Obvladovanje tveganj

Zavestno obvladovanje tveganj se je pričelo pojavljati v 90-ih letih prejšnjega stoletja in je postopoma zajelo vsa poslovna področja. Poslovna tveganja so posledica negotovosti razvoja prihodnjih poslovnih dogodkov, ki lahko vplivajo na doseganje zastavljenih ciljev, ali poslovnih priložnosti. Pri vsaki poslovni odločitvi je treba presoditi, ali je verjetnost za uspeh v sprejemljivem razmerju do verjetnosti za neuspeh. Naloga ravnateljstev je čim bolj uspešno zavarovati podjetja pred tveganji. Poslovne priložnosti in uspehi so zato možni le, če so priložnosti večje od poslovnih tveganj (Kirschke 2000, 164).

Na področju davčnega svetovanja razumemo pojem obvladovanje tveganj kot skupek ukrepov, katerih namen je preprečiti oziroma vsaj zmanjšati nastala tveganja. Obvladovanje tveganj je sestavni del sistema obvladovanja kakovosti, ki vpliva na zmanjšanje nastanka odškodninskih zahtevkov in škodnih primerov in ki dviguje kakovost priprave storitev in s tem tudi njihove kakovosti. Njegov namen je odkriti, upravljati in vgraditi obstoječa in potencialna tveganja. Upravljanje s tveganji je del poslovne strategije in se izraža v strategijah zaračunavanja cen, v strategijah odnosov z naročniki, strategijah priprave in ponujanja storitev. Sistem upravljanja s tveganji prežema vsa poslovna področja in se nanaša na nadziranje in uravnavanje vseh pretečih nevarnosti, ki bi lahko povzročile izgubo in na vsa tveganja. Namen obvladovanja tveganj je zaznati jih in jih nadzorovati. V praksi se odraža v nizu ukrepov in postopkov, s katerimi tveganja zaznavamo, analiziramo, ovrednotimo ter določimo ustrezne ukrepe za njihovo odpravo ali zmanjšanje. Tveganja razvrstimo glede na verjetnost nastanka škodljivega dejstva in glede na njegove posledice (Kern 2008, 114).

Dembo in Freeman (1998, 36) menita, da je pri obvladovanju tveganj potrebno:

- upoštevati njegov časovni vidik (opredeliti torej obdobje za obvladovanje tveganj);
- pripraviti scenarije za obvladovanje tveganj;
- določiti merila tveganj in
- določiti glavne dejavnike za primerjavo med posameznimi tveganji (benchmarking).

Celovito obvladovanje tveganj naj bi po navedbah Clarka in Varma (1999, 414) podjetjem omogočalo trajno zagotavljanje uspešnosti, zato postaja sestavni del poslovnih strategij.

Poslovna tveganja delimo na notranja in zunanja. Med notranja uvršča Pricewaterhouse & Coopers (2004, 9) tveganje pri delovanju, operativno tveganje, tveganje z vidika podjetniškega spremljanja davčnih obveznosti, računovodsko tveganje in tvegano ravnateljevanje. Tipična zunanja tveganja so spremembe zakonodaje, spremenjena navodila pri inšpiciranju, nepričakovane odločitve upravnih sodišč ali spremenjen način kaznovanja davčnih nepravilnosti. Zunanja tveganja so manj obvladljiva kot notranja.

Davčno tveganje lahko razumemo kot tveganje, ko zaradi objektivnih in subjektivnih vzrokov ne bodo pravočasno in v celoti plačani davki. K objektivnim vzrokom spadajo nezadostno razumevanje davčne zakonodaje, nezadostno zavedanje davčnih posledic poslovnih odločitev in nezadostna likvidnost za poravnavo davčnih obveznosti. K subjektivnim vzrokom štejemo nepripravljenost ravnateljev, lastnikov in zaposlencev za plačilo davčnih obveznosti ali njihovo nezadostno strokovno usposobljenost za njihovo prepoznavanje.

Davčno tveganje je nakopičeno tveganje iz različnih virov, ki vodi z davčnega vidika do nepričakovanih izidov. Viri, ki vodijo do davčnega tveganja, so:

- **zakonodajno tveganje** - pri katerem se zaradi spremembe davčnih predpisov spremeni davčni položaj podjetja;
- **tveganje pri delovanju** - podjetje opravlja dejavnost na način, ki ni usklajen z davčnimi predpisi, davčnosvetovalno podjetje pa na način, ki ni usklajen s strokovnimi pravili in kodeksom etike;
- **poslovno tveganje** - pri katerem davčne obveznosti v poslovnih načrtih niso predvidene ali niso predvidene v zadostnem obsegu;
- **finančno tveganje** - pri katerem niso zagotovljena denarna sredstva za poravnavo davčnih obveznosti; na davčni položaj vplivajo davčne stopnje ter valutna in tržna nihanja;
- **zakonsko tveganje** - podjetje bo v kazenskem ali v prekrškovnem postopku;
- **inšpekcijsko tveganje** - inšpiciranja davčnega organa bodo pogostejša;
- **strokovno tveganje** - predlagana bo neoptimalna davčna strategija (posamezne poslovne strategije bodo neusklajene z davčno strategijo);
- **tveganje nekonkurenčnosti** - davčnosvetovalno podjetje bo zaradi zagotavljanja kakovosti davčnega svetovanja cenovno nekonkurenčno;
- **tveganje izgube zaupanja** - Ameriški inštitut pooblaščenih revizorjev (AICPA 2005, 1) je objavil ugotovitev o zmanjšanju davčnih storitev, ki jih opravljajo zunanji strokovnjaki (outsorcing); do nedavnega so mnoga podjetja svoja davčna področja prepuščala zunanjim strokovnjakom, ki so bili izkušeni in seznanjeni z davčnimi novostmi in so zmanjševali stroške; glavni vzrok za njihov upad je zaskrbljenost za zasebnost in varovanje podatkov; davčne teme so javne in povečana je medijska pozornost zanje. To je povzročilo upadanje števila tistih, ki naročajo davčnosvetovalne storitve pri zunanjih izvajalcih.

6.6 Sklepne ugotovitve

Tveganja davčnih svetovalcev lahko razdelimo v dve veliki skupini. V prvo sodijo tista, ki izvirajo iz davčnosvetovalne pisarne, v drugo pa tista, ki so posledica kršitve zakonodaje. Z davčnosvetovalnimi storitvami povezana tveganja delimo v tveganja, ki so posledica (ne)sposobnosti in (ne)zmožnosti priprave strokovnih in kakovostnih storitev ter tveganja, ki se pojavljajo pri izvedbi storitev. Zato je potrebno obvladovanje tveganj kot skupek ukrepov, katerih namen je preprečiti oziroma vsaj zmanjšati nastala tveganja. Obvladovanje tveganj je sestavni del sistema obvladovanja kakovosti, ki vpliva na zmanjšanje nastanka odškodninskih zahtevkov in škodnih primerov, dviguje kakovost priprave storitev in s tem tudi njihove kakovosti. Njegov namen je odkriti, upravljati in vgraditi obstoječa in potencialna tveganja. Upravljanje s tveganji je del poslovne strategije in se izraža v strategijah zaračunavanja cen, v strategijah odnosov z naročniki, strategijah priprave in ponujanja storitev. Sistem upravljanja s tveganji prežema vsa poslovna področja in se nanaša na nadziranje in uravnavanje vseh pretečih nevarnosti, ki bi lahko povzročile izgubo in prav tako na vsa tveganja. Namen obvladovanja tveganj je zaznati jih in jih nadzorovati. To se odraža v nizu ukrepov in postopkov, s katerimi tveganja zaznavamo, analiziramo, ovrednotimo ter določimo ustrezne ukrepe za njihovo odpravo ali zmanjšanje.

7 ODGOVORNOST DAVČNEGA SVETOVALCA

7.1 Namen preučevanja

Namen preučevanja odgovornosti davčnega svetovalca je opredelitev različnih vrst odgovornosti davčnega svetovalca. Tako kot obvladovanje tveganja mora biti tudi zavarovanje poklicne odgovornosti vgrajeno v pravno ureditev davčnega svetovanja kot del sistema obvladovanja kakovosti, saj vpliva na izravnavo nevarnosti tveganja. Preučevanje bo usmerjeno v ekonomski, socialni in psihološki vidik zavarovanja odgovornosti davčnega svetovalca.

7.2 Opredelitev odgovornosti davčnega svetovalca

Odgovornost je odnos subjekta do določenih norm in odnos med subjekti glede teh norm. Take (1988, 132) opredeljuje odgovornost kot obveznost, ki zadeva tistega, ki se na točno določen način vmeša v pogodbeno ali drugo zakonsko varovano področje nekoga drugega. Pri pogodbeni odgovornosti se pogodbeni stranki sami dogovorita o medsebojnih pravicah in obveznostih. Če dolžnik ne izpolni svojih obveznosti, mora sprejeti posledice kršitev, kar pomeni odgovornost. Kršitev obveznosti vodi k odgovornosti za nedovoljena dejanja, saj je bilo pri tem oškodovano zakonsko zavarovano področje.

Glede na vrsto kršenih norm delimo odgovornost na moralno, politično in pravno. Glede na vrsto pravnih norm, ki jih krši subjekt, odgovoren za svoja dejanja, delimo odgovornost na kazensko, civilno in disciplinsko (Rebernik 1998, 86–87).

Davčni svetovalci so odgovorni za dobro/slabo izvedbo pogodbe ali za storitev kaznivih dejanj (Gräfe, Lenzen, Reiner 1988, 25). V prvem primeru gre za civilno odškodninsko odgovornost, v drugem pa za kazensko odgovornost davčnih svetovalcev.

Odškodninska odgovornost pomeni, da ima ena stranka dolžnost povrniti škodo drugi, ki je škodo utrpela. Da nastane obveznost ene stranke, da povrne drugi škodo, morajo biti izpolnjeni tile pogoji (Pivka in Puharič 1993, 58):

- nedopustno škodljivo dejstvo,
- škoda,
- vzročna zveza med škodljivim dejstvom in škodo in
- odškodninska odgovornost.

Za nastanek odškodninske obveznosti morajo biti izpolnjeni hkrati vsi pogoji, tako da je škoda, ki nastane, posledica škodljivega dejstva, za katero je podana odgovornost ene stranke. Ravnanje, ki povzroči škodo, je lahko aktivno ali pasivno (opustitev). Tako aktivno kot pasivno ravnanje morata biti pravno nedopustni (v nasprotju s pravnimi pravili, pravili stroke ali moralo).

Škodljivo dejstvo, ravnanje subjekta prava ali dogodek je lahko povezan(o) s poslovno obveznostjo. V teh primerih pomeni škodljivo dejstvo kršitev poslovne obveznosti. Kadar pa škodljivo dejstvo krši druge pravno zavarovane dobrine in interese, govorimo o civilnem deliktu, ki povzroči neposlovno odškodninsko obveznost.

Škoda je izguba ali prikrajšanje pravno zavarovanih dobrin ali interesov. Zaradi škodnega dejstva utegne utrpeti oškodovanec premoženjsko (gmotno) ali nepremoženjsko (negmotno) škodo.

Premoženjsko škodo delimo v navadno škodo (zmanjšanje premoženja) in v izgubljeni dobiček (preprečitev povečanja premoženja).

Med škodljivim dejstvom in škodo mora obstajati vzročna zveza. Vzročna zveza je podana, če je škodljivo dejstvo vzrok, škoda pa posledica tega vzroka. Škodljivo dejstvo mora biti pogoj, brez katerega ne bi bilo škodljive posledice.

V našem pravu temelji odgovornost na dveh pravnih temeljih (Pivka in Puharič 1993, 59):

- na krivdi oziroma krivdnem ravnanju osebe (oškodovanca), v tem primeru govorimo o subjektivni odgovornosti;
- na vzročnosti, to je na povezavi med škodljivim dejstvom in določeno dejavnostjo ali stvarjo, ki je v tem, da škodljivo dejstvo (vzrok za škodo) izvira iz določene dejavnosti ali stvari. V tem primeru govorimo o objektivni odgovornosti ali o odgovornosti na podlagi vzročnosti.

Raziskava v Nemčiji iz leta 1997 je pokazala, da so glavni vzroki za uveljavljanje odškodninskih zahtevkov (Kirschke 2000, 166):

a. spregled ali opustitev navodil/opozoril naročnikom,
b. zamude pri izpolnjevanju davčnih obveznosti,
c. nezadostno poznavanje predmeta svetovanja,
d. pravna zmota.

a) Spregled ali opustitev navodil

Največ vloženih odškodninskih zahtevkov je posledica nenaklepnega napačnega ravnanja davčnih svetovalcev, ker pri ugotovitvi dejanskega stanja spregledajo pomembna dejstva ali ker naročnikom pozabijo dati pomembna navodila. Za napake so najbolj dovzetna področja sestavitve davčnih obračunov/napovedi, oblikovanje davčne politike in vodenje knjigovodstva. Za celostno ugotovitev možnih tveganj moramo ob pogostosti napak ugotoviti še pripadajočo višino napak, saj imajo lahko pomembne posledice za kasnejše ukrepe pri opredelitvi in vodenju politike tveganj (Kirschke 2000, 167).

b) Zamude pri izpolnjevanju davčnih obveznosti

Opravljanje svetovanja v predpisanih rokih je organizacijski problem in ga je mogoče obvladati z upravljalskimi metodami. Davčni svetovalec mora organizirati delo tako, da lahko izpolnjuje zakonske in pogodbene obveznosti.

c) Nezadostno poznavanje predmeta svetovanja

Veliko tožbenih zahtevkov se nanaša na nezadostno ukvarjanje s posameznim primerom ter nezadostnim poznavanjem dejanskega stanja, ker si davčni svetovalec ne vzame dovolj časa, da bi se celovito seznanil s primerom. Naročniku je dolžan, upoštevajoč njegovo pomanjkljivo znanje in slabše izkušnje z davki, popolnoma in razumljivo razložiti njegov davčni položaj. Velikokrat se izkaže, da ima naročnik povsem drugačne predstave o obdavčitvi od stališč davčnega svetovalca in zakonskih možnosti. Prav tako se davčni svetovalec pogosto ne more zanesti na prejete informacije. Izogibati se mora prenagljenim in hitrim odločitvam in nasvetom. Vedeti mora, da tudi naročniki, ki iščejo enkratno pomoč, želijo pravilne nasvete in ne zgolj hitrih (Hartmann 2000, 152).

Da prepreči napake in njihovo prezrtje, mora davčni svetovalec zagotoviti (Hartmann 2000, 155):

- organizacijske ukrepe, ki bodo preprečili zamude rokov,
- pred končno presojo razjasniti vsa pomembna dejstva za ugotovitev dejanskega stanja ter upoštevati vse okoliščine (zakone, uredbe in smernice),
- upoštevati objavljene sodbe upravnih in vrhovnih sodišč,
- se sprotno izobraževati in nadzirati delo svojih sodelavcev.

d) **Pravna zmota**

Gre za napačno interpretiranje in uporabo zakonov. To je običajno posledica pomanjkljivih napotkov ministrstva za finance in davčne uprave ali nerazumljivosti davčne zakonodaje.

7.3 Vrste odgovornosti davčnega svetovalca

Odgovornosti davčnega svetovalca so (Dickopf 1991, 14-15):

- **civilna odgovornost davčnega svetovalca –** do naročnikov in do tretjih oseb, ki niso pogodbeno povezane z davčnim svetovalcem. Civilna odgovornost je pogojena s kršitvijo pogodbe. Davčni svetovalec je objektivno odgovoren za nastalo napako, ki je naročniku povzročila škodo;
- **odgovornost strokovnjaka**;
- **odgovornost pripadnika svobodnih poklicev**;
- **kazenska odgovornost –** davčni svetovalec se smatra kot sostorilec kaznivega dejanja davčne zatajitve v korist naročnika. Odgovornosti za davčne utaje prevzema davčni svetovalec, če zagreši dejanje kot zastopnik naročnika, upravitelj njegovega premoženja ali kot davčni upravičenec.

7.3.1 Civilna odgovornost davčnega svetovalca do naročnika

Civilno odgovornost najpogosteje imenujemo tudi materialna ali premoženjska odgovornost zaradi povzročitve škode drugemu. Sankcija je praviloma premoženjska in se imenuje odškodnina. Odgovornost davčnega svetovalca se praviloma izkazuje pri kršitvi pogodbenih določil. Pogoji za kršitev pogodbe so (Hartmann 2000, 151):

- sklenjena pogodba,
- objektivna kršitev dolžnosti davčnega svetovalca,
- krivdno ravnanje davčnega svetovalca,
- škoda naročnika,
- vzročna povezava med škodnim ravnanjem in nastalo škodo pri naročniku.

Odgovornost davčnega svetovalca do naročnika zajema:

- predpogodbeno odgovornost davčnega svetovalca do naročnika,
- pogodbeno odgovornost davčnega svetovalca do naročnika,
- odgovornost davčnega svetovalca do naročnika po poteku pogodbe,
- odgovornost do tretjih oseb.

7.3.1.1 Predpogodbena odgovornost davčnega svetovalca do naročnika

Davčni svetovalec ni dolžan prevzeti vseh naročnikov. Nasprotno, naročnika je dolžan zavrniti, če iz kakršnihkoli razlogov ne bi mogel vestno in pošteno izpolniti naročila. V vsakem primeru

pa je davčni svetovalec naročniku dolžan razložiti razloge za zavrnitev (Gräfe, Lenzen, Reiner 1988, 259).

Predpogodbeni zaupniški odnos nastane, če naročnik, na primer za potrebe pridobitve kredita pri banki ali pri pogajanjih o prodaji kot pomočnika vključi davčnega svetovalca. Pri pogajanjih z naročnikovimi poslovnimi partnerji nastane samo predpogodbeni zaupniški odnos naročnika s pogajalskim partnerjem (banko, kupcem). Predpogodbena odgovornost davčnega svetovalca do naročnika nastane v dveh primerih (Gräfe, Lenzen, Reiner 1988, 29):

- pogajal se je v lastnem interesu in s poslom je skušal pridobiti lastne koristi. Tak primer pomeni, ko je davčni svetovalec v poslu dejanski prodajalec ali upravičenec do provizije pri prodaji. Lastna gospodarska korist ne nastane, če za opravljeno delo prejme od naročnika le običajno nadomestilo – honorar;
- kot pomočnik je pri pogajanjih zlorabil osebno zaupanje naročnika in z napačnimi informacijami vplival na potek pogajanja.

7.3.1.2 Pogodbene odgovornosti davčnega svetovalca do naročnika

Odgovornost davčnega svetovalca po sklenjeni pogodbi je opredeljena kot dolžnost skrbnega strokovnjaka, ki ravna v skladu z računovodskimi standardi, davčno zakonodajo in drugimi predpisi. Davčni svetovalec mora naročilo opraviti skrbno, v nasprotnem primeru je odškodninsko odgovoren. Objektivno odgovoren pa je tudi za delo tretjega (pomočnika ali pripravnika), (DDSS 2005). V središču razprav o obsegu odgovornosti davčnega svetovalca ni vprašanje, ali je bila zlorabljena katera od posebnih pogodbenih obveznosti, ampak vprašanje, ali zavestno ni izpolnjeval ali je slabo izpolnjeval splošne obveznosti oziroma naročnikova navodila (Kaufmann 1996, 21).

Pretežni del vloženih odškodninskih zahtevkov se nanaša na slabo izvedbo pogodbe ter na neizpolnitev stranskih obveznosti, predvsem neizpolnjevanje splošne skrbi za naročnika. Podlage za vložitev odškodninskih zahtevkov so odvisne od vrste sklenjene pogodbe ter od načina opredeljevanja odgovornosti in obveznosti davčnega svetovalca in naročnika (Kaufmann 1996, 21). Razširitev svetovanja ter s tem pogodbe o svetovanju lahko povzroči, da davčni svetovalec navezuje odnose s tretjimi, to je z bankami ali dobavitelji. Udeležen je pri pogajanjih, na katerih predlaga računovodske izkaze in jih razlaga (Gräfe, Lenzen, Reiner 1988, 31).

V davčnosvetovalni praksi minimalni obseg obveznosti davčnega svetovalca do naročnika ni predpisan. To pomeni, da davčni svetovalec naročniku ni dolžan zagotavljati minimalnega obsega svetovanja. Vendar ne smemo zanemariti, da ga naročnik najame kot strokovnjaka za davke ter pričakuje od njega določeno raven in obseg storitev. Naročnik ni davčni strokovnjak, tako da ne pozna vseh davčno pomembnih dejstev in postopkov o obdavčitvi. Zato od njega ne moremo pričakovati, da bo popolno opredelil vse naloge, ki jih pričakuje od davčnega svetovalca.

Minimalna skrbnost davčnih svetovalcev je opredeljena v kodeksu etičnih in strokovnih načel davčnih svetovalcev, ki ga sprejme njihova stanovska organizacija. Davčni svetovalec si ne more privoščiti, da bi bili naročniki z njegovim delom nezadovoljni, saj lahko zaradi nekakovostnih storitev izgubi dobro ime in naročnike.

Namen pogodbe o davčnem svetovanju je zastopanje naročnikovih interesov, na način, ki odgovarja interesom naročnika. Naloge davčnega svetovalca obravnavamo z vidika (Gräfe, Lenzen, Reiner 1988, 65):

- zakonitosti,
- izrabe zakonskih možnosti in
- prizadevanj, da naročnik plača le toliko davka, kot zahteva zakon.

Temeljne odgovornosti davčnih svetovalcev so (Kaiser 1995, 165):

a. izčrpno svetovanje
b. razjasnitev in preveritev dejstev in stalno poučevanje naročnika,
c. izpopolnjevanje in izobraževanje,
d. izvajanje varne davčne politike za naročnika,
e. ravnanje po naročnikovih navodilih,
f. poklicna odgovornost pri nepravilnem svetovanju ali obveščanju naročnika,
g. obveznosti pri prevzemu novega naročnika,
h. odgovornost za napake zaposlencev in pomočnikov,
i. odgovornost pri vključitvi zunanjih strokovnjakov.

a) **Odgovornost za izčrpno svetovanje**

Davčni svetovalec je dolžan naročnika popolno in izčrpno informirati o vseh zanj pomembnih davčnih dejstvih ter mu zagotoviti popolno svetovanje. To pomeni, da mora okoliščine razložiti v razgovoru z naročnikom. Zavedati se mora, da naročnik zaradi pomanjkljivega znanja in izkušenj ni sposoben natančno opredeliti vsebine pogodbe in navodil. Naloga davčnega svetovalca je, da presodi, kateri ukrepi so potrebni za zadovoljitev naročnikovih potreb. Naročnika je dolžan vprašati o vseh dejstvih, ki lahko imajo davčne posledice. Če naročnik določenih informacij ne želi izdati, je davčni svetovalec kljub temu delal odgovorno, če je naročnika opozoril na pomanjkljivosti in davčne posledice takega ravnanja (Wegmann 1984, 192). Na podlagi posvetovanja z naročnikom in individualnega obravnavanja le-tega mora razložiti vse okoliščine in dejstva, tudi tiste, ki se mu na prvi pogled zdijo nepomembna. Pri tem se mora zanesti na pravilnost in popolnost informacij, prejetih od naročnika. To ne velja le, če je očitno, da so navedbe naročnika nepopolne in netočne (Kaufmann 1996, 27).

Obseg svetovanja je odvisen od vrste v pogodbi dogovorjenih nalog. S pojmom izčrpno svetovanje ni mišljena obveznost splošnega poslovnega svetovanja oziroma premoženjskega svetovanja ter svetovanja o vplivu poslovnih odločitev na premoženjsko stanje naročnika. Prav tako večletne poslovne vezi med davčnim svetovalcem in naročnikom ne terjajo višje stopnje odgovornosti do naročnika in s tem obsežnejših obveznosti davčnega svetovalca (Späth 1992, 442).

Oba pogodbena partnerja sta dolžna vzdrževati lojalen odnos, ki temelji na zaupanju. Vendar se davčni svetovalec ne more sklicevati na zaupanje, če ugotovi očitne napačne, netočne ali očitno protislovne naročnikove navedbe. Zato ne sme podcenjevati prevzetih obveznosti v pogodbi. Prav to je pogosti vzrok za kršitev pogodbenih obveznosti s škodnimi posledicami (Späth 1987, 100–101).

b) **Odgovornost razjasnitve in preveritve dejstev ter stalnega poučevanja naročnika**

Osnova za delovanje davčnega svetovalca je poznavanje in razjasnitev davčno pomembnih dejstev naročnika. S prevzemom naročnika se mora davčni svetovalec prepričati o naročnikovem osebju in njegovem premoženjskem stanju. Naročnik je davčnemu svetovalcu dolžan popolnoma razkriti svoje osebno in poslovno premoženje, vendar mora ta računati s tem, da naročnik zaradi pomanjkljivega znanja in izkušenj ne ve, kaj vse mora postoriti ter katere informacije predati, da bo svoj del pogodbe pravilno izpolnil (Gräfe, Lenzen, Reiner 1988, 66).

Davčni svetovalec mora v osnovi zaupati v pravilnost informacij, ki jih prejme od naročnika. Zato ni dolžan sam poizvedovati ali preverjati pravilnosti naročnikovih navedb. Če so naročnikove navedbe delno ali v celoti nepopolne ali nepravilne, vplivajo na določitev naročnikove sokrivde pri povzročitvi kasnejših škod (Gräfe, Lenzen, Reiner 1988, 67).

Domneva, da je naloga davčnega svetovalca, da vodi naročnika pri poslovnih odločitvah, ne drži, saj lahko davčni svetovalec naročniku le svetuje. Naročnikova lastna odločitev je, ali bo sledil nasvetom davčnega svetovalca ali ne. Je pa njegova naloga, da naročniku po svojih močeh razloži naročnikovo davčno problematiko. Ni dolžan preverjati in presojati, ali so z davčnega vidika osebne in poslovne odločitve naročnika pravilne, če naročnik to od njega ne zahteva. Tudi ni dolžan priskrbeti knjigovodskih listin in drugih podlag za knjiženje od tretjih oseb ali poizvedovati pri tretjih osebah. Mora pa naročniku razložiti vse morebitne netočnosti, saj lahko opustitev razlage dejanskega stanja pripelje za davčnega svetovalca do pomembnih odškodninskih in kazenskih posledic (Späth 1992, 443).

Poučevanje naročnika je priporočljivo, če mu pretijo pravna ali gospodarska tveganja. Davčni svetovalec ni dolžan neprestano iskati možnih teoretičnih tveganj. Naročnika pa je dolžan poučiti, če so mu znane določene okoliščine, zaradi katerih bi lahko nastala njegova premoženjska škoda (Gräfe, Lenzen, Reiner 1988, 98–99).

Če pretijo naročniku davčna tveganja, ga mora davčni svetovalec nanje opozoriti ter nakazati, kako jih rešiti. Če od naročnika zaman terja podlage za knjiženje in sestavitev davčnih obračunov, ga ni dolžan opozarjati, da zaradi tega nastajajo tveganja za nastanek škode. Dovolj je, če odločno pove, da brez pravočasno prejetih podlag za knjiženje ne more pravočasno in v skladu s predpisi izpolniti pogodbe (Gräfe, Lenzen, Reiner 1988, 101).

c) **Odgovornost za izpopolnjevanje in izobraževanje**

Če davčni svetovalec ponuja svoje storitve na trgu, se predpostavlja, da ima zahtevano strokovno znanje. To predpostavljajo tudi naročniki. Vendar je zaradi vedno večjega števila zakonov in zakonskih sprememb, stališč, uredb ter sodb vedno teže slediti vsem spremembam in novostim v zakonodaji in sodni praksi. Večina davčnih svetovalcev ni specializiranih. Njihovi naročniki so iz različnih panog z različnimi davčnimi problemi, zato težko sledijo novostim na davčnih področjih (Gräfe, Lenzen, Reiner 1988, 91). Nepoznavanje ali pomanjkljivo poznavanje davčne zakonodaje je osnovni vzrok za zlorabo obveznosti opravljanja poklica z zahtevano poklicno skrbnostjo. Če davčni svetovalec ne ugotovi, da obstaja za naročnika davčni problem, ali pa ga nepravilno obravnava, je to zadosten razlog za obtožbo ravnanja, ki ni usklajeno z zahtevano poklicno skrbnostjo (Wegmann 1984, 194).

Da bi davčni svetovalec lahko ravnal odgovorno, mora spremljati zakonodajo in sodno prakso ter novosti v strokovni literaturi. Slediti mora navodilom in stališčem davčnega organa ter presoditi

njihov morebitni vpliv in pomen za naročnike. Novih sprememb zakonodaje ter posledičnih zaostritev sodne prakse ni dolžan predvideti (Späth 1992, 442).

d) Odgovornost izvajanja varne davčne politike za naročnika

Pojem "najbolj varna davčna politika za naročnika" je skoraj nemogoče opredeliti. Pri tem moramo ravnati življenjsko. Izvajanje varne davčne politike je za naročnika oteženo, ko za določeno vprašanje ni na voljo več alternativ ali pa ni nobena zanesljiva zaradi nasprotujočih si stališč in pogledov zakonodajalca, davčne oblasti in stroke (Späth 1987, 124).

Vodenje varne davčne politike je za naročnika oteženo, če ni ustrezne sodne prakse, nedvoumnih stališč in razlag davčnega organa ter širšega soglasja o nekem davčnem vprašanju. Prav tako v praksi pogostokrat manjkajo stališča strokovnjakov o spornih zadevah.

Najpogostejše dileme so (Späth 1987, 125):

- kaj je najbolj varna politika za naročnika, če o določenem vprašanju različni davčni uradi / davčni inšpektorji presojajo različno;
- kako ravnati, ko vrhovno sodišče sledi mnenju davčnega organa;
- ali mora davčni svetovalec presojati in preverjati stališča ministrstva za finance, da bi lahko izbral za naročnika najvarnejšo pot;
- katera merila so podlaga za odločanje ob pomanjkanju strokovnih razprav in strokovnih mnenj o sporni zadevi ali pa, kadar so mnenja nasprotujoča;
- kakšne so posledice, če povzroča najvarnejša pot z davčnega vidika civilnopravno večje slabosti kot manj varna davčna politika, ki pa je lahko z davčnega vidika sporna?

Kljub dilemam mora davčni svetovalec iskati za naročnika najvarnejšo davčno politiko, saj nastopi zaradi nezakonitega ravnanja sicer tveganje. V takih primerih mora naročnik zavestno privoliti v ravnanje, ki se odmika od najvarnejše rešitve in prevzeti tveganje. Davčni svetovalec ga je dolžan obširno in izčrpno poučiti o davčni zakonodaji. Na podlagi prejetih informacij mora naročnik sam sprejeti odločitev, še posebej, ali bo zaradi sprejetja nevarnejše odločitve prevzel tveganje ali ne. Davčni svetovalec, ki ravna na ta način, prepreči očitek o kršenju poklicne odgovornosti (Späth 1987, 128).

Vprašanje je, kako naj ravna davčni svetovalec, če je za dosego želenega izida na voljo več možnosti. Avtorji vedno poudarjajo, da moramo poiskati za naročnika najvarnejšo rešitev. Davčni svetovalec prestopi to mejo, če ravna nepošteno in nezakonito (Späth 1992, 442).

Pri preprečevanju morebitnih na naročnika naslovljenih odškodninskih zahtevkov mora davčni svetovalec upoštevati zakonodajo, uredbe, smernice in stališča davčnega organa oziroma prevladujoče strokovno mnenje. Pri zastopanju naročnikovih interesov mora davčni svetovalec čakati na želeno pravno obravnavo posameznega vprašanja, ki bo pojasnila nedorečenosti. Hkrati pa mora imeti pri presoji možnost izbire rešitve, kjer ni tveganja za protipravno in neskrbno ravnanje, če se zaradi nedorečene ali dvomljive ter v sodni praksi še nerešene zadeve po lastni presoji odloči za pot, ki je mogoče manj varna, hkrati pa ni ocenjena kot grobo ogrožanje naročnikovih interesov (Späth 1987, 129).

e) **Ravnanje po naročnikovih navodilih**

Davčni svetovalec je zastopnik naročnikovih interesov v skladu z zakonskih možnosti. Po pogodbi o davčnem svetovanju mora upoštevati naročnikova navodila, dokler zahteve niso nedovoljene, pravno nedopustne ali za davčnega svetovalca poklicno nesprejemljive. Če nastopi kateri od teh primerov, se davčni svetovalec lahko izogne upoštevanju takih navodil le tako, da z naročnikom prekine sodelovanje, pri novem naročniku pa odkloni ponudbo za sklenitev pogodbe (Späth 1987, 129).

f) **Poklicna odgovornost pri nepravilnem svetovanju ali obveščanju naročnika**

Nasvet ali informacija davčnega svetovalca je vedno posledica njegovega osebnega dojemanja stanja in njegove osebne ocene problema. Samoumevno je, da davčni svetovalec nikoli ne svetuje brez upoštevanja splošno dostopnih in razpoložljivih podatkov. Če pa ti ne dopuščajo dovolj verjetnega zaključka ali ne dajejo rešitve, mora davčni svetovalec naročnika opozoriti, da mu za lahko kljub obširni poizvedbi ponudi le svoje lastno nepotrjeno mnenje. Pri tem obstaja nevarnost, da davčni organ o omenjeni zadevi zavzame drugačno stališče. Prav tako mora davčni svetovalec ob težjem pravnem vprašanju v soglasju z naročnikom poiskati nasvet pri strokovnjaku na tem področju. Objektivno napačno svetovanje obvezuje davčnega svetovalca k popravku, ko ugotovi napako. Takšna obveznost nastopi na primer, če izda upravno sodišče o predmetni zadevi sodbo, naročnik pa ima še možnost za popravljalne ukrepe (Späth 1987, 131). Če davčni svetovalec za pravilen nasvet nima zanesljivih strokovnih podlag, mora naročnika na to opozoriti in natančno navesti, da mu lahko posreduje samo svoje nepotrjeno mnenje (Späth 1992, 443).

g) **Obveznosti pri prevzemu novega naročnika**

Pogosto davčni zavezanci po davčnem inšpiciranju, če morajo plačati naknadno ugotovljene davčne obveznosti, poiščejo pomoč davčnega svetovalca (če ga prej niso imeli) ali pa prejšnjega zamenjajo.

Novi davčni svetovalec se pri prejšnjem ni dolžan pozanimati o razlogih za prekinitev sodelovanja. Lahko pa izhaja iz predpostavke, da so računovodski izkazi zadnjega obračunskega obdobja resnični, če mu jih naročnik predloži. Drugače ravna le v primeru, če mu naročnik izrecno naroči, naj preveri evidentiranje poslovnih dogodkov v preteklih obračunskih obdobjih kot tudi pravilnost predloženih računovodskih izkazov za preteklo obdobje, da bi lahko ugotovil nepravilnosti. Če so napake prejšnjega davčnega svetovalca naročniku znane, mora o tem obvestiti novega davčnega svetovalca, tako da skupaj ukrepata pri odpravi napak. Davčni svetovalec mora svoje naloge po pogodbi prevzeti na lastno odgovornost. Od podpisa pogodbe mora odgovarjati, preverjati in samostojno in neodvisno presojati o pravnem in premoženjskem položaju naročnika (Späth 1987, 132).

h) **Odgovornost za napake sodelavcev in pomočnikov**

Čeprav davčni svetovalci opravljajo davčno svetovanje za naročnike osebno, je znano, da jim pri delu pomagajo sodelavci. To velja za rutinska dela in zahtevnejše naloge. Pravica za prenos pomožnih del na zaposlence povzroča tveganja. Davčni svetovalec si mora prizadevati, da zaposli le ustrezno usposobljene zaposlence, torej zaposlence, ki imajo ustrezno izobrazbo in so zanesljivi. Pojavi se tudi obveznost posredovanja navodil zaposlencem, preverjanja njihovega dela ter skrbi za njihovo ustrezno znanje, osebnostni razvoj in podobno.

i) **Odgovornost pri vključitvi zunanjih strokovnjakov**

Za izpolnitev zahtevnih naročnikovih naročil mora davčni svetovalec vključiti poklicne kolege ali druge specialiste. Pri vključitvi drugega davčnega svetovalca se predpostavlja, da ta uporablja podobna poklicna pravila. Izidi njegovega dela so zato uporabni, brez nadaljnjega ga preverjajo le, če je naročilo natančno opredeljeno. Pri vključitvi zunanjih sodelavcev, ki niso davčni svetovalci, pa ni mogoče slepo slediti prejetim izidom.

7.3.1.3 Odgovornosti davčnega svetovalca do naročnika po poteku pogodbe

Odgovornost davčnega svetovalca do naročnika s pretekom pogodbe o davčnem svetovanju ne preneha.

Razlogi za prenehanje pogodbe o davčnem svetovanju so trije (Gräfe, Lenzen, Reiner 1988, 38):

- **sporazumno prenehanje pogodbe o davčnem svetovanju –** razlog zanj je lahko zahtevek za vračilo knjigovodske dokumentacije naročniku, ki jo bo predal drugemu davčnemu svetovalcu. Tako da naročnik davčnemu svetovalcu jasno vedeti, da ne želi več sodelovati z njim;
- **prenehanje zaradi dosega namena pogodbe -** če je pogodba sklenjena za določen namen, preneha z dosego namena, za katerega je bila sklenjena. Isto velja, če je pogodba sklenjena za določen čas. Namen pogodbe je izpolnjen, ko ni več pričakovati nadaljnjih dejanj davčnega svetovalca. To opazimo že iz ravnanja pogodbenih strank. Namero, da se pogodbeno razmerje zaključi, odkrito pokažeta tako davčni svetovalec kot naročnik, saj je davčni svetovalec izpolnil pogodbo in naročniku predal končno poročilo. Zgolj z nedejavnostjo katerekoli od pogodbenih strank pogodbeno razmerje ne preneha;
- **naročnikova odpoved pogodbe zaradi nezadovoljstva z opravljenimi storitvami -** z vidika odgovornosti davčnega svetovalca so pri tem pomembna pogodbena določila (Späth 1992, 441).

Tveganje civilne odškodninske odgovornosti za napake obstaja, neglede na pravno organizacijsko obliko (podjetniki posamezniki ali v okviru gospodarskih družb). To tveganje obstaja tudi zaradi slabe izpolnitve pogodbenega naročila ali kot posledica namernega ali malomarnega ravnanja davčnega svetovalca. Dokazana mora biti vzročna zveza med naročnikovo premoženjsko škodo in slabo izpolnitvijo pogodbenega naročila.

7.3.1.4 Odgovornost davčnega svetovalca do tretjih oseb

Ob tradicionalni in praviloma na pogodbi temelječi odgovornosti do naročnikov je davčni svetovalec izpostavljen še tveganju možnih odškodninskih zahtevkov tretjih oseb, ki v pogodbo niso vključene. Davčni svetovalec odgovarja tretjim osebam, če so te uporabnice informacij, ki jih je zanje pripravil (Kaiser 1995, 168). Odgovornost do tretjih oseb nastane, ko se posojilodajalci naročnika oziroma možni naložbeniki v njegov kapital odločajo na podlagi poročil in informacij, ki jih je pripravil davčni svetovalec.

Razlog za vložitev odškodninskih zahtevkov tretjih oseb je nedovoljeno ravnanje davčnega svetovalca oziroma pogodbena ali pogodbi sorodna odgovornost. V primerjavi z odgovornostjo do naročnikov je odgovornost do tretjih oseb zaznamovana z mnogimi tveganimi dejavniki (Kaufmann 1996, 37):

- krog in število tretjih oseb, ki lahko vložijo odškodninski zahtevek proti davčnemu svetovalcu, običajno ni znan;
- davčnemu svetovalcu niso znani premoženjski in drugi interesi teh oseb, zaradi katerih bi vlagale odškodninske zahtevke zoper njega;
- napovedovanje izida kazenskih procesov je težavno.

Odgovornost davčnega svetovalca do tretjih oseb je upravičena, če tretja oseba, ki ni naročnik, zaupa v nasvet, informacije, zaključek ali izvedeniško mnenje, ki ga je pripravil davčni svetovalec, a je ta zanjo škodljiv. V zvezi z odgovornostjo davčnega svetovalca do tretjih oseb se zahteva, da bo le-ta na podlagi pripravljenih informacij lahko sprejela pomembne poslovne odločitve in ukrepe.

Odgovornost do tretjih oseb je pravzaprav poklicna predpostavka splošne problematike odgovornosti. V zadnjih letih jo najdemo pod različnimi izrazi, kot so poklicna odgovornost, odgovornost zastopnika, odgovornost strokovnjaka (Kaufmann 1996, 37–38).

a) **Pogodba za zaščito tretje osebe**

Pogodba za zaščito tretje osebe varuje pogodbenega partnerja pred premoženjsko škodo, ki lahko nastane pri uresničevanju pogodbe, če davčni svetovalec vpliva nanj.

Merila za zaščito tretje osebe (Take 1988, 133):

- tretja oseba je enako kot naročnik v pogodbi izpostavljena nevarnostim slabe izvedbe posla;
- pri pravnih odnosih je obvezna zaščita upnika pred tretjimi osebami;
- objektivni krog za dolžnika, upoštevaje prvo in drugo alinejo in možnost razširitve jamstva;
- potreba po zaščiti tretje osebe.

Uporaba tovrstne pogodbe je presežena, če je tretja oseba oškodovana zaradi nedovoljenega obnašanja svetovalnega strokovnjaka. Pri tem gre za visoko usposobljene strokovnjake in za tipske poklicne izjave (izvedeniško mnenje davčnih svetovalcev).

Na primer: naročnik je najel davčnega svetovalca za sestavitev računovodskih izkazov. Ta jih je poslal neposredno naročniku, on pa jih je predložil svoji banki za odobritev kredita. Ker so bili izkazi napačni, je banka vložila tožbo zoper davčnega svetovalca.

Računovodski izkazi so bili sestavljeni kot informacijska podlaga za tretjo osebo. Prav je, da se zaščita tretje osebe vključi v pogodbo. Davčni svetovalec torej jamči tudi banki, saj se ta zanese na njegovo strokovnost in se na tej podlagi odloča o posojilih.

b) **Poizvedovalne pogodbe**

Ena izmed osnov za odgovornost davčnih svetovalcev do tretjih oseb so tako imenovane poizvedovalne pogodbe. Uporabljajo se med davčnim svetovalcem in banko. Svetovalec redno sestavlja računovodske izkaze kot podlago za odobritev bančnega posojila. Takšne pogodbe se uporabljajo tudi takrat, če se računovodski izkazi ali strokovna mnenja posredujejo tretjim osebam, ki imajo v zvezi s tem gospodarski interes (pridobivanje novih družbenikov).

Primeri, ko mora svetovalec odgovarjati za svoje izjave (Take 1988, 134):

- poslovnim bankam za pravilnost računovodskih izkazov, ki jih je sestavil za naročnike, če se ti uporabijo kot informacijska podlaga za odobritev posojil;
- če s soglasjem svojega naročnika zamolči njemu znana dejstva ali se pozitivno izreče o naročnikovi plačilni sposobnosti in tako prepreči upniku, da zavaruje svoje interese.

Takšna pogodba se lahko sklene izrecno ali molče. Molče sklenjena pogodba naj bi bila za davčnega svetovalca pravilo. Pri tem zadošča poizvedovalni stik, pri katerem svetovalec preda pisne informacije (na primer izvedeniška mnenja in poročila, ta pa jih preda tretji osebi).

Pri odgovornosti v zvezi s poizvedovanjem sta pomembni naslednji merili:

- informacije, ki so jih zbrali in uredili svetovalci, so predane tretji osebi;
- tretja oseba na podlagi zaupanja v davčnega svetovalca razpolaga s premoženjem.

7.3.2 Odgovornost strokovnjaka

Posebna vrsta odgovornosti je odgovornost strokovnjaka. V slovenski zakonodaji je opredeljena v drugem odstavku 6. člena Obligacijskega zakonika (OZ), ki opredeljuje potrebno skrbnost ravnanja udeležencev v obligacijskih razmerjih. V skladu s tem zakonom morajo udeleženci v obligacijskem razmerju pri izpolnjevanju obveznosti iz poklicne dejavnosti ravnati z večjo skrbnostjo, po pravilih stroke in po običajih. Govorimo o skrbnosti dobrega strokovnjaka. Če ravnanje posameznika presojamo po znanju in njegovih posebnostih, ki veljajo za krog oseb, kateremu pripada, moramo to še posebej upoštevati pri strokovnjakih, saj je njihovo znanje o stroki večje od znanja povprečnega človeka. Tudi pri presojanju strokovnjakov se moramo vprašati, ali je krivdno ravnanje tako, da ga ne bi zagrešil povprečen strokovnjak, ali pa je tako, da ga ne bi zagrešil niti posebej pazljiv strokovnjak. Opozorilo o izjemnih, redkih, malo verjetnih posledicah pa je pričakovati od posebej skrbnega strokovnjaka. Malomarnost je huda, če strokovnjak ravna v nasprotju s strokovno normo oziroma če prekrši temeljna načela, na katerih temelji strokovna norma.

Strokovnjak pri davčnem svetovanju lahko posreduje napačno pravno razlago. Teh ne štejemo za krivdno ravnanje, če je razlaga v judikaturi različna. Napačna razlaga tudi ni kaznivo dejanje, če strokovnjak razlaga zakon drugače, kot ga razlaga večinska praksa, vendar ima za to tehtne razloge, na katere opira svoje stališče in stranko opozori na drugačno sodno prakso. Če pa razlaga izvira iz nezadostnega poznavanja sodne prakse, še posebej, če je le-ta ustaljena in v konkretnem primeru ni razloga za drugačno pot, je napačna razlaga krivdno ravnanje (Rebernik 1998, 91).

Naklep ali malomarnost davčnega svetovalca naročniku povzroči škodo. OZ v 132. členu opredeljuje škodo kot zmanjšanje premoženja (navadna škoda) ali preprečitev njegovega povečanja (izgubljeni dobiček) pa tudi kot povzročitev telesnih ali duševnih bolečin ali strahu drugemu (negmotna škoda). Posledica premoženjske škode je vedno premoženjska odgovornost, to je odškodnina. Posledica nepremoženjske škode pa je le v nekaterih primerih premoženjska odgovornost.

Objektivna odgovornost je odgovornost za škodo, neglede na krivdo, ampak samo zaradi določenih nevarnih okoliščin. Je na strani imetnika oziroma tistega, ki se ukvarja z nevarno dejavnostjo. Domneva se, da je škoda posledica teh nevarnih okoliščin oziroma nevarne dejavnosti. Imetnik nevarne stvari oziroma tisti, ki se ukvarja z nevarno dejavnostjo, se razbremeni objektivne odgovornosti, če ob drugih razlogih dokaže, da ni vzročne zveze med

nastalo škodo in nevarnimi okoliščinami oziroma dejavnostjo. Pri ugotavljanju objektivne odgovornosti je pomembno upoštevati, da škoda izvira iz nevarnih okoliščin ali iz nevarne dejavnosti. To se le domneva, saj ni nasprotnega dokaza. Hkrati se upošteva, da nevarne okoliščine oziroma nevarna dejavnost ni bila vzrok za nastanek škode. To mora dokazati tisti, ki se z nevarno dejavnostjo ukvarja.

Tisti, ki je objektivno odgovoren, je za škodo odgovoren tretjemu, torej tistemu, ki ni imetnik nevarne stvari ali, ki se ne ukvarja z nevarno dejavnostjo, s katero je bila škoda povzročena (Strocack 1990, 113–123). Da je objektivna odgovornost strožja od krivdne, se kaže predvsem v razlogih za njeno oprostitev. Pri krivdni odgovornosti se lahko povzročitelj škode reši svoje odgovornosti že s tem, da dokaže, da ni kriv za nastanek škode, pri objektivni odgovornosti pa ta okoliščina ne zadošča. Objektivno odgovorna oseba se oprosti odgovornosti le, če dokaže oprostitvene razloge, kot so višja sila, ravnanje tretjega ali ravnanje samega oškodovanca.

7.3.3 Odgovornost pripadnika svobodnih poklicev

Sodna praksa nalaga pripadniku svobodnih poklicev glede odgovornosti zelo stroga merila. Zanje veljajo strožja merila profesionalnega obnašanja kot za pripadnike drugih poklicev. Zelo je poudarjeno lojalno obnašanje do naročnika. Od pripadnikov svobodnih poklicev se zahteva tudi odgovornost do države in javnosti. Pri davčnih svetovalcih je javni interes v skrbništvu davčnega prava. Zagotavlja se z zahtevami za opravljanje poklica, ki je pogojeno s preizkusi znanja in pridobljenimi soglasji (Gounalakis 1998, 3593).

Odgovornost davčnih svetovalcev do javnosti zahteva od njih ravnanje, ki so usklajena z njenimi pričakovanji in zahtevami. Zato nista dovolj le poznavanje zakonodaje, ampak je treba ravnati v skladu s poklicno odgovornostjo. Njena zloraba vodi do disciplinskih postopkov (Gounalakis 1998, 3593).

Z vidika odgovornosti davčnega svetovalca se obseg tveganj spreminja. Velja, da se zahteve o odgovornosti zaostrujejo. Vzroki za to so številni. Najdemo jih lahko v spreminjanju in večji kompleksnosti davčnega prava, v bolj kritičnem odnosu naročnikov do dela davčnih svetovalcev ter v uporabnikom bolj naklonjeni sodni praksi, ki merila odgovornosti davčnih svetovalcev, podobno kot drugih svobodnih poklicev, razširja. Če naročnik najame davčnega svetovalca kot davčnega strokovnjaka, upravičeno pričakuje, da bo delo opravil skrbno in strokovno (Gounalakis 1998, 3593).

7.3.4 Kazenska odgovornost

Kazenski zakonik - odslej KZ v 7. členu opredeljuje kaznivo dejanje kot protipravno dejanje. Zaradi njegove nevarnosti KZ hkrati določa njegove znake in kazen zanj. Eno temeljnih načel kazenske zakonodaje je načelo subjektivne ali krivdne odgovornosti. To načelo pomeni, da povzročitev prepovedanih in škodljivih posledic kaznivega dejanja sama po sebi še ne zadostuje za kaznovanje storilca. Storilca se sme kaznovati šele, ko je dokazano, da je kaznivo dejanje storil. Kazenska odgovornost pomeni, da se je storilec v trenutku storitve kaznivega dejanja zavedal, da dela nekaj, česar ne bi smel, nekaj, kar je v nasprotju z njegovimi človeškimi, moralnimi, družbenimi ali pravnimi obveznostmi, oziroma bi se tega moral zavedati.

Glede na vrsto kaznivih dejanj jih razdelimo na (Bavcon in Šelih 1995, 113–115):

- **storitvena in opustitvena -** so posledica človekovega ravnanja po lastni volji, ki je temeljni pogoj za obstoj kaznivega dejanja;
- **poškodbena in ogrozitvena -** pri teh je treba ugotoviti, ali je storilec s svojim ravnanjem kazenskopravno zavarovano dobrino poškodoval ali samo ogrozil;
- **preprosta in sestavljena –** kazenski zakonik največkrat opredeli le eno kaznivo dejanje, obstajajo pa tudi taka, v katerih v enem zakonskem dejanskem stanju združi dve ali tudi več kaznivih dejanj;
- **trenutna in trajajoča -** trenutno je tisto kaznivo dejanje, ki se po svoji naravi lahko izvrši v trenutku ali vsaj v zelo kratkem času;
- **splošna in posebna**;
- **druga**.

Najpogosteje se kot storilci kaznivega dejanja davčne zatajitve pojavljajo davčni zavezanci za posamezno vrsto davka ali drugih predpisanih obveznosti. Ob njih lahko kaznivo dejanje zatajitve davka zagreši tudi oseba, ki ni zavezanec za plačilo utajene dajatve. To se zgodi, ko ta oseba deluje v prid drugega, da bi se izognil plačilu dajatve.

7.4 Zavarovanje poklicne odgovornosti davčnih svetovalcev

7.4.1 Opredelitev zavarovanja

Zavarovanje je ekonomski instrument, s katerim zavarovalnice znižujejo celotno tveganje tako, da združujejo enake nevarnosti svojih zavarovancev. Najpomembnejša naloga zavarovalništva je izravnavanje nevarnosti oziroma prerazporeditev številnih tveganj, ki so jim izpostavljeni posamezni zavarovanci, na vse zavarovance. Oškodovancu mora zavarovalnica izplačati ustrezno nadomestilo za nastalo škodo v skladu s sklenjeno zavarovalno pogodbo. Tako zavarovanec prenese na zavarovalnico del tveganja iz svojega poslovanja in si na ta način spremeni potencialne spremenljive stroške iz odškodninskih zahtevkov na stalne stroške plačanih zavarovalnih premij.

Najpomembnejša storitev zavarovalnice je zavarovancu ves čas trajanja zavarovalne pogodbe zagotoviti, da bo morebitna škoda nadomeščena z zavarovalnino oziroma odškodnino iz sklenjenega zavarovanja. Obljubo zavarovalnica uresniči le, če je izpolnjen razlog, ki je opredeljen v zavarovalni pogodbi. Celotno tveganje oziroma tveganje zavarovalnice postane s tem bolj predvidljivo od tveganja posameznega zavarovanca. Zavarovalnice lažje predvidijo, kakšna je verjetnost, da bo prišlo do škodnega dogodka in koliko premij morajo zbrati, da bodo lahko izplačale nastale škode.

7.4.2 Opredelitev zavarovanja odgovornosti

Odgovornostno zavarovanje je zavarovanje odgovornosti za škodo, ki jo mora zavarovanec povrniti tretjim osebam na podlagi pravil odškodninskega prava. Škoda lahko nastane med opravljanjem pridobitne dejavnosti zavarovanca, zaradi izdelka z napako, ki ga zavarovanec da v promet ali pa lahko med opravljanjem dela nastane osebi, ki je pri zavarovancu zaposlena. Po zakonu je lahko izvajalec dejavnosti za škodo odgovoren, oškodovanec pa ima pravico terjati odškodnino, ki mu jo mora odgovorna oseba v celoti povrniti. Namesto odgovorne osebe lahko škodo preko ustrezno sklenjenega zavarovanja poravna zavarovalnica. Zavarovancu jamči kritje stroškov civilnopravnih odškodninskih zahtevkov, ki jih tretje osebe uveljavljajo proti njemu.

Pri zavarovanju odgovornosti ne gre za zavarovanje konkretne stvari, ampak za neko vrsto zavarovanja celotnega premoženja in ekonomskega položaja zavarovanca. Zato zavarovane vrednosti ni mogoče vnaprej opredeliti. Ker obsega škode ni mogoče opredeliti, bi bilo takšno zavarovanje zelo drago. Zato se pri zavarovanju odgovornosti z zavarovalno vsoto določa samo zgornjo mejo obveznosti zavarovalnice. Vendar pa zavarovalna vsota ne izraža obsega nastale škode v konkretnem primeru. Zavarovalna vsota ni povezana z nastalo škodo. Zavarovanje odgovornosti ne zavaruje, vsaj ne neposredno, aktivnega premoženja zavarovanca (ne gre za aktivno zavarovanje), temveč ščiti njegovo celotno premoženje s pasivno postavko, to je dolgom, ki bi ga moral sicer plačati iz svojega aktivnega premoženja. To zavarovanje lahko označimo kot zavarovanje morebitnega bodočega dolga (Ivanjko 1979, 336).

Nasprotno od premoženjskega zavarovanja, kjer nastopa samo zavarovalnica in zavarovanec oziroma sklenitelj zavarovanja, pa pri zavarovanju odgovornosti nastopa še oškodovanec kot oseba, ki sicer ne sodeluje pri sklepanju zavarovalne pogodbe, lahko pa ima iz zavarovalne pogodbe koristi in pravice. To zavarovanje varuje torej tako zavarovanca kot oškodovanca. Z vidika tveganj pri zavarovanju odgovornosti to ni neodvisno od volje zavarovanca, ker je predmet zavarovanja prav posledica obnašanja in ravnanja zavarovanja (Ivanjko 1979, 337).

Zavarovanje odgovornosti ima trojni pomen (Grabner 2006, 30):

- **ekonomski -** zavarovanje pred odgovornostjo ščiti premoženje tistega, ki je oškodovancu po zakonu dolžan povrniti škodo. Zaščita je ekonomska, saj ščiti premoženje zavarovanca pred zahtevki, ki jih zoper njega uveljavljajo tretje osebe v okviru zakonskih določil, ki se nanašajo na odškodnino. Nevarnost, da bi zaradi visokih odškodninskih zahtevkov izgubili premoženje, je bolj grozeča kot katerokoli drugo tveganje. S sklenitvijo zavarovanja bo zavarovalnica namesto zavarovanca izplačala odškodnino tretji osebi, skladno z določili zavarovalne pogodbe;
- **socialni -** z ustreznim kritjem je zavarovančevo premoženje varnejše, s tem pa je varen njegov ekonomski položaj. Z vidika oškodovancev pomenijo sklenjena zavarovanja odgovornosti najboljše jamstvo, da bodo dobili povrnjeno odškodnino. Zavarovalnice so najzanesljivejše pri poplačilo škodnih zahtevkov;
- **psihološki -** zavarovalnica stoji ob strani zavarovancu, ki je utrpel škodo, ter ga ščiti pred pretiranimi in neupravičenimi odškodninskimi zahtevki. Skuša ga razbremeniti odgovornosti za nastalo škodo.

7.4.3 Zavarovanje poklicnih odgovornosti kot podvrsta zavarovanja odgovornosti

Dejavnosti posameznih poklicev v sodobni družbi predstavljajo povečano nevarnost, zato se je že zakonodajalec odločil, da bo za nekatere izmed njih predpisal obvezno zavarovanje pred odgovornostjo. V zakonih, ki urejajo posamezna poklicna področja, je zakonodajalec predpisal, da se mora oseba, ki se ukvarja z določenim poklicem, obvezno zavarovati pred odgovornostjo za škodo, ki jo lahko tretje osebe utrpijo zaradi opravljanja njegove dejavnosti.

Zavarovanje poklicne odgovornosti je odškodninsko zavarovanje, namenjeno kritju celotnih zneskov ali dela zneskov, ki jih morajo poslovni subjekti plačati kot odškodnino ali v okviru dogovorjene poravnave s tretjimi strankami kot nadomestilo za škodo zaradi dejanj, napak ali opustitve dejanj, ki jih povzročijo med opravljanjem svoje dejavnosti.

Zavarovanje poklicne odgovornosti ščiti zavarovanca pred civilnopravnimi odškodninskimi zahtevki, ki jih proti njemu uveljavljajo tretje osebe zaradi škode, ki izvira iz opravljanja njegovega poklica. Te škode so posledica napak, opustitev ali malomarnosti pri opravljanju poklica zavarovanca. Posebnost zavarovanja poklicne odgovornosti je zavarovanje tako imenovane čiste premoženjske škode, to je škode, ki nastane na določenih pravicah in upravičenjih, ki jo lahko utrpijo tretje osebe.

Pri večini poklicev je sklenjena zavarovalna vsota pogoj za pridobitev dovoljenja za opravljanje dejavnosti. Država ob obveznosti zavarovanja predpisuje tudi najnižje zavarovalne vsote, predvsem zaradi varstva morebitnih oškodovancev. Odgovornostna zavarovanja običajno krijejo civilnopravne odškodninske zahtevke, ki jih tretje osebe uveljavljajo proti zavarovalnici. Zavarovalnice oziroma njihove zavarovalne police krijejo le del celotne odgovornosti, ki ogroža zavarovance[54].

V Sloveniji je zavarovanje poklicne odgovornosti predpisano za naslednje poklice: odvetnike, notarje, nepremičninske posredniške družbe, projektante, izvajalce gradbenih in montažnih del, revizijske družbe, sodne izvršitelje, zavarovalno posredniške družbe, zdravnike, turistične agencije, overitelje kvalificiranih digitalnih potrdil, gorske vodnike, geodete, upravljalce strelišč družbe za zasebno varovanje, certifikacijske organe za potrjevanje skladnosti gradbenih materialov (Grabner 2006, 60-80).

Glede na to, da davčno svetovanje zakonsko ni urejeno, posledično zavarovanje poklicne odgovornosti za davčne svetovalce ni predpisano, vendar pa ga za svoje člane zahteva Zbornica davčnih svetovalcev Slovenije.

7.4.4 Sklenitev zavarovanja poklicne odgovornosti

Obstajajo številni razlogi za zavarovanje poklicne odgovornosti v prid individualnega ali širšega družbenega interesa sklenitelja zavarovanja.

a) **Zasebni razlogi za sklenitev zavarovanja poklicne odgovornosti**

Heimbücher (2003, 62-63) poudarja naslednje razloge za sklenitev zavarovanja poklicne odgovornosti:

- varovanje pred skoraj vsemi civilnimi odgovornostnimi zahtevki;
- zavarovanec vključi tveganje v zavarovalno premijo. Stroški odškodnin se prevalijo na zavarovalnico;
- stroški zavarovalnih premij so poslovno nujni in davčno priznani;
- zavarovanja so instrument varovanja eksistence;
- laiki brez ustreznega pravnega znanja ne morejo upravljati z odškodninskimi zahtevki.

Morebitni stroški odvetniških storitev presegajo zavarovalne premije, zaradi česar se splača skleniti zavarovanje;

- neprijetno pogajanje z oškodovancem prevzame zavarovalnica;
- v zakonodaji in sodni praksi obstaja tendenca, da se oškodovancem olajša delo pri uveljavljanju odškodninskih zahtevkov;

[54] Dostopno na: Adriatic Slovenica. *Zavarovanje poklicne odgovornosti.* http://www.adriatic-slovenica.si/insurance.cp2?iid=20362& linkid=Insurance&cid=20221

- ekonomska teorija priporoča sklenitev zavarovanja poklicne odgovornosti.

b) **Zavarovanje poklicne odgovornosti kot ukrep varstva potrošnikov**

Zahteve po sklenitvi zavarovanja poklicne odgovornosti izhajajo iz varstva potrošnikov, katerega cilj je zagotoviti, da se odškodninski zahtevki strank lahko pokrijejo, kadar prihodki ali kapital izvajalcev storitev ne bi zadostovali za kritje odgovornosti do stranke. Je pa tudi dragoceno regulativno orodje, ki izvajalcem omogoča, da opravljajo določene vrste poslov s sorazmerno nizkim osnovnim kapitalom. S tem se preprečuje, da bi bila vstopna ovira postavljena previsoko in bi bili zaradi tega manjši ponudniki izključeni s trga. Zavarovanje poklicne odgovornosti varuje potrošnike, saj povečuje obseg razpoložljivih sredstev za kritje zahtevkov zaradi prejetih malomarnih nasvetov ali drugih vrst poklicnih napak. Zavarovanje poklicne odgovornosti je uporabno orodje, ki zagotavlja, da se tveganja, povezana z opravljanjem storitev, ustrezno obvladujejo (Komisija Evropskih skupnosti 2007a, 7).

c) **Zavarovanje poklicne odgovornosti kot ukrep varstva izvajalcev in varstva trga**

Zavarovanje poklicne odgovornosti koristi tudi ponudnikom. Veliko ponudnikov sklene zavarovanje poklicne odgovornosti, čeprav to ni zakonsko predpisano ali pa sklenejo zavarovanje za kritje, ki presega predpisane obveznosti. Iz tega zavarovanja se lahko financirajo veliki in nepričakovani odškodninski zahtevki ter se tako zavaruje premoženje ponudnikov. Po navadi se iz tega krije pravna odgovornost in stroški obrambe, katerih znesek je lahko tako visok, da lahko ogrozi solventnost podjetja (Komisija Evropskih skupnosti 2007a, 7).

Zavarovanje poklicne odgovornosti je lahko še posebno dragoceno za manjše ponudnike storitev, za katere je pridobivanje večje količine kapitala lahko težavno ali pa ne ustreza njihovi poslovni strukturi. Deluje lahko v povezavi s tržnimi silami, tako da z uporabo trga komercialnih zavarovanj pomaga ohranjati solventnost podjetij (Komisija Evropskih skupnosti 2007a, 7).

Poleg tega je v splošnem interesu reguliranih poklicev, da morajo imeti ponudniki sklenjeno zavarovalno kritje poklicne odgovornosti, da bi se omejili zahtevki iz okvira odškodninskih shem za vlagatelje.[55] Ponudniku, ki nima zadostnega premoženja, se lahko zgodi, da ne more pokriti upravičenih zahtevkov, ki so vloženi proti njemu, in nazadnje lahko postane insolventen (Komisija Evropskih skupnosti 2007a, 8).

d) **Argumenti proti zahtevam po zavarovanju poklicne odgovornosti**

Prvi in najobičajnejši argument proti zavarovanju poklicne odgovornosti je, da lahko povzroči „moralno tveganje.“ To pomeni, da lahko zavarovanje poklicne odgovornosti spremeni vedenje zavarovanih oseb. Poveča se verjetnost ali obseg zahtevkov. Po tej teoriji ponudniki, ki so zavarovani, nimajo enake finančne spodbude, da bi se izogibali dejanjem ali opustitvam dejanj, ki lahko sprožijo zahtevke (Komisija Evropskih skupnosti 2007a, 8).

Naslednji argument proti govori, da zavarovalni trg ne more ali ne bi mogel zagotoviti zavarovalnega kritja poklicne odgovornosti večjemu številu ponudnikov. S tem je povezan tudi

[55]Ob nastanku škode zavarovalec poklicne odgovornosti izplača zahtevek v skladu s pogoji zavarovalne police za poklicno odgovornost, podjetje pa mora plačati znesek, enak franšizi na svoji zavarovalni polici poklicne odgovornosti iz lastnega kapitala. Podjetje postane nesolventno, ko so porabljena njegova sredstva. Vsi upravičeni zahtevki potrošnikov se nato prenesejo na ustrezno odškodninsko shemo za vlagatelje. Te sheme so omejene in vsa presežna škoda bremeni potrošnike.

pomislek glede cene zavarovanja poklicne odgovornosti. Če se poveča število podjetij, ki morajo imeti zavarovanje poklicne odgovornosti, se pojavi tveganje, da se zaradi povečanega povpraševanja dvignejo cene zavarovanja poklicne odgovornosti in izrinejo s trga nekatere ponudnike. S tem ustvarijo ovire za vstop novih podjetij na trg (Komisija Evropskih skupnosti 2007a, 8).

7.4.5 Zavarovalni primer

Zavarovani primer opredeljuje 922. člen OZ. Pravi, da je to dogodek, glede na katerega se sklene zavarovanje. Biti mora bodoč, negotov in neodvisen od izključne volje pogodbenih strank. Določen mora biti na zavarovalni polici, saj se s tem izognemo morebitnemu prirejanju oziroma dvoumnosti obveznosti zavarovalnice iz določil pogodbe.

Za zavarovalni primer morajo biti kumulativno izpolnjeni naslednji pogoji (Kaufmann 1996, 109):

- obstajati mora kršitev zavarovanca (to je davčnega svetovalca);
- s kršitvijo mora biti povzročena škoda;
- davčnemu svetovalcu mora biti dokazano, da je odgovoren za škodo.

Kirsch (Kaufmann 1996, 109-110) opredeljuje zavarovalni primer kot uresničitev zavarovane nevarnosti. Vendar je definicija presplošna in pomanjkljiva. Manjka pomembno dejstvo, to je določanje zavarovalnega obdobja. Časovna dimenzija zavarovalnega jamstva, ki je odvisna od različnih konceptov zavarovalnega primera, se mora strogo razlikovati od vprašanja materialnega časa trajanja zavarovanja. Ta je neodvisen od definicije zavarovalnega primera in se prične praviloma s plačilom zavarovalne premije. Povezavo zavarovalnega primera in materialnega časa trajanja zavarovanja moramo spremljati z vidika, da rezultat v zavarovalnem primeru nastane v zavarovalnem obdobju, neglede na to, v kateri vsebini je opredeljen.

Časovna dimenzija nastanka zavarovalnega primera

Namen zavarovanja poklicne odgovornosti davčnega svetovalca je zagotovitev zavarovalnega varstva, ko zaradi izvajanja lastne poklicne dejavnosti ali zaradi dejavnosti druge osebe (ponavadi zaposlencev) nastane škoda, za katero je odgovoren. To pomeni, da zavarovalni primer nastopi ob škodi, ki jo je s svojim poklicnim delom povzročil davčni svetovalec. Za nastalo škodo je pomembno opredeliti njen vzrok. Sinonimi za pojem kršitev so tudi vzročni dogodek ali odgovornostni razlog.

Z vidika časovne dimenzije v razmerju do kršitve ločimo dva načina zavarovalnega varstva (Kaufmann 1996, 111):

- **princip kršitve -** davčni svetovalec je zavarovan za vse aktivnosti, ki jih stori v obdobju, za katerega ima sklenjeno zavarovanje poklicne odgovornosti. Pri tem ni pomembno, kdaj upravičenci vlagajo zahtevke za izplačilo odškodnin, ki se nanašajo na zavarovalno obdobje. V tem primeru je varstvo davčnega svetovalca principielno usmerjeno v prihodnost. Davčni svetovalec uživa zavarovalno varstvo, čeprav nastane škoda ali njeno uveljavljanje šele po zaključku zavarovalnega obdobja. Tako je davčni svetovalec, ki ne izvaja več poklicne dejavnosti, zavarovan za odškodninske zahtevke zoper njega, ki so posledica nastale škode iz njegove dejavnosti, ko je bil še aktiven;
- **princip zahtevkov -** zavarovalnica zavaruje samo odškodninske zahtevke, ki so vloženi v zavarovalnem obdobju, neglede na to, v katerem obdobju je škodljivo ravnanje davčnega

svetovalca nastalo. Pomeni, da zavarovalnica ne izplača odškodnine, ki jo upravičenec vloži v določenem letu, če v tem letu davčni svetovalec nima zavarovane poklicne odgovornosti. Pri tem ni pomembno, da je odškodninski zahtevek posledica ravnanja davčnega zavezanca v obdobju, ko je imel sklenjeno zavarovanje poklicne odgovornosti. Princip zahtevkov ima svoje korenine na anglo-ameriškem trgu zavarovalnih storitev. Zavarovanja odgovornosti, ki temeljijo na tem principu, še posebej sklenjena zavarovanja poklicne odgovornosti, je najprej ponujala zavarovalnica Loyd v Londonu. Zavarovalni primer nastopi z uresničitvijo odškodninskega zahtevka do davčnega svetovalca. Sodišče strogo loči med trenutkom, ko je zavarovalni primer nastal in časovno razpotegnjenostjo zavarovalnega varstva. Z vidika časovne veljavnosti zavarovalnega varstva, ki je odločujoče za opredelitev zavarovalnega primera, pomeni to, da je davčni svetovalec takoj deležen zavarovalnega varstva. Tudi če odškodninski zahtevek tretje osebe nastopi prvi dan zavarovalnega obdobja, ta zahtevek pokrije zavarovalnica, čeprav se je kršitev in škoda zgodila v še nezavarovanem obdobju. Po poteku zavarovalnega obdobja zavarovalnica nima obveznosti do kritja škode, nastale med zavarovalnim obdobjem. Davčni svetovalec mora po zaključku svoje poklicne dejavnosti skleniti dodatno zavarovanje za morebitne odškodninske zahtevke, ki bi nastopili šele po zaključku opravljanja njegove dejavnosti.

Če primerjamo oba principa najprej z vidika zavarovalnice, vidimo, da ima krivdni princip za davčnega svetovalca v primerjavi s principom zahtevka pomembno slabost. Utemeljen je namreč s pomembnim kasnejšim škodnim potencialom, saj je uporaba krivdnega principa še posebej na področju premoženjskih zavarovanj neobhodna. Na področjih, kjer preteče od nastanka škodnega dejstva do ugotovitve in prijave škode oškodovanca več let, morajo zavarovalnice oblikovati velike zavarovalne rezervacije za morebitne preteče obveznosti iz sklenjenih zavarovanj. Določitev zavarovalnih rezervacij zahteva temeljito analizo in statistično obdelavo kasnejših škodnih dogodkov. Pri tem je treba upoštevati številne dejavnike tveganj, še posebej pri sodni praksi na področju poklicne odgovornosti kakor tudi na področju splošnega nihanja vrednosti denarja.

Drugi dejavnik, ki je pomemben tako za zavarovalnice kot davčne svetovalce, je časovna prožnost zavarovalnega primera. Oba principa zavarovalnega kritja vodita do sprejemljivih rezultatov. Časovno obdobje vložitve odškodninskega zahtevka oškodovanca mora biti vedno natančno določeno, še posebej, če vključuje njegovo pisno veljavnost.

Z vidika davčnega svetovalca je superioren princip kršitve. Odgovornostni učinek vodi do zadostnega zavarovalnega varstva tudi po zaključku poklicne dejavnosti davčnega svetovalca. To pomeni, da je zavarovan tudi v prihodnosti. Pri principu zahtevkov pa mora davčni svetovalec po zaključku kariere skleniti posebno zavarovanje za primer morebitnih odškodninskih zahtevkov, ki so posledica njegovih napak med opravljanjem dejavnosti. To je tudi glavna slabost principa zahtevkov. Prav tako zavarovalne premije ne more uveljavljati kot strošek, saj dejavnosti ne opravlja več, tako da ga strošek ali zavarovalnina bremeni kot fizično osebo. Ne nazadnje pa ostaja davčni svetovalec v negotovosti glede tega, za koliko časa naj sklene zavarovanje (Kaufmann 1996, 117).

7.5 Sklepne ugotovitve

Za davčne svetovalce veljajo strožja merila profesionalnega obnašanja kot za pripadnike nekaterih drugih poklicev. Močno je poudarjena dolžnost lojalnega obnašanja do

naročnika, odgovorno ravnanje do države in javnosti. Pri davčnih svetovalcih je javni interes v skrbništvu davčnega prava. Davčni svetovalci so odgovorni za dobro ali slabo izvedbo pogodbe ali za storitev kaznivih dejanj. V prvem primeru gre za civilno odškodninsko odgovornost, v drugem pa za kazensko odgovornost davčnih svetovalcev. Zato obstajajo številni razlogi za zavarovanje poklicne odgovornosti v prid individualnega ali širšega družbenega interesa sklenitelja zavarovanja. Zavarovanje odgovornosti ima trojni pomen:

- **ekonomski - zavarovanje pred odgovornostjo ščiti premoženje tistega, ki je oškodovancu po zakonu dolžan povrniti škodo. S sklenitvijo zavarovanja bo zavarovalnica namesto zavarovanca izplačala odškodnino tretji osebi skladno z določili zavarovalne pogodbe;**
- **socialni - z ustreznim kritjem je zavarovančevo premoženje varnejše, s tem pa je varen njegov ekonomski položaj. Z vidika oškodovancev pomenijo sklenjena zavarovanja odgovornosti najboljše jamstvo, da bodo dobili povrnjeno odškodnino. Zavarovalnice so namreč najzanesljivejše pri poplačilu zahtevkov, ki so utrpeli škodo;**
- **psihološki - zavarovalnica stoji ob strani zavarovancu, ki je utrpel škodo ter ga ščiti pred pretiranimi in neupravičenimi odškodninskimi zahtevki. Skuša ga razbremeniti odgovornosti za nastalo škodo.**

Najobičajnejši argument proti zavarovanju poklicne odgovornosti je, da lahko povzroči „moralno tveganje.“ To pomeni, da lahko zavarovanje poklicne odgovornosti spremeni vedenje zavarovanih oseb. Naslednji argument proti govori, da zavarovalni trg ne more ali ne bi mogel zagotoviti zavarovalnega kritja poklicne odgovornosti večjemu številu ponudnikov. S tem je povezan tudi pomislek glede cene zavarovanja poklicne odgovornosti. Če se poveča število podjetij, ki morajo imeti zavarovanje poklicne odgovornosti, se pojavi tveganje, da se zaradi povečanega povpraševanja dvignejo cene zavarovanja poklicne odgovornosti in izrinejo s trga nekatere ponudnike. S tem ustvarijo ovire za vstop novih podjetij na trg.

8 KAKOVOST DAVČNEGA SVETOVANJA

8.1 Namen preučevanja

Namen preučevanja kakovosti davčnega svetovanja je opredeliti kakovost davčnega svetovanja, vidike pojmovanja kakovosti davčnega svetovanja, modele kakovosti, merjenje kakovosti, ravnanje s kakovostjo, obvladovanje kakovosti, kontroliranje kakovosti in ocenjevanje sposobnosti davčnih svetovalcev za oblikovanje modela pravne ureditve davčnega svetovanja v Republiki Sloveniji.

8.2 Opredelitev in pomen kakovosti davčnosvetovalnih storitev

8.2.1 Definiranje pojma kakovosti

Že od Aristotela se je s pojmom kakovost izražalo dojemanje lastnosti določene stvari, v našem primeru storitve. Pomeni vrednotenje nečesa, kar je ugotovljivo s človeškimi čutili. Beseda kakovost izvira iz 16. stoletja. Koren besede izvira iz latinskega jezika: qualitas oz. qualis, kar pomeni kakovost, kvaliteta, odnos, posebnost bitja, lastnost, značilnost. Kakovost pomeni v pogovornem jeziku vrednost. Čeprav je beseda sama vrednostno nevtralna, je določanje kakovosti vedno vrednotenje, vrednostna sodba (na primer dobra, zadovoljiva, slaba kakovost). Kakovost je izraz čutnega zaznavanja storitve, kot jo dojema opazovalec, oziroma način, kako opazovalec dojema bistvo storitve, njeno učinkovanje in kako se razlikuje od ostalih storitev. Dojemanje kakovosti je odvisno od posameznika. Zato ne obstaja splošna objektivna ocena kakovosti in posledično tudi ne splošno veljavna definicija kakovosti (Pasch 1997, 154).

V tradicionalnih industrijskih panogah je kakovost določena kot »stopnja upoštevanja oziroma ravnanja po dogovorjenih specifikacijah oziroma zahtevah, ki so opredeljene v tehnični dokumentaciji, kot so skice, dobavni pogoji, vzorci, modeli« ali krajše »skladnost dejanskega stanja z zahtevami«. Povedano z drugimi besedami, kakovost je celota lastnosti in značilnosti proizvoda ali storitev, ki je sestavljena iz njegove primernosti, da zadosti potrebam oziroma zahtevam (Wasilewski in Reith 1988, 25).

V Slovarju slovenskega knjižnega jezika II (1993, 260) je kakovost opredeljena kot »kar opredeljuje kaj glede na pozitivne lastnosti«.

Razumevanje kakovosti ni odvisno od tega, ali opazujemo proces svetovanja ali izid procesa svetovanja ali pa združeno. Kakovost je subjektiven pojem z dveh vidikov:

- vsebuje določene cilje, za katere si prizadeva in ki morajo biti določeni vnaprej,
- lastnosti in značilnosti storitve se mora oceniti na način, ki je potreben za zadovoljitev ciljev.

Kakovost ni absolutna, ampak osredotočena na postavljene zahteve ali vnaprej določena pričakovanja. To pa ni kakovost, ampak merilo kakovosti. V tej povezavi je kakovost stopnja, s katero se storitvam zagotavlja opredelitev pričakovane koristi. Zato vsebuje pojem kakovosti vedno tudi »razumevanje vrednosti oziroma koristi« ter s tem tudi stopnjevanje/razpon storitev za zadovoljevanje potreb in rešitev določenih problemov (Deneke 1985, 102).

Kakovost ni dvovrednostni pojem (kakovost je prisotna/kakovost ni prisotna), ampak je po strukturi kontinuirana. Vsak sestavni del kakovosti storitve je mogoče razlagati pozitivno ali

negativno kot primernost delovanja/učinkovanja/vplivanja te stvari za zadovoljevanje potrebe in zahtev. Učinkovanje lahko sprejmemo kontinuirano, vse možne vrednosti pa uvrstimo v območje med »zelo dobro« ali »zelo slabo« (Petrick in Reihlen 1980, 31).

Kakovost storitve ni izid enega dejavnika, ampak množice značilnosti in lastnosti (delov kakovosti), ki vplivajo druga na drugo bodisi pozitivno bodisi negativno.

Če strnemo razmišljanja, lahko ugotovimo (Wasilewski in Reith 1988, 26–27):

- kakovost ni absolutna, ampak zmeraj usmerjena na dane zahteve ali določena pričakovanja,
- opredelitev kakovosti in presojanje/ocenjevanje storitve s pričakovanji temelji na subjektivnih odločitvah in dogovorih,
- kakovost ni dvovrednostni pojem, ampak je po strukturi kontinuirana,
- kakovost je izid množice dejavnikov in lastnosti,
- kakovost je mogoče vrednotiti na podlagi različnih kombinacij in sestavnih delov.

Avtor Garvin (1984, 25) loči pet opredelitev kakovosti:

- **absolutno dojemanje kakovosti.** Kakovost je opredeljena kot lastnost storitve v presežnikih;
- **tehnično dojemanje kakovosti.** Kakovost dojemamo z vidika potrjenih, domnevno natančno določenih lastnosti storitev. Opredeljen je le obseg storitve, izražen z enopomensko opredeljenimi lastnostmi storitev, in ne s kakovostjo storitve;
- **k naročnikom usmerjeno dojemanje kakovosti.** Izhodišče opazovanja je, kaj naročniki dojemajo kot kakovostno;
- **procesno pojmovanje kakovosti.** Kakovost je opredeljena kot ravnanje po predpisih. Predpisi služijo za spoznavanje značilnosti storitev v obliki ciljev, ki jih moramo uresničiti. Zato ni enotnega pojma kakovosti, ampak so predpisani le dejstva in možen nadzor ciljnih storitev;
- **vrednostno pojmovanje kakovosti.** Pojmovanje je osredotočeno na nadomestna sodila kakovosti, in sicer na razmerje cena – korist. Ker cena zaradi različnih dohodkov naročnikov ni homogena velikost, pomeni razmerje cena – korist za vsakega naročnika drugačno kakovost.

Avtor Pestke (2000, 212–222) je kakovost davčnosvetovalnih storitev razdelil po treh sodilih glede na:

a) vrsto kakovosti,
b) raven kakovosti in
c) instrumente kakovosti.

Glede na **vrsto kakovosti** razlikuje več vrst kakovosti:

- **strukturna kakovost -** gre za raven kakovosti, predpisano v poklicnih pravilih davčnih svetovalcev, kot so obveznost temeljnega in sprotnega izobraževanja, osebnostne zahteve, poklicna odgovornost in nadzor nad delom davčnih svetovalcev. Predpisana je vrsta strukturne kakovosti in določen status davčnega svetovalca. Delno se pojem strukturna kakovost pojavlja tudi v povezavi z materialnimi sredstvi davčnosvetovalne pisarne ali z zahtevami o vestnem ravnanju v povezavi z organizacijo procesov;
- **procesna kakovost -** procesna kakovost zahteva ugotavljanje dejanskega stanja, pri katerem intenzivno sodeluje naročnik. Predpostavke za procesno kakovost so: ravnanje v skladu z

veljavnimi zakoni, poznavanje in upoštevanje sodne prakse, predvidljiv potek procesov preverjanja naročnikovega dejanskega stanja, zanesljivo urejanje in arhiviranje dokumentacije;

- **objektivna kakovost -** pri objektivni kakovosti ni dovolj le upoštevanje ciljev kakovosti, ki jih določajo poklicna pravila (strukturna kakovost) ali organizacije davčnosvetovalne pisarne (procesna kakovost), ampak je predmet preučevanja kakovosti tudi in predvsem sama storitev. Presojamo njeno strokovno pravilnost, pravočasnost izvedbe in izvedbo v predvideni obliki;
- **subjektivna kakovost -** tudi po kakovostni storitvi lahko pride do prenehanja sodelovanja naročnika z davčnim svetovalcem. Objektivno kakovost predpostavljajo naročniki zaradi konkurence in nezmožnosti razumevanja naročnika. Ker naročnik ne pozna strokovne vrednosti prejete storitve, se ravna po nadomestnih sodilih kakovosti. Zato je ob objektivni pomembna tudi subjektivna kakovost. Za subjektivno kakovost ni dovolj le prijaznost do naročnika, ampak so potrebni tudi informiranje v primernem času in razumljivi obliki, razlaga učinkov poslovnih odločitev na obdavčitev in delo v prijetnem okolju;
- **inovativna kakovost -** vsaka davčnosvetovalna pisarna mora skrbeti za razvoj in sprejemati inovativne načine dela. Govorimo o posebni inovativnosti davčnosvetovalne pisarne. Namen inovativne kakovosti je izboljševanje dosežene ravni kakovosti storitev ter optimiranje in nenehno izboljševanje poslovnih procesov;
- **uporabna kakovost -** najvišja raven kakovosti je dosežena, ko jo preveri in potrdi neodvisni zunanji presojevalec kakovosti ali ko davčnosvetovalna pisarna prejme certifikat kakovosti.

Glede na **raven kakovosti** razlikuje:

- **minimalni standard kakovosti -** minimalni standard kakovosti je dosežen, ko so spoštovani davčni predpisi in poklicna pravila;
- **varnostni standard kakovosti - s**poštovanje zakonodaje in poklicnih pravil pri davčnem svetovanju ni dovolj, potrebno je, da se storitve opravljajo na ustaljen in vnaprej predviden način, brez improviziranja;
- **standard uporabnosti za naročnika -** zakonite in dobro načrtovane storitve niso kakovostne, če za naročnika nimajo uporabne vrednosti. Kakovost davčnosvetovalne storitve je količina/obseg koristnosti za naročnika;
- **standard udobja za naročnika -** davčni svetovalec mora naročniku zagotoviti individualne in nestandardizirane storitve;
- **kombinirani standard kakovosti -** ko davčnosvetovalna pisarna zagotovi naročniku strokovno pravilne, individualne storitve po meri naročnika, doseže višjo raven kakovosti, če davčnosvetovalna pisarna na vseh področjih sledi ciljem obvladovanja kakovosti;
- **vrhunski standard kakovosti -** na tej ravni davčnosvetovalna pisarna prepusti, da merijo doseženo raven kakovosti zunanji neodvisni ocenjevalci oziroma presojevalci, in si prizadeva za vrhunsko kakovost. Kot vrhunska kakovost se na področju davčnega svetovanja razume »najboljša praksa«;
- **vrednotenje standarda zanesljivosti -** zunanje presojanje kakovosti in delovanja v skladu s prejetimi certifikati kakovosti služi za presojanje zanesljivosti vzpostavljenega sistema kakovosti. Stranski pozitivni učinek je tudi optimiranje procesov. Možna sta dva sistema zunanjega neodvisnega presojanja kakovosti. Prvi je, podobno kot je že vpeljan pri revizijskih družbah, institut notranjega stanovskega nadzora, ki ga izvaja strokovno združenje. Nadzor kakovosti temelji na zakonsko sprejetih sodilih kakovosti v okviru poklicnega razumevanja kakovosti. Nadzor kakovosti se ne nanaša na presojo kakovosti storitev, zadovoljstva

naročnikov, poslovnih izidov ali gospodarnosti. V nasprotju s certificiranjem ne predvideva letne presoje, ampak presojo na vsakih nekaj let. Pomemben dejavnik obveznega zunanjega nadzora kakovosti je možnost negativnih ukrepov, kar pomeni poseg v poklicni status v primerih nezadovoljivih izidov pri presoji. Ohranitev konkurenčne prednosti je le posledica nadzora kakovosti, ki je potrdil zadostno raven kakovosti. Druga možnost zunanje presoje kakovosti je pridobitev certifikata kakovosti ISO.

Glede na instrumente kakovosti razlikuje:

- **poklicna pravila -** poklicna pravila so osnova za strokovno in zakonito davčno svetovanje. Gre za tako imenovano objektivno določljivo kakovost. Namen poklicnih pravil je zaščititi naročnika. Poklicna pravila vsebujejo pogoje za začetek opravljanja dejavnosti, in obveznosti, ki jih moramo upoštevati pri opravljanju dejavnosti, in sicer: neodvisnost, delovanje na lastno odgovornost, molčečnost, vestnost ali obveznost zavarovanja poklicne odgovornosti. Davčnemu svetovalcu poklicna pravila ne omogočajo inštrumentov zagotavljanja višje ravni kakovosti pri optimiranju procesov, ponudbe inovativnih storitev ali ponudbe posebnega najetja najpomembnejšim naročnikom. Poklicna pravila tako zagotavljajo osnovno raven kakovosti. Njihov namen je dvojen; zadovoljevanje poklicnih zahtev ter spoštovanje poklicnih obveznosti in drugih predpisov;
- **obvladovanje tveganj -** obvladovanje tveganj je preventivni inštrument za zaščito pred odgovornostjo. Njegov namen je varovanje davčnega svetovalca pred civilno, kazensko, davčno in poklicno odgovornostjo. Obvladovanje tveganj vsebuje cilje za preprečitev zakonskih, kadrovskih in premoženjskih tveganj. Obvladovanje tveganj neposredno ne prispeva k večji kakovosti, ne omogoča certificiranja in zunanjega presojanja kakovosti, ampak pomeni nenehno analizo tveganj in vzpostavitev strategije za varovanje pred tveganji;
- **obvladovanje kakovosti -** obvladovanje kakovosti zajema aktivnosti poslovodstva za vzpostavitev sistema kakovosti, kot je politika kakovosti, cilji kakovosti, dodelitev odgovornosti in uresničevanje sistema kakovosti s sredstvi, kot so načrtovanje kakovosti, obvladovanje in zagotavljanje kakovosti ter izboljševanje kakovosti. Opredeljeno je z organizacijsko strukturo, odgovornostmi, postopki, procesi in sredstvi za zagotavljanje obvladovanja kakovosti;
- **zagotavljanje kakovosti -** je podsistem obvladovanja kakovosti. So načrtovane in sistematične aktivnosti znotraj sistema kakovosti, ki so primerno obrazložene, da pridobijo najširše zaupanje pri poslovodstvu, zaposlencih, naročnikih in širši javnosti;
- **obvladovanje celovite kakovosti -** je metoda obvladovanja, ki zajema vse sodelujoče udeležence. V središču vseh udeležencev je kakovost, ki se meri z zadovoljstvom naročnikov, posledično dolgoročnim uspehom davčnosvetovalne pisarne in zadovoljevanjem potreb zaposlencev.

8.2.2 Posebnosti pri zaznavanju kakovosti davčnosvetovalnih storitev

Pri davčnem svetovanju zagotavljanje kakovosti ne pomeni zgolj statističnega zagotavljanja (nekoč) dosežene, morebiti tudi neoptimalne kakovosti, ampak ohranjanje doseženih predpisanih pričakovanj o kakovosti, neodvisno od tega, ali so te zahteve optimalne ali ne. Prav tako zagotavljanje kakovosti ne pomeni vedno idealne rešitve, ampak doseganje koristi. Podobno kot kakovost vsebuje tudi zagotavljanje kakovosti subjektivno sestavino, saj velja, da iz množice možnih ukrepov izberemo tiste, ki najbolj ustrezajo zahtevani ravni davčnosvetovalnih storitev.

Zagotavljanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev je večstopenjski proces, ki je sestavljen iz naslednjih korakov (Wasilewski in Reith 1988, 28–29):

- za kakovost moramo predpisati strukturo in zahtevano raven;
- določiti moramo dejavnike, ki vplivajo na kakovost;
- pred uveljavitvijo ukrepov za zagotavljanje kakovosti moramo opraviti analizo trenutne ravni kakovosti ter na tej osnovi določiti ciljno raven kakovosti in morebitne razloge za njeno nedoseganje;
- na osnovi natančnih spoznanj o soodvisnosti posameznih dejavnikov, ki vplivajo na kakovost, moramo izdelati in izvesti ukrepe za zagotovitev zahtevane ravni kakovosti;
- nazadnje moramo izvesti nadzor učinkovitosti teh ukrepov s primerjavo dosežene ravni kakovosti s ciljno ravnijo.

Kakovost v davčnem svetovanju razumemo kot optimalno zadovoljitev naročnikovih želja in potreb s storitvami, ki so brez strokovnih napak, imajo primerno ceno in so opravljene ob spoštovanju poklicnih pravil. S pojmom zagotavljanje kakovosti so mišljeni vsi tehnični in organizacijski ukrepi, ki omogočajo zagotovitev in ohranjanje kakovosti.

Obstajajo številne opredelitve razsežnosti kakovosti, ki se razlikujejo glede na to, na kateri stopnji izvedbe vplivajo njihove posamezne značilnosti na celotno kakovost storitve. Kakovost davčnosvetovalnih storitev je sposobnost ponudnika, da z izvedbo strokovne storitve zadovolji potrebe in pričakovanja naročnikov. Je vsota lastnosti oziroma značilnosti storitev, ki zadostijo strokovnim zahtevam in naročnikovim pričakovanjem. Osrednje vprašanje je, katere lastnosti storitev so tiste, ki jih dojemamo kot kakovostne. Gre za kakovostno razsežnost, ki obsega zaznavo lastnosti kakovosti različnih notranjih in zunanjih ciljnih skupin (Fischer 2004, 64–65).

Kljub različnim opredelitvam je nesporno, da pojem kakovost opredeljuje oceno kakovosti davčnosvetovalne storitve. Tako je kakovost davčnosvetovalnih storitev opredeljena kot kakovost neotipljivih (nematerialnih) storitev, ki zahtevajo neposredni stik z naročnikom. Strokovnjaki so enotni, da je pojem kakovost nevtralen, kar pomeni, da ne obstaja dobra in slaba oziroma zadovoljiva in nezadovoljiva kakovost, čeprav pojem kakovosti enačimo z dobro kakovostjo. Definicijo lahko strnemo v pet točk (Hentschel 1992, 36):

- kakovost ni stanje; je ali ni dana; razumeti jo moramo kot kontinuiran dejavnik;
- kakovost ni absolutna, sama po sebi umevna;
- kakovost dobi svoj smisel šele, če se nanaša na merila ocenjevanja zunaj predmeta opazovanja;
- kakovost se navezuje na posamezne značilnosti storitev (zanesljivost, hitrost, neobremenjenost s pomanjkljivostmi), saj predstavlja celoto njenih značilnosti;
- kakovost se nanaša na storitve in dajatve v stvareh.

V osnovi se obravnavajo kakovostne zahteve z vidika ponudnika in z vidika naročnika. Ponudnik opredeljuje kakovost z vidika postavljenih standardov kakovosti v davčnosvetovalni pisarni, naročnik pa z vidika prejete koristi. Davčni svetovalec opredeljuje kakovost kot strokovno neoporečno storitev, ki jo opravi ob upoštevanju poklicnih pravil z namenom zadovoljitve naročnikovih davčnih obveznosti. Naročnik dojema kakovost storitev, če sta istočasno izpolnjena dva pogoja. Prvi je strokovna kakovost, ki jo naročnik predpostavlja, drugi pa je kakovostna izvedba storitve, ki jo naročnik presoja s subjektivnimi opažanji. Naslednji dejavnik kakovosti je ekonomičnost izvedbe in s tem primerna cena storitev. Brez racionalnega, učinkovitega in

korektno zaračunanega dela je ogrožena celotna kakovost davčnosvetovalnih storitev (Peemöller, Geiger in Beinroth 1999, 2045–2046).

Naročnik povprašuje po storitvah, o katerih nima vseh informacij, prav tako pa svojih zahtev in pričakovanj ne zna izraziti. Jacobs (1990, 8) trdi, da pomeni mnogim davčnim svetovalcem nekritično obravnavanje njihovih storitev (zaradi pomanjkljivega strokovnega znanja naročnikov) večjo ekonomsko varnost od samega premoženja. Zato prejemnik storitev svojih potreb oziroma pričakovanj ne more opredeliti z želeno natančnostjo. Prav tako naročnik mnogokrat ne ve, katere specifičnosti in katere informacije mora predati izvajalcu, da bo dobil želeno storitev. Prav tako naročnik ne pozna vseh možnih strokovnih rešitev problema in vseh načinov njegovega reševanja. Ne nazadnje se možni naročnik ne more odločiti, ali je ponudnik sposoben želeno storitev sploh opraviti. To pomeni, da naročnik praviloma ni zmožen prepoznati neposredne primarne razsežnosti kakovosti (Pasch 1997, 175).

Posebnosti davčnosvetovalnih storitev in njihov vpliv na kakovost

Temeljne posebnosti davčnosvetovalnih storitev, ki se pomembno razlikujejo od ostalih storitev in vplivajo na kakovost, so:

a. neposrednost, neločljivost in soodvisnost med procesom opravljanja in prodajanja storitve,
b. odsotnost predmeta izmenjave,
c. nezmožnost skladiščenja storitev,
d. pomanjkanje povratnih informacij o zadovoljstvu naročnika,
e. neopredmetenost storitev,
f. sočasna vključitev naročnika v proces opravljanja storitve,
g. visoka stopnja individualnosti ter
h. razlike med davčnimi svetovalci in nihanja sposobnosti davčnega svetovalca.

a) **Neposredna, neločljiva soodvisnost med procesom opravljanja in prodajanja storitve**

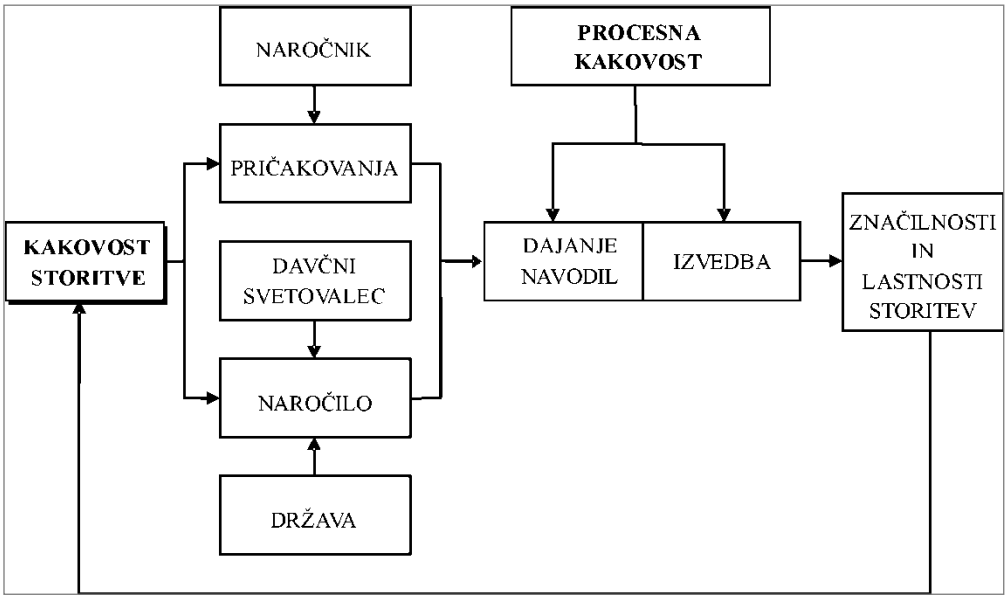
Davčnosvetovalne storitve se prodajajo naročnikom že med opravljanjem, kar pomeni, da sta proces opravljanja in proces prodajanja združena. To zahteva od davčnega svetovalca veliko pazljivost. Sočasnost opravljanja in prodajanja storitve zahteva, da je v proces opravljanja storitve neposredno vključen naročnik, ki s svojo presojo neposredno vpliva na proces opravljanja storitve (Pasch 1997, 203).

Zaradi sočasnosti opravljanja in prodajanja storitve govorimo o dveh ravneh kakovosti (Schüsler 2000, 44):

- kakovosti svetovalnega procesa in
- kakovost storitev.

Proces opravljanja storitev pomeni optimiranje materialnih in človeških dejavnikov, ki sodelujejo pri izvedbi storitve. S procesom opravljanja storitev ni mišljeno le neposredno vidno opravljanje storitev, ampak so mišljene tudi spremljevalne administrativne dejavnosti. Poudariti moramo, da vpliva kakovost svetovalnega procesa neposredno na kakovost storitve, ki se meri z zadovoljstvom naročnikov. Na kakovost storitev vplivajo ponudnik davčnosvetovalne pisarne, naročnik in država.

Slika T 4: Soodvisnost med kakovostjo svetovalnega procesa in kakovostjo storitev



Vir: Schüsler (2000, 45).

S slike je razvidno, da pričakovanja in zahteve naročnikov zagotavljajo procesno kakovost, pri čemer so pri izvajanju procesa upoštevana ustrezna navodila. Izid procesa je storitev, ki ustreza pričakovanjem in zahtevam naročnika. Na podlagi te storitve nastanejo nova pričakovanja, ki bodo oblikovala novo storitev, tako da nastane krogotok med procesno kakovostjo in kakovostjo storitev.

Ob tem moramo upoštevati, da ima davčnosvetovalna pisarna kot ponudnik pet temeljnih interesnih skupin, ki jih mora vključiti v procese opravljanja storitev. To so naročniki, zaposlenci, lastniki, zunanji strokovni sodelavci in širša družbena skupnost.

Preglednica T 4: Interesne skupine ter njihova pričakovanja in zahteve

Interesna skupina	**Pričakovanja in zahteve**
Naročniki	Zadovoljiva kakovost storitev in primerne cene
Zaposlenci	Zadovoljstvo z delovnim mestom in kariero
Davčni svetovalci/lastniki	Uspeh davčnosvetovalne pisarne, primerna donosnost
Zunanji strokovni sodelavci	Dolgoročne poslovne povezave
Država in širša družbena skupnost	Odgovorno ravnanje

Vir: Schüsler (2000, 45)

b) **Odsotnost predmeta izmenjave**

Pri davčnosvetovalnih storitvah ni opredmetenega in oprijemljivega predmeta izmenjave, ki bi imel za prejemnika samostojno vrednost ali korist. To pomeni, da pri davčnosvetovalnih storitvah

ni nosilca kakovosti, ki predstavlja korist za naročnika. Največ, kar prejme naročnik, je na papirju napisan izid davčnega svetovanja (davčna napoved), ki je že dokončen predmet izmenjave (Pasch 1997, 203).

To sproža dileme (Heinhold in Pasch 1999, 24):

- pojmovanje in dojemanje kakovosti naročnika se pomembno razlikujeta od pojmovanja in dojemanja kakovosti ponudnika;
- ponudnik dojame kakovost takoj, ko je storitev zaključena, naročnik pa šele, ko kakovost storitve potrdi davčni organ po zaključku davčnega inšpiciranja;
- davčni svetovalec dojame kakovost storitve prej, kot jo dojame naročnik, saj ta dobi potrditev kakovosti šele mesece ali leta po njenem zaključku, ko jo presodi davčni organ;
- časovna oddaljenost med potrditvijo kakovosti pri ponudniku in med potrditvijo kakovosti pri naročniku je zelo velika.

c) **Nezmožnost skladiščenja storitev**

Nezmožnost skladiščenja storitev povzroča, da je ponudnik odvisen izključno od razpoložljivih zmogljivosti v danem trenutku. Drugače kot pri opredmetenih storitvah lahko davčni svetovalec začne opravljati storitev šele, ko prejme povpraševanje. To vodi do časovne neusklajenosti med ponudbo in povpraševanjem, zato mora imeti davčni svetovalec v vsakem trenutku dovolj prostih zmogljivosti. Zmogljivosti davčnega svetovalca kot odraz stopnje pripravljenosti za opravljanje storitev so dejavnik sposobnosti. Pomemben dejavnik razpoložljivosti je čas, in sicer v obliki delovnega časa, govorilnih ur, običajnih čakalnih dob, načina obravnavanja strank v nujnih primerih, dostopnosti zunaj delovnega časa, dostopnosti po telefonu in podobnega. Vprašanje časovnih, osebnih in prostorskih zmogljivosti je za naročnike pomemben znak kakovosti in uporabnosti storitev. Včasih je lahko odločujoč pri izbiri davčnega svetovalca. Naročniku ni pomembno samo, da je storitev strokovno neoporečna, ampak ga zanima tudi kdaj, kje, kako hitro in s kakšno zanesljivostjo bo storitev opravljena. To pomeni, da mora biti davčni svetovalec pripravljen ponuditi svoje storitve naročniku tudi zunaj običajnega delovnega časa (Pasch 1997, 204–205).

d) **Pomanjkanje povratnih informacij o zadovoljstvu naročnika**

Po opravljeni storitvi učinka izida ni mogoče vrniti v prvotno stanje. Tudi če storitev ni prinesla pričakovanega oziroma obljubljenega izida, je ni mogoče vrniti v prvotno stanje, ker so popravki možni le v omejenem obsegu ali sploh niso možni. Obstaja nevarnost, da to ugotovijo tekmeci in vplivajo na naročnika, ko izbira davčnega svetovalca, saj mu s svojimi subjektivnimi argumenti predstavijo napake in pomanjkljivosti, ki jih je storil prejšnji davčni svetovalec (Pasch 1997, 205).

e) **Neopredmetenost storitev**

V nasprotju s ponudniki proizvodov davčni svetovalec naročnikom pri naročanju ne more pokazati storitev, ki jih ponuja, da bi se lahko odločili, ali jih potrebujejo. Njegova ponudba je sestavljena iz neopredeljenih, neopredmetenih in neoprijemljivih obljub o storitvi in opisu obsega storitve. Neoprijemljivost in pričakovano učinkovanje prejete storitve otežujeta in onemogočata naročniku, da pred naročilom ovrednoti njeno korist, kar vnaša dvom. To je razlog, da se davčnosvetovalne storitve imenujejo zaupniške ali izkustvene storitve. Zaradi neopredmetenosti storitev si naročniki pri vrednotenju koristi pomagajo z nadomestnimi sodili. Pomembni so ugotovitveni dejavniki kakovosti, kot je zmogljivost davčnosvetovalne pisarne, ker na podlagi te

naročniki merijo stopnjo pripravljenosti za opravljanje storitve. Ob zmogljivosti si pri izbiri davčnega svetovalca pomagajo še s priporočili in razpoložljivimi informacijami o davčnosvetovalni pisarni ter z izkušnjami drugih naročnikov (Pasch 1997, 206–207).

f) **Sočasna vključitev naročnika v proces opravljanja storitve**

Pri davčnem svetovanju vplivajo na sposobnost opravljanja storitve človeške lastnosti, ki dajejo davčnosvetovalnim storitvam poseben pečat individualnosti. Ob strokovnem znanju je pomembno, kako zaposlenci pri davčnem svetovalcu vplivajo na naročnika oziroma kako se ujemajo z njim. Pri osebnih odnosih ni pomembno samo strokovno znanje, veliko bolj je pomemben oseben odnos do naročnika. Velja tudi, da osebni odnos do davčnega svetovalca in obnašanje naročnika vplivata na proces opravljanja storitve in s tem na raven kakovosti.

Opravljanje storitev je časovno, kadrovsko in prostorsko neločljivo povezano. To je razlog, zakaj je ureditev davčnosvetovalne pisarne za naročnika tako pomembna. Ton pogovora, prijaznost, vključitev naročnika v proces odločanja, morebitna izključitev naročnika iz procesa odločanja in individualno obravnavanje naročnika vplivajo ob strokovni pristojnosti na dojemanje kakovosti. Sposobnost vključiti naročnike v proces opravljanja storitev povečuje produktivnost. Če naročnik prejme v primernem času potrebne informacije, daje to storitvam pečat individualnosti (Pasch 1997, 210).

g) **Visoka stopnja individualnosti**

Davčnosvetovalne storitve so odvisne od človeških sposobnosti, zato nanje vplivajo osebni dejavniki. Na opravljanje in prodajanje storitev davčnega svetovanja vplivajo tako davčni svetovalec in njegovi zaposlenci kot tudi naročnik, zato je storitev individualna. Ta sočasna dvojna individualnost zahteva večjo sposobnost improviziranja in prožnosti. Zaradi visoke stopnje individualizacije ni mogoče standardizirati opravljanja storitev. Standardizacija je mogoča le pri pomožnih nalogah, ki niso tipične svetovalne storitev, kot je na primer vodenje knjigovodstva za naročnika.

Individualnosti ne zasledimo le pri izvajalcu, ampak tudi pri naročniku. Naročnik doživlja prejeto storitev kot storitev, ki je narejena po njegovi meri, ker ji je pri opravljanju dal svoj osebni pečat, zato je proces opravljanja storitve tako težko standardizirati. Dodatni razlog v prid individualnemu načinu je vplivanje na naročnika. Zaradi poznavanja nadomestnih sodil lahko pretirana standardizacija nelagodno vpliva na naročnika, saj dobi občutek, da njegov osebni prispevek in prizadevanja niso pomembni. Še posebej pri davčnem svetovanju, ko so potrebni naročnikovi osebni podatki, je za naročnike pomembno, da vedo, da so ti podatki pomembni, in to tudi pri davčnem svetovanju (Pasch 1997, 211–212).

h) **Razlike med davčnimi svetovalci in nihanja sposobnosti davčnega svetovalca**

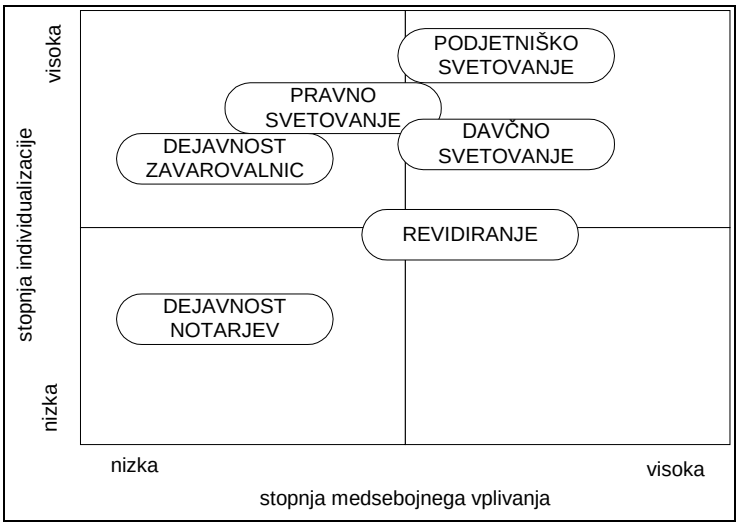
Naročnik najde med ponudniki davčnosvetovalnih storitev pri opravljanju teh storitev vsebinske in stvarne razlike. Te so posledica različnih (strokovnih) sposobnosti, nagnjenj, izkušenj in osebnostnih lastnosti davčnih svetovalcev. Te objektivne predpostavke pa ne nastopajo vsaka zase. Naročnik lahko na podlagi ocene osebnosti davčnega svetovalca verjame, da bi lahko drug davčni svetovalec storitev opravil bolje. Razlike v vedenju, videzu in spontani simpatiji ali antipatiji lahko prav tako pomembno vplivajo na izbiro davčnega svetovalca. Nihanja sposobnosti posameznega davčnega svetovalca so posledica njegovega dnevnega razpoloženja,

psihofizičnega stanja (bolezni, osebni problemi) in zunanjih dejavnikov (temperatura, hrup), simpatij ali antipatij (Pasch 1997, 212–213).

Razmerje med individualizacijo in medsebojnim vplivanjem

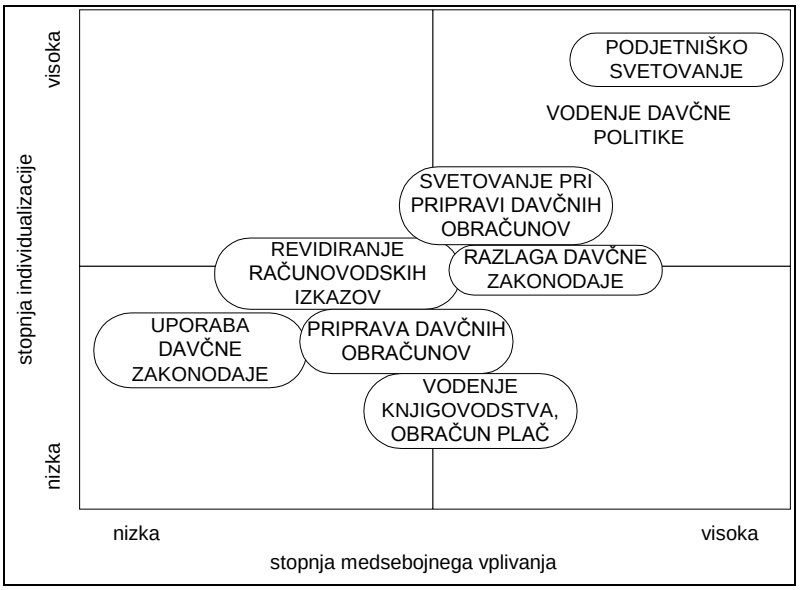
Stopnja medsebojnega vplivanja je opredeljena kot mera, s katero naročnik aktivno sodeluje pri opravljanju storitve. Stopnja individualizacije je stopnja, na kateri je storitev opravljena po meri naročnika, oziroma stopnja, na kateri storitev ustreza posebnim potrebam ali željam naročnika. Slika prikazuje tipologijo storitev davčnega svetovanja v primerjavi s sorodnimi storitvami glede na stopnjo medsebojnega vplivanja in individualizacije.

Slika T 5: Tipologija storitev glede na stopnjo medsebojnega vplivanja in induvidualizacije



Vir: Benkenstein (1993, 1096).

Slika T 6: Razvrstitev podvrst davčnosvetovalnih storitev



Vir: Pasch (1997, 216).

S slike T 6 je razvidno, da davčnosvetovalne storitve niso homogene, zato jih moramo razdeliti v skupine in obravnavati ločeno.

Stauss (1994, 438) daje poudarek naslednjim posebnostim davčnosvetovalnih storitev:

- predpostavlja, da so davčnosvetovalne storitve brez napak. Od davčnega svetovalca se pričakuje, da bo zagotavljal visoko kakovost v procesu opravljanja storitev. Davčni svetovalec se od tekmecev loči le zaradi večje kakovosti storitev;
- naročniki želijo večjo kakovost življenja, zato dajejo večji pomen prostemu času. Nadpovprečen je ponudnik, ki ponudi storitve, ki naročnikom povečajo kakovost življenja;
- zaznana je rast konkurenčnih ponudnikov storitev (finančnih, davčnosvetovalnih in podobnih);
- internacionalizacija ponudnikov pri naročnikih povzroča različna pričakovanja.

8.2.3 Različni vidiki pojmovanja kakovosti davčnosvetovalnih storitev

8.2.3.1 Strokovna in subjektivna kakovost ter poklicna pravila kot splošno sodilo kakovosti

Kakovost razumemo kot optimalno zadovoljitev naročnikovih želja na podlagi brezhibno opravljenih storitev, upoštevaje zakonske in poklicne predpise. Davčni svetovalec mora zadostiti tako strokovnim kot tudi naročnikovim subjektivnim zahtevam kakovosti. Davčni svetovalec dojema kakovost z vidika zakonskih in poklicnih zahtev ter jo ocenjuje na podlagi strokovnosti in lastnega razumevanja izvedbe storitve. V strokovni literaturi poudarjajo, da je najpomembnejše, kako dojema kakovost naročnik. Če so njegova pričakovanja in njegove zaznave kakovosti upoštevani (uravnovešeni), je zaznavanje kakovosti zelo težko preusmeriti na splošno veljavne zahteve in merila. Pri subjektivnem pojmovanju kakovosti je v ospredju opazovanja stopnja zadovoljenosti naročnikovih potreb ter naročnikovo lastno ocenjevanje kakovosti. Ob naročniku so za dojemanje kakovosti pomembna tudi stališča oseb, ki želijo izide svetovanja izrabiti v svojo korist. Mislimo na davčni organ, ki odmeri davek na podlagi davčnih napovedi kot izida davčnega svetovanja (Fischer 2004, 73–74).

Avtorica Fischer (2004, 74-75) loči:

a. **strokovna kakovost -** s strokovno kakovostjo davčnega svetovanja so mišljene objektivno merljive značilnosti za zagotovitev strokovno pravilne davčnosvetovalne storitve. Je temeljna oziroma najmanjša zahtevana kakovost, ki je naročnik zaradi pomanjkanja strokovnega znanja in zaradi kompleksnosti ni sposoben realno oceniti. Davčni svetovalec mora upoštevati zakonske roke, naročnika ustrezno informirati, upoštevati poklicne predpise, ravnati v skladu z zakoni in strokovnimi pravili, sestavljati pravilne letne računovodske izkaze, upoštevati predpisane oblike in za naročnika opraviti optimalne storitve v dogovorjenem roku .

Davčnosvetovalne storitve morajo ustrezati tem strokovnim zahtevam (Fischer 2004, 76–77):

- **zakonitost -** pri davčnem svetovanju ni enega samega pravilnega izida, ampak so izidi odvisni od izrabe dovoljenih možnosti pri bilančni politiki in zakonskih možnosti za zmanjšanje davčne obveznosti. Če so izidi še v mejah zakonitega ravnanja, je zagotovljena strokovna kakovost, ni pa še zagotovljena optimalna obdavčitev;

- **izraba zakonskih možnosti prihranka pri davkih -** tega sodila ni mogoče vedno objektivno ocenjevati. Zato pri davčnem svetovanju ni mogoče vnaprej oceniti kakovosti izida. To je mogoče le, če vemo, kako je davčni svetovalec prišel do presoje oziroma katere značilnosti je obravnaval. To sodilo je laže razumeti, če predpostavimo, da iščemo optimalno davčno rešitev. Pri tem je vprašanje, ali optimiramo davčne obveznosti kratkoročno ali dolgoročno. Dolgoročno optimiranje davčnih obveznosti je oteženo zaradi tveganja sprememb davčne zakonodaje. Ob tem moramo upoštevati, ali davčno optimiranje negativno vpliva na druge bilančne postavke, saj te posledično negativno vplivajo na boniteto poslovanja (slabšo posojilno boniteto);
- **upoštevanje učinkov v prihodnjih davčnih obdobjih -** če davčni svetovalec upošteva vsa pomembna dejstva, je zaradi možnih sprememb v zakonodaji učinke obdavčitve v prihodnjih obdobjih težko oceniti;
- **obsežnost in razumljivost predstavitve storitve -** tudi te zahteve ne moremo oceniti objektivno. Pomembno vlogo ima naročnik, saj je način predstavitve storitev odvisen od naročnika.

Sklenemo lahko, da je strokovna kakovost lastnost storitev, da ustrezajo strokovnim zahtevam izvajalca ter naročnika, javnosti, dobaviteljev, bank in davčnih oblasti (Fischer 2004, 78).

b. **subjektivna kakovost -** storitev je za naročnika nekoristna, nepopolna ali brez vrednosti, če je opravljena prepozno, če njen obseg ni natančno opredeljen in če naročnik meni, da je predraga. Naročnik ne more soditi o strokovni pravilnosti storitev, zato za presojo uporabi nadomestna sodila. Če so nadomestna sodila davčnemu svetovalcu znana, lahko vpliva nanje in tako uravnava zaznavo kakovosti.

Nematerialnost storitve zahteva, da se za oceno kakovosti storitve uporabijo nematerialna in materialna nadomestna sodila. Za naročnika je pomembna dosegljivost davčnega svetovalca. Delovni čas, pogovorne ure, čakalna doba, pomoč v primernem času, dosegljivost zunaj delovnega časa, hitre informacije po telefonu so za naročnika sodila koristnosti. Zato ni pomembno le, da je opravljanje storitve strokovno, ampak tudi, kdaj, kje, v kolikšnem času in s kakšno zanesljivostjo je opravljeno (Fischer 2004, 79).

Pri ocenjevanju kakovosti naročnik upošteva tudi sodila, ki na prvi pogled niso neposredno povezana s kakovostjo davčnosvetovalne pisarne. To so pisarniške brošure, dostopnost prek interneta, okrožnice, pisemske ovojnice in vizitke, ki pri naročniku vplivajo na zaznavo kakovosti bolj kot sama storitev.

c. **Poklicna pravila kot splošno sodilo kakovosti -** poklicna pravila so splošno sodilo kakovosti. So osnova, ki določa standarde kakovosti davčnega svetovanja in ob strokovnih pravilih vpliva na način izvedbe in določitev ciljne ravni storitev, in osnova za opravljanje davčnosvetovalnega poklica. Delovanje po poklicnih pravilih je minimalen standard kakovosti, čeprav ga je, še posebej na strokovnem področju, zelo težko upoštevati.

S kakovostjo so najbolj povezana tale poklicna pravila (Fischer 2004, 82–84):

- **poklicna neodvisnost -** zagotavlja, da lahko na izid davčnosvetovalne storitve vpliva samo davčni svetovalec;

- **opravljanje poklica na lastno odgovornost -** omogoča, da davčni svetovalec s svojo ustrezno izobrazbo in strokovnostjo prevzame odgovornost za izide dela;
- **dolžnost vestnega ravnanja -** vpliva tako na vedenje davčnega svetovalca kot tudi na organiziranost, sprejemanje in izpolnjevanje naročil ter čas izvedbe naročil;
- **dolžnost sprotnega izobraževanja -** zagotavlja, da ponujajo davčni sodelavci in zaposlenci strokovno pravilne storitve;
- **molčečnost in varovanje poslovnih skrivnosti naročnika -** zagotavlja, da naročnik lažje vzpostavi zaupanje do davčnega svetovalca, tudi glede osebnih informacij;
- **dolžnost sklenitve poklicnega zavarovanja odgovornosti -** vpliva posredno na strokovno kakovost davčnega svetovanja. Če storitev ni izvedena v skladu s strokovnimi pravili ali predpisi, morajo naročniku povrniti škodo, ki mu je bila povzročena s svetovanjem.

Poklicna pravila so minimalna sodila kakovosti, saj uveljavljajo le spoštovanje poklicnih dolžnosti. Ne zagotavljajo še okvira za optimalne davčnosvetovalne storitve, saj vplivajo nanje druga sodila. Izjema je dolžnost sprotnega izobraževanja, ker ta ne vpliva zgolj na splošno kakovost, ampak tudi na strokovno kakovost (Fischer 2004, 84).

8.2.3.2 Tržni vidik razlikovanja kakovosti

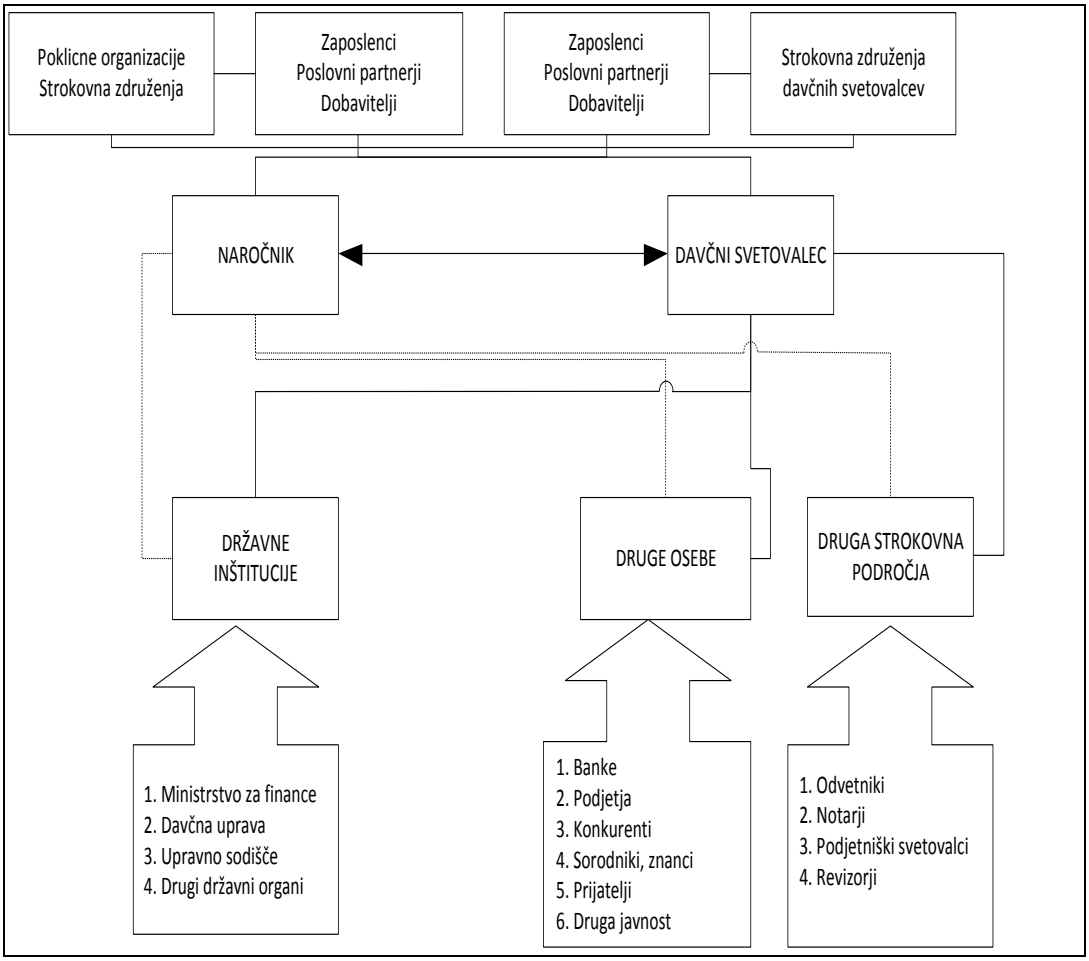
Najpomembnejša merila kakovosti s tržnega vidika so (Hentschel 1992, 36):

a. pričakovanja naročnikov,
b. konkurenčne storitve in
c. cena.

a) **Pričakovanja naročnikov**

Pričakovanja naročnikov so najbolj opazen dejavnik kakovosti, saj naročniki odločajo o tem, ali je kakovost storitve slaba ali dobra. S tem postane cilj usmerjenost na naročnike vodilno načelo davčnosvetovalne pisarne. Če kakovost davčnosvetovalne storitve povežemo z namenom oziroma s cilji uporabe storitve, ji pripišemo ekonomski pomen. Razširjeno je razlikovanje med osnovno in dodatno koristjo (Hentschel 1992, 37). Ob naročniku so ocenjevalci kakovosti še tekmeci, davčni organ, upravno sodišče, banke, znanci, prijatelji, javnost kot je razvidno iz slike T 7.

Slika T 7: Možna razmerja med davčnim svetovalcem in naročnikom



Vir: Pasch (1997, 177).

Dojemanje kakovosti se razlikuje tudi znotraj davčnosvetovalne pisarne, če pri opravljanju storitev sodeluje več oseb. Ti lahko stališča o nekaterih značilnostih storitev poenotijo, ne moremo pa od njih pričakovati, da bi imeli enotno stališče o kakovosti storitev. Davčnosvetovalna pisarna lahko zato le poskuša opredeliti raven storitev, ki jo naročnik sprejme kot želeno kakovost (Pasch 1997, 179).

Pri naročniku so zaradi strokovnega neznanja sodila kakovosti splošna. Po navadi jih zaznavajo z nadomestnimi sodili, kot so (Bstbk 2005, 8):

- prijaznost,
- zanesljivost,
- skrbnost pri varovanju dokumentacije in naročnikovih poslovnih skrivnosti,
- sposobnost komuniciranja,
- angažiranost,
- sposobnost doreči cenovno politiko,
- znanje brez zaostanka (ažurno znanje),
- strokovnost,
- molčečnost v zvezi z zaupanimi informacijami,
- ustvarjalnost,

- primernost cen,
- prožnost/prilagodljivost,
- obremenjenost davčnega svetovalca,
- bližina,
- poznavanje specifičnosti posameznih panog/svetovalnih področij,
- poznavanje posebnosti malih in srednjih podjetij,
- sposobnost svetovati poslovodstvu in
- seznanjenost z novostmi.

b) **Konkurenčnost**

Pomembno je, da primerjamo zgolj kakovostno primerljive storitve. Stopnjo pomembnosti kakovosti storitev pri naročnikih ugotovimo z anketiranjem. Ankete so pokazale, da naročniki opišejo kakovost storitve z izrazi odlična, edinstvena, izredna, premišljena in pri tem implicitno nakazujejo na povezavo s tekmeci (Hentschel 1992, 37).

c) **Cena**

Če govorimo o kakovosti v povezavi med ceno in koristjo, je pojmovanje kakovosti usmerjeno v vrednost. Govorimo o splošnem razumevanju kakovosti. Pri tem je problematično, če kakovost razumemo samo z vidika cene. Poleg te pomanjkljivosti je nekaj dejavnikov v prid domneve, da naročniki kakovost ali primernost ponudbe ocenijo z upoštevanjem denarnih in drugih dejavnikov (čas, psihični in socialni napor). Razmerje med ceno in koristjo je nedoločeno, saj ni sodila, na osnovi katerega lahko odločajo.

8.2.4 Vpliv naročnikov na kakovost davčnosvetovalnih storitev

Davčnosvetovalne pisarne delujejo v okoliščinah, v katerih zaradi premajhnega poudarka na izpolnjevanju zahtev in pričakovanj naročnikov ne izkoristijo možnosti za doseganje želenih ciljev. S tem zapravijo možnosti za rast in razvoj, izgubijo konkurenčni položaj, naročniki pa niso deležni pričakovane storitve. Razlog so ukrepi, ki pogosto temeljijo na določitvi količinsko merljivih značilnosti in iz tega izpeljanih standardov. Zaradi enkratne narave so možnosti standardizacije storitve omejene. Vpliv naročnikov, ki jo imajo na kakovost davčnosvetovalnih storitev, delimo na:
- kakovost prve stopnje;
- kakovost druge stopnje.

V preglednici T 6 so podani dejavniki storitev, cilji naročnikov in cilji ponudnikov pri kakovosti prve in druge stopnje.

Konkurenčne prednosti izkoristi davčnosvetovalna pisarna le, če se osredotoči na tiste sestavine storitve, ki so pomembne za naročnika. To je kakovost ***prve stopnje,*** ki jo lahko opredmetimo in standardiziramo in pomeni za naročnika osnovno korist - čakalna doba (Steinle, Bruch in Böttcher, 1996, 309).

Preglednica T 5: Temeljne značilnosti storitev

	Strukturna kakovost	**Procesna kakovost**	**Kakovost izida**
Težišče opazovanja	materialne, organizacijske in kadrovske zmožnosti	časovni vidik in način ter značilnost izvedbe storitve	končni izid in korist od storitve za naročnike
Čas vpliva	pričakovano, izpeljano	izpeljano	za nazaj (ex post)

Vir: Steinle, Bruch in Böttcher (1996, 309).

Preglednica T 6: Dejavniki kakovosti storitev

	Kakovost prve stopnje	**Kakovost druge stopnje**
Dejavniki storitve	lahko jo standardiziramo lahko jo ovrednotimo minimalni zahtevani standard	prevladuje interakcija prevladujejo izkušnje nedoločenost
Cilji naročnika	zadovoljitev osnovnih potreb	zadovoljitev dodatnih potreb
Cilji ponudnika	Povečanje produktivnosti	drugačnost od konkurentov

Vir: Steinle, Bruch in Böttcher (1996, 310).

Naročnik vidi dodatno korist na osnovi medsebojnega vplivanja z zaposlenci davčnosvetovalne pisarne. Ta dodatna korist je ***kakovost druge stopnje*** in omogoča davčnim svetovalcem, da se kljub konkurenci uveljavijo na tržišču.

Standardizacija kakovosti druge stopnje je težavnejša. Postavlja se vprašanje, ali je etično, da s standardi določamo medsebojno vplivanje, saj se izgubi bistvo davčnosvetovalne storitve (prijaznost, vljudnost). Zato je pomembnejša psihološka obravnava. Tudi v zvezi s tehnično kakovostjo je vrsta argumentov proti standardizaciji, zaradi zmanjšanja prožnosti, kar kaže na težnjo po kolektivizaciji storitev (ta naj se opravi individualno). Zato obstaja nevarnost, da naročnik občuti, da mu ponujamo standardizirano storitev in da ne zadovoljujemo njegove individualne potrebe. Zaposlenci izgubijo pristni stik z naročniki, davčnosvetovalna pisarna pa dragocene povratne informacije o razmerah na trgu (Steinle, Bruch in Böttcher, 1996, 310).

Sodelovanje zaposlencev z naročnikom vpliva na kakovost storitve. Za naročnika so zaposlenci davčnosvetovalna pisarna in glede na to presoja kakovost davčnosvetovalnih storitev. Za zagotovitev kakovosti druge stopnje sta pomembni strokovna usposobljenost in motivacija zaposlencev. Oba dejavnika vplivata na zadovoljstvo naročnikov, ki se oblikuje v medsebojnem vplivanju med zaposlenci in naročnikom. Zato morajo biti zaposlenci ustrezno izobraženi.

Slika T 8: Ravni kakovosti druge stopnje

Vir: Steinle, Bruch in Böttcher (1996, 310).

S stališča skladnosti govorimo o usklajevanju vedenja interakcijskih partnerjev (zaposlencev v davčnosvetovalni pisarni in naročnika davčnosvetovalnih storitev) pri osrednji točki. Najvišja raven čustvenega zadovoljstva obeh interakcijskih partnerjev je dosežena, če je kakovost na tej ravni zaznana pozitivno. Lahko sklepamo, da imajo ukrepi za povečanje intenzivnosti medsebojnega vplivanja pri zaposlencih pomembno vlogo za zagotavljanje kakovosti. Od usmeritve na naročnika in na s tem povezan cilj – zadovoljstvo naročnikov je odvisno, ali bo strokovno usposobljen in motiviran zaposlenec zahtevo izpolnil. Povečanje motivacije zahteva razvoj in uvajanje sistema spodbud, ki vpliva na povezavo z naročniki (Steinle, Bruch in Böttcher, 1996, 310).

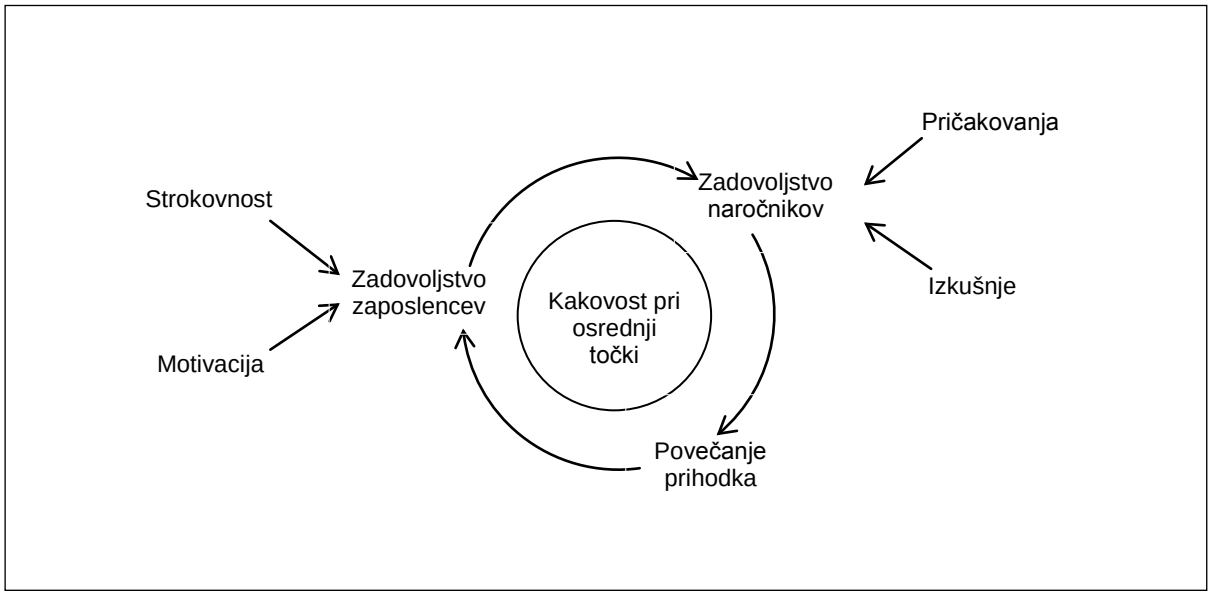
Kakovost delovnih razmer je za zaposlence osnova za dobro izvedbo storitve, usmerjeno k naročniku, načrtujemo jo po sistemu spodbud. Pri tem sta dve možnosti, ki ju lahko uporabimo posebej ali skupaj. Zunanjo motivacijo lahko izvajamo s finančnimi spodbudami ali statusnimi simboli. Na ta način usmerjamo vedenje zaposlencev. Pozitivni učinek dosežemo tudi, če vplivamo na notranjo motivacijo, to pomeni, da spremenimo mišljenje zaposlencev. da se zaposlenci poistovetijo z delom in na tem področju razvijajo svoje sposobnosti. Notranja motivacija se oblikuje na podlagi priznanja za dobro opravljeno storitev in vključevanja v odločitve davčnosvetovalne pisarne. To pripomore, da zaposlenci svoje naloge opravljajo samoiniciativno. Motiviran zaposlenec ni porok za kakovostno storitev, je pa pomemben dejavnik pri zadovoljitvi naročnika.

Zaradi zamenljivosti se od davčnega svetovalca zahteva, da z lojalnostjo in zvestobo zadovolji potrebe naročnika. Vzporedno s strategijo »Nič napak pri svetovanju« sledi še strategiji »Ne izgubiti nobenega naročnika«. Empirične raziskave kažejo, da je postopek pridobivanja novega naročnika pet do šestkrat dražji kot postopek obdržanja že pridobljenega naročnika. Upoštevati moramo tudi nezadovoljne naročnike, saj se novica o nezadovoljstvu hitro širi. Tudi donosi se s trajanjem davčnega svetovanja večajo. Posledično postanejo stalni naročniki brezplačna reklama.

Krog kakovosti iz slike T 9 pri osrednji točki je soodvisnost obeh dejavnikov (zaposlencev v davčnosvetovalni pisarni in naročnika davčnosvetovalnih storitev). Naročniki so tem bolj zadovoljni, čim bolj so zadovoljni zaposlenci, ki jim ponujajo davčno svetovanje. Kakovost davčnega svetovanja je tem večja, čim bolj so zaposlenci motivirani. Temu ustrezno se povečajo

prihodki, zato na spodbude zaposlencev ne gledamo z vidika stroškov, temveč tudi z vidika vlaganja v človeški kapital (Steinle, Bruch in Böttcher, 1996, 311).

Slika T 9: Krog kakovosti pri osrednji točki



Vir: Steinle, Bruch in Böttcher (1996, 311).

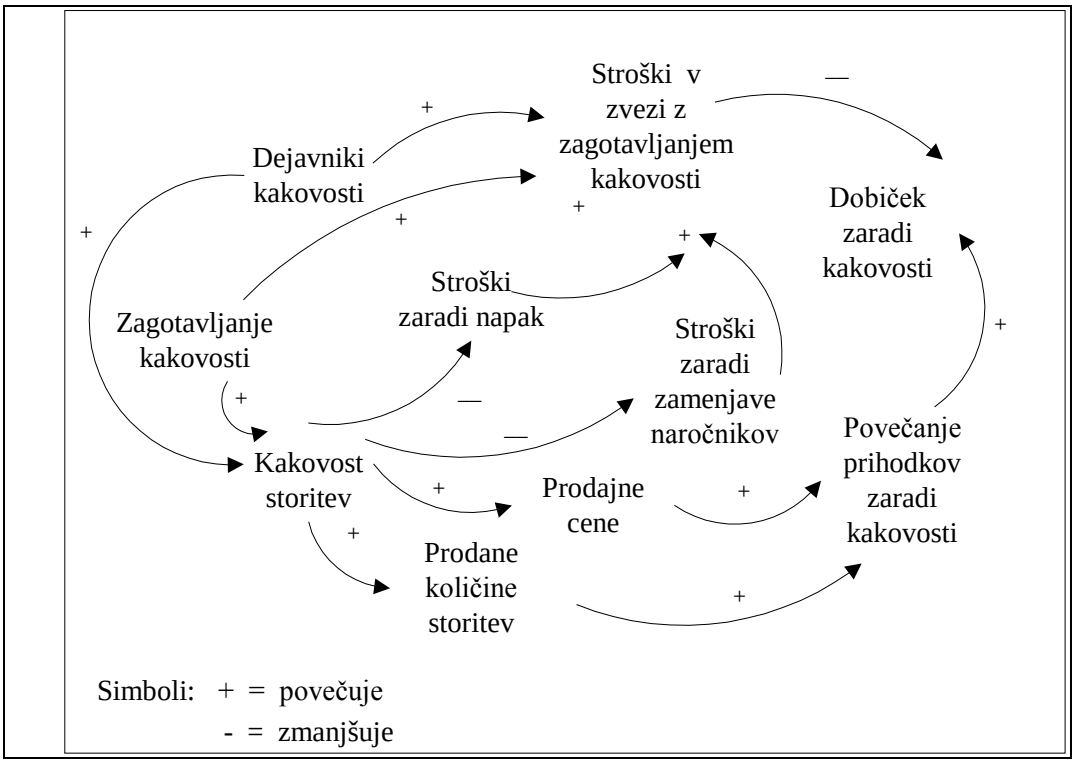
Poslovodstvo je odgovorno za oblikovanje vrednot, kot sta kakovost in usmeritev k naročniku, ter za to, da zaposlenci te vrednote sprejmejo. Zavest o usmeritvi h kakovost in k naročniku se pri zaposlencih razvije le, če jih poslovodstvo pri tem spodbuja in je vzor za to. Usmeritev k naročniku dosežemo, če naročnik lahko izpolni svoje potrebe in pričakovanja ne le pri sklepanju pogodbe, temveč na vseh stopnjah davčnega svetovanja. Pomemben inštrument po sklenitvi pogodbe je ravnanje s pritožbami in trženje davčnega svetovanja. Dolgoročno sodelovanje z naročnikom je možno, če se po davčnem svetovanju preverja zadovoljstvo naročnika in odpravljajo pomanjkljivosti. Pomemben dejavnik trženja davčnega svetovanja po podpisu pogodbe je dvogovor, s katerim vključimo naročnika v politiko davčnega svetovanja (sestanki z naročniki).

Pritožbe so za davčnosvetovalno podjetje vir informacij. So kontinuiran inštrument dvogovora, oblika tržne raziskave, s katero ugotavljamo zadovoljstvo naročnikov. Tako so zagotovljene stalne povratne informacije. Pritožbe moramo razumeti kot spodbudo za izboljšanje davčnega svetovanja ali za prepoznavanje tržno primernih inovacij. Pritožbe so tudi kontrolna funkcija negativnega razvoja in ponujajo možnosti za preventivno zagotovitev kakovosti. So opozorilni kazalec, ki razkriva spremembo potreb naročnika ali zahtev po kakovosti. Uspešnost pri ravnanju s pritožbami zahteva zavzetost zaposlencev za pritožbe naročnikov. V problematiko pritožb oziroma nezadovoljstva naročnikov moramo vključiti vse zaposlence. Tako izključimo tveganje, da bi naročniki odšli k drugemu ponudniku. To pomeni, da moramo zaposlencem pokazati, da je njihov prispevek h kakovosti storitve v dobro naročnika, davčnosvetovalne pisarne in zaposlencev (Steinle, Bruch in Böttcher 1996, 311–312).

8.2.5 Povezave med kakovostjo davčnega svetovanja in poslovnim izidom

Raziskave so pokazale, da obstaja pozitivna povezava med boljšo kakovostjo v primerjavi s konkurenco in uspešnostjo. Medtem ko starejše raziskave poudarjajo tržni delež, se v novejših poudarja kakovost storitev, kot dolgoročno najpomembnejši dejavnik uspeha davčnosvetovalne pisarne. Vzrok so višje cene v primerjavi s konkurenco, vendar ne nujno večji stroški (Hentschel 1992, 44).

Slika T 10: Povezanost med kakovostjo davčnega svetovanja in poslovnim izidom



Vir: Hentschel (1992, 46).

Kakovost in koristi

Dobra kakovost storitev povečuje obseg storitev in povpraševanje po njih. Vpliv kakovosti na ceno je mogoče utemeljiti na več načinov. Naročnikovo zavedanje o kakovosti se kaže v sprejemljivosti višjih cen. Naročniki želijo dolgoročno zmanjšati stroške davčnosvetovalnih storitev, tako da trenutno plačajo več za boljšo kakovost, s čimer zmanjšajo prihodnje stroške (Hentschel 1992, 47).

Stroški pri storitvah

Poleg koristi so tudi stroški odvisni od kakovosti. Ločimo stroške zaradi napak, stroške v zvezi z nadzorom in stroške zaradi preprečevanja napak. Stroške v zvezi z nadzorom in stroške zaradi preprečevanja napak lahko združimo v stroške v zvezi z zagotavljanjem kakovosti. K tem prištevamo tudi materialne stroške in stroške zaradi zamenjave naročnikov. Z večjo kakovostjo se zmanjšujejo stroški zaradi napak in stroški zaradi zamenjave naročnikov. Stroški zaradi napak so posledica nedoseganja želene ravni kakovosti. Davčnosvetovalnih storitev ne izvajamo enkratno, ampak kot zaporedje odnosov med ponudnikom in naročnikom. Interpretacija stroškov zaradi

zamenjave naročnikov je smiselna kot izguba dobička v naslednjih letih (Hentschel 1992, 51–54).

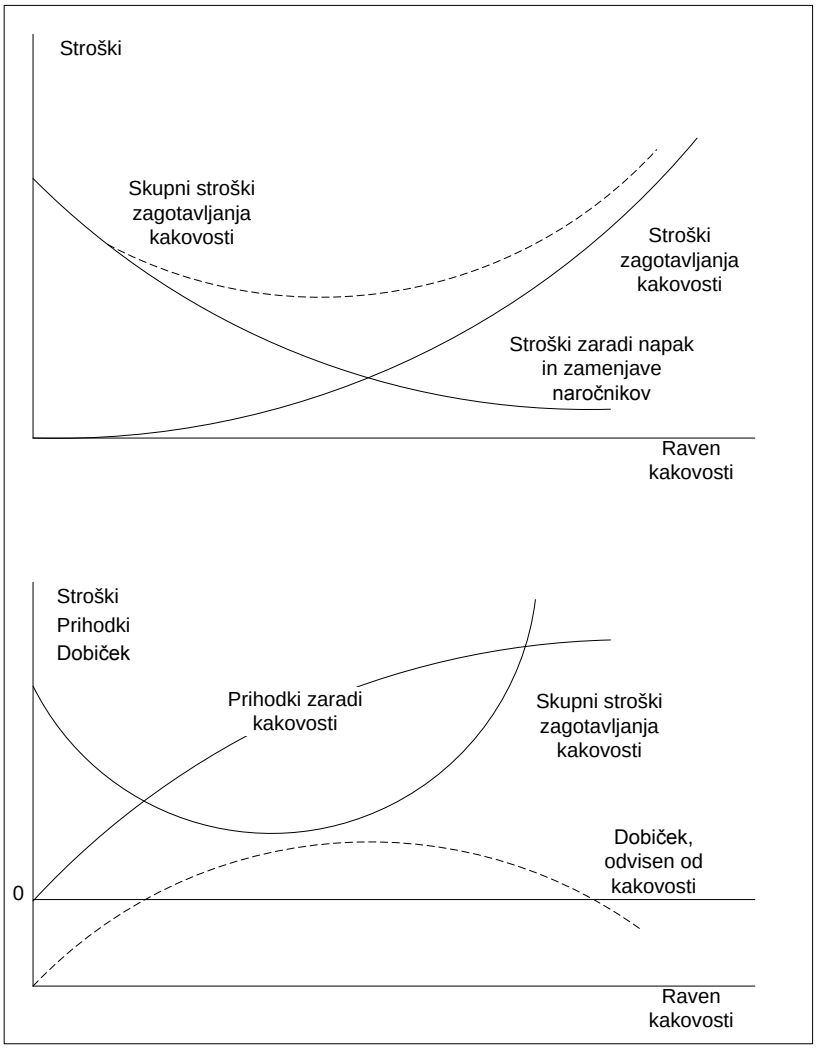
Avtorja Rechheld-Sasser sta ugotovila, da so stroški v zvezi s pridobivanjem novih naročnikov veliki, s stalnostjo naročnikov pa se zmanjšajo stroški za vzpostavitev odnosov. Pri novih naročnikih moramo preveriti delovanje notranjih kontrol in knjigovodstvo ter pridobiti informacije o pravnih in finančnih odnosih, pomembnih lastnikih, kupcih, dobaviteljih, vrstah poslovnih dogodkov in druge informacije (Hentschel 1992, 55–56).

Iz poteka slike T 11 lahko ugotovimo (Hentschel 1992, 56):

- naraščajoča eksponentna krivulja je krivulja stroškov prvin za zagotavljanje kakovosti,
- padajoča krivulja je krivulja stroškov zaradi napak in stroškov zaradi zamenjave naročnikov ter
- naraščajoča degresivno naraščajoča krivulja je krivulja prihodkov zaradi kakovosti.

Naloga davčnosvetovalne pisarne je, da si prizadeva doseči raven kakovosti, pri kateri doseže največji dobiček (ko je razlika med prihodki zaradi kakovosti in skupnimi stroški v zvezi z zagotavljanjem kakovosti največja).

Slika T 11: Povezava stroškov, odvisnih od kakovosti in koristi



Vir: Hentschel (1992, 57).

8.3 Modeli in merjenje kakovosti storitev

Za ugotavljanje in presojo kakovosti storitev so raziskovalci razvili številne modele, ki ponudnikom pomagajo poiskati primerne organizacijske rešitve in določiti standarde kakovosti, s katerimi zadovoljijo potrebe naročnikov.

Merjenje kakovosti storitev daje povratne informacije, kako zaznavajo storitve naročniki, in se razlikuje od merjenja kakovosti izdelkov. Storitve so procesi, sestavljeni iz dejavnosti ali niza dejavnosti, v katerih sodelujejo tudi naročniki. Medtem ko na zadovoljstvo z izdelki vplivajo le sestavine izdelka (tehnična kakovost), vplivajo na zadovoljstvo s storitvami tudi procesne sestavine (funkcionalna kakovost). Zaradi neoprijemljivosti je kakovost storitev bistveno težje meriti kot kakovost proizvodov. Zato jo merimo s stališča ponudnika in s stališča naročnika.

Zaradi "neoprijemljivosti" procesnih sestavin storitev ponudniki storitev ne znajo jasno opredeliti, kaj vpliva na zadovoljstvo. Lahko imajo drugačne predstave o dejavnikih in njihovem vplivu na kakovost kot naročniki. Pomembna je tudi izbira merilnega instrumenta, ki je poleg

vsebine vprašanja odvisen tudi od metod statistične analize. Naročniki zadovoljstva s storitvami ne zaznavajo tako sistematično, kot po njem vprašujemo v vprašalnikih. Pri dojemanju zadovoljstva posamezni dejavniki tvorijo delne celote oziroma vidike zadovoljstva in so med seboj povezani. Zato so odločitve ponudnika le na podlagi podatkov osnovnih statističnih metod tvegane (Ivanuša 2002, 1).

V nadaljevanju predstavljamo najpogosteje uporabljene modele kakovosti in načine njihovega merjenja.

8.3.1 Model kakovosti po Grönroosu

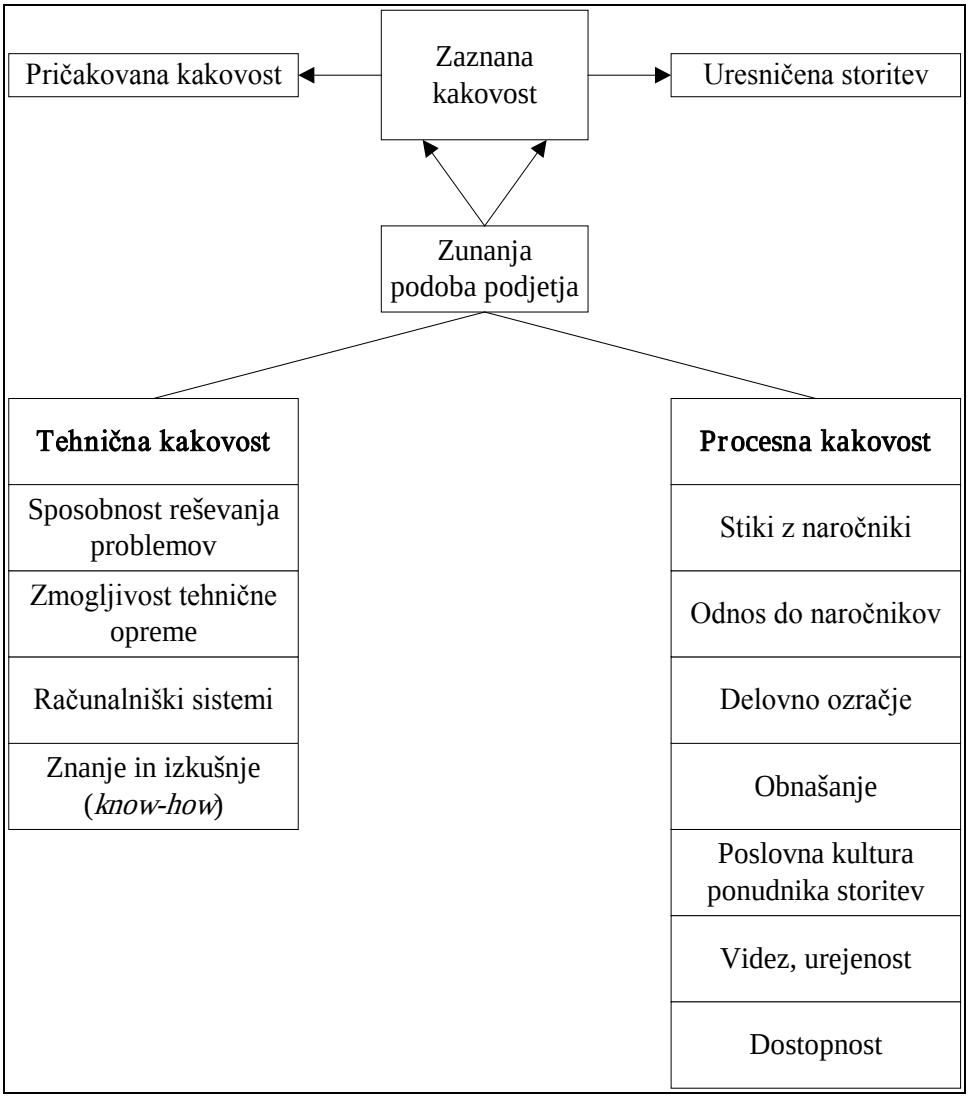
Bistvo Grönroosovega modela je, kako dojemajo storitve naročniki. Model temelji na procesu določanja kakovosti v času trajanja storitve. Po avtorjevem mnenju primerja naročnik uresničeno storitev s pričakovano, pri čemer so pričakovanja odvisna od preteklih izkušenj, ko si ustvari podobo o kakovosti storitve.

Grönroos (1984, 38-39) loči dva vidika kakovosti, to je tehnično kakovost in procesno kakovost.

- **Tehnična kakovost** (*tech dimension*) pove, kaj naročnik storitve dobi od ponudnika v storitvenem procesu. Nanaša se na otipljivo ponudbo, ki jo je mogoče objektivno izmeriti.
- **Procesna kakovost** (*touch dimension*) obsega način izdelave in posredovanja storitve naročniku ter je subjektivno zaznavna. Nanaša se na sestavine (faze procesa) in odraža kakovost priprave storitve. Poudarek je na interakciji (povezavi) med ponudnikovimi zaposlenci in naročnikom storitve.

Avtor ugotavlja, da je naročnik skoraj vedno sposoben ovrednotiti procesno kakovost, veliko teže pa ovrednoti in razume tehnično kakovost. Tehnična in procesna kakovost sta soodvisni, saj je tehnična kakovost pogoj za procesno. Soodvisnost zagotavlja, da je mogoče pomanjkljivosti v tehnični kakovosti nadomestiti z nadpovprečno procesno kakovostjo. Pomembna je zunanja podoba storitvenega podjetja, saj vpliva na naročnikova pričakovanja o storitvi ter zaznavo tehnične in procesne kakovosti. Je filter med kakovostjo izida storitve in končno oceno kakovosti celotne storitve (Grönroos 1984, 43).

Slika T 12: Model kakovosti po Grönroosu



Vir: Grönross (1984, 40)

Procesna kakovost je pomembna za zaznavo kakovosti storitev. Je pomembnejša od tehnične kakovosti. Da bi bilo neskladje med pričakovano in zaznano kakovostjo čim manjše, moramo (Grönroos 1984, 42–43):

- realno opredeliti obljube in trženjske aktivnosti v zvezi s storitvami,
- razumeti tehnično in procesno kakovost ter njuno zaznavo pri naročnikih storitev.

V preglednici T 7 je razvidna povezava med vidiki kakovosti in primeri kazalnikov kakovosti davčnosvetovalnih storitev.

Preglednica T 7: Primeri kazalnikov (indikatorjev) kakovosti davčnosvetovalnih storitev

Vidik kakovosti / indikatorji	**Tehnična kakovost**	**Funkcionalna kakovost**
Delna kakovost	Primeri	Primeri
Kakovost strukture Pričakovana kakovost	• lokacija pisarne • notranja ureditev pisarne • tehnična opremljenost • število zaposlenih in njihova stopnja izobrazbe • delovni čas	• priporočila • zunanja razpoznavnost pisarne • karizma in razpoznavnost zaposlenih
Kakovost procesa (izkustvena kakovost)	• strokovnost • formalni potek priprave/izdelave storitev • trajanje priprave storitev	• vzdušje v pisarni • odnosi med zaposlenimi in odnosi zaposlenih do naročnikov • ravnanje z naročnikovo dokumentacijo • dostopnost, hitrost/učinkovitost davčnega svetovalca
Kakovost izida (uresničena kakovost)	• vsebinska pravilnost • pravilnost, potrjena pri davčnem organu in sodnih oblasteh • urejenost dokumentacije • davčna napoved s pisno razlago pravnih posledic	• razlaga/pojasnjevanje postavk v davčnih napovedih naročniku • razlaga davčnih posledic preteklih poslovnih dogodkov • ponovno svetovanje pri morebitnih kasnejših vprašanjih • ravnanje ob morebitnih pritožbah

Vir: Fischer (2004, 67)

8.3.2 Model kakovosti po Meyerju in Mattmüllerju

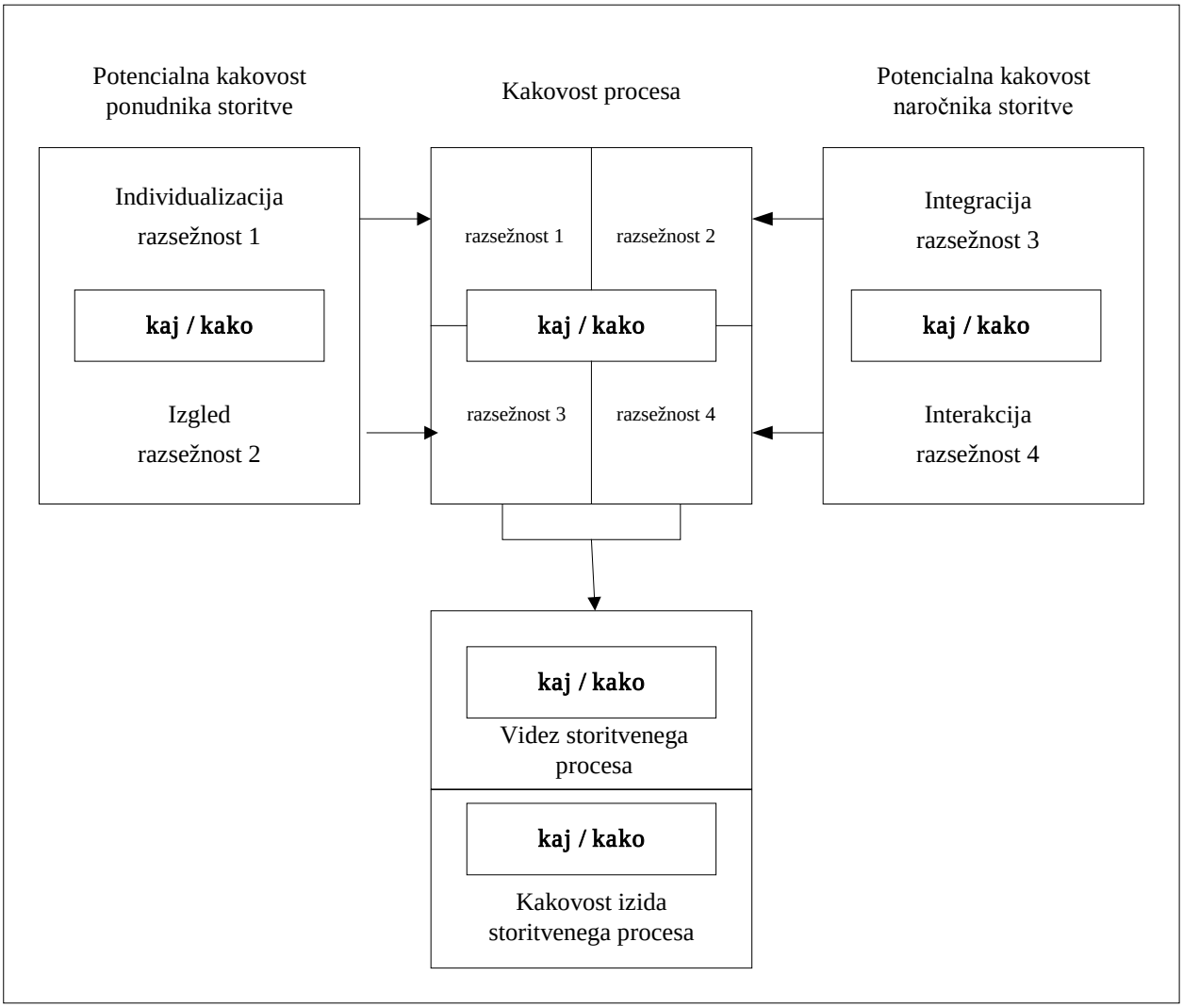
Avtorja Meyer in Mattmüller (1987, 187–195) opredeljujeta kakovost kot ustroj neprekinjenega storitvenega procesa, v katerega so vključeni štirje sklopi, ki so pomembni tako za ponudnika kot naročnika storitve:

- možna kakovost ponudnika,
- možna kakovost naročnika,
- kakovost storitvenega procesa,
- kakovost izida storitvenega procesa.

Za vsakega izmed teh sklopov sta pomembna dva vidika vplivanja na storitveni proces, in sicer »kaj« in »kako«. »Kaj« se nanaša na prispevek posameznega sklopa celotnih storitev, »kako« pa na način vplivanja na storitveni proces. Njun pomen je odvisen od narave storitve; na primer za storitve, pri katerih je izid izdelek, je pomembnejši vidik »kaj«; za storitve, pri katerih je pomembnejša organizacija izvedbe, pa »kako«. Znotraj omenjenih sklopov avtorja predvidevata štiri razsežnosti:

razsežnost 1: oblikovanje individualnih kombinacij notranjih dejavnikov;
razsežnost 2: raven videza notranjih dejavnikov, s katerimi se sreča naročnik (zaposlenci, pisarna);
razsežnost 3: vključitev zunanjih dejavnikov;
razsežnost 4: medsebojno vplivanje zunanjih dejavnikov.

Slika T 13: Model opredelitve po Meyerju in Mattmüllerju



Vir: Meyer, Mattmüller (1987, 192)

Prvi sklop storitvenega procesa (možna kakovost ponudnika storitve)

Sposobnost in pripravljenost ponudnika storitve sta ključni sestavini njene možne kakovosti. Zanjo sta pomembni razsežnost 1 in 2. Razsežnost 1 terja individualnost storitvenega procesa. Če ni na voljo drugih kriterijev, je to za naročnika pomemben kazalnik kakovosti storitve. Vendar je pod močnim vplivom subjektivne ocene naročnika, zato mora biti oblikovan tako, da upošteva njegova pričakovanja.

Razsežnost 2 se nanaša na notranje dejavnike. Usposobljenost zaposlencev, pridobljene licence, njihov odnos do naročnika in drugi certifikati kakovosti so za naročnika kazalniki možne kakovosti. Ta vidik kakovosti je odvisen od notranjih objektov (prostorov in opreme) in subjektov (zaposlencev). Ponudnik mora zagotoviti kakovostne notranje dejavnike, ki zadovoljijo zahteve in pričakovanja naročnikov.

Drugi sklop storitvenega procesa (možna kakovost naročnika storitve)

Možna kakovost naročnikov storitve se nanaša na njihovo vključevanje v proces in njihove sposobnosti. Avtorja razlikujeta dve skupini sposobnosti:

- razsežnost 3 – sposobnost vključevanja odseva odnos naročnikov do aktivnega sodelovanja v storitvenem procesu (razumevanje in izkušnje s storitvijo);
- razsežnost 4 – sposobnost medsebojnega vplivanja vključuje komunikacijo med naročniki.

Tretji sklop storitvenega procesa (kakovost storitvenega procesa)

Tretji sklop je izid medsebojnega vplivanja prvega in drugega sklopa ter kaže pomen in vpliv naročnikov storitev na učinkovitost storitvenega procesa. Medsebojno vplivanje med ponudnikovimi zaposlenci in naročnikom odloča o doseženi stopnji kakovosti storitev. Medsebojno vplivanje ni omejeno zgolj na medsebojne stike, ampak vključuje tudi vzdušje, v katerem poteka priprava storitev.

Četrti sklop storitvenega procesa (kakovost izida storitvenega procesa)

Izraža se lahko kot:

- neposredni izid storitvenega procesa in ga je mogoče vnaprej napovedati;
- izid, ki je merljiv šele po daljšem obdobju (nekaj mesecev ali let) od trenutka uporabe storitve in ga je težko napovedati; pokaže dolgoročne učinke kakovosti storitev, kot sta vračanje naročnikov in njihova zvestoba ponudniku storitev.

8.3.3 Model kakovosti po Parasuramanu, Zeithamlovi in Berryju (tako imenovani model SERVQUAL)

Prasuraman, Zeithaml in Berry (1985, 41) so razvili model ocenjevanja kakovosti storitev, ki so ga imenovali model neskladij (razkorakov). Uporaben je v vseh gospodarskih panogah (Bruhn 2003, 60). Osnova modela je raznolikost odnosov med ponudnikom in naročnikom storitev.

Po mnenju navedenih avtorjev uporablja večina storitvenih podjetij naslednje kriterije kakovosti (Prasuraman, Zeithaml in Berry 1990, 12):

- **materialno/stvarno okolje –** seštevek fizičnih dejavnikov v okolju, v katerem nastaja storitev (na primer zunanja prepoznavnost pisarne in njenih sodelavcev);

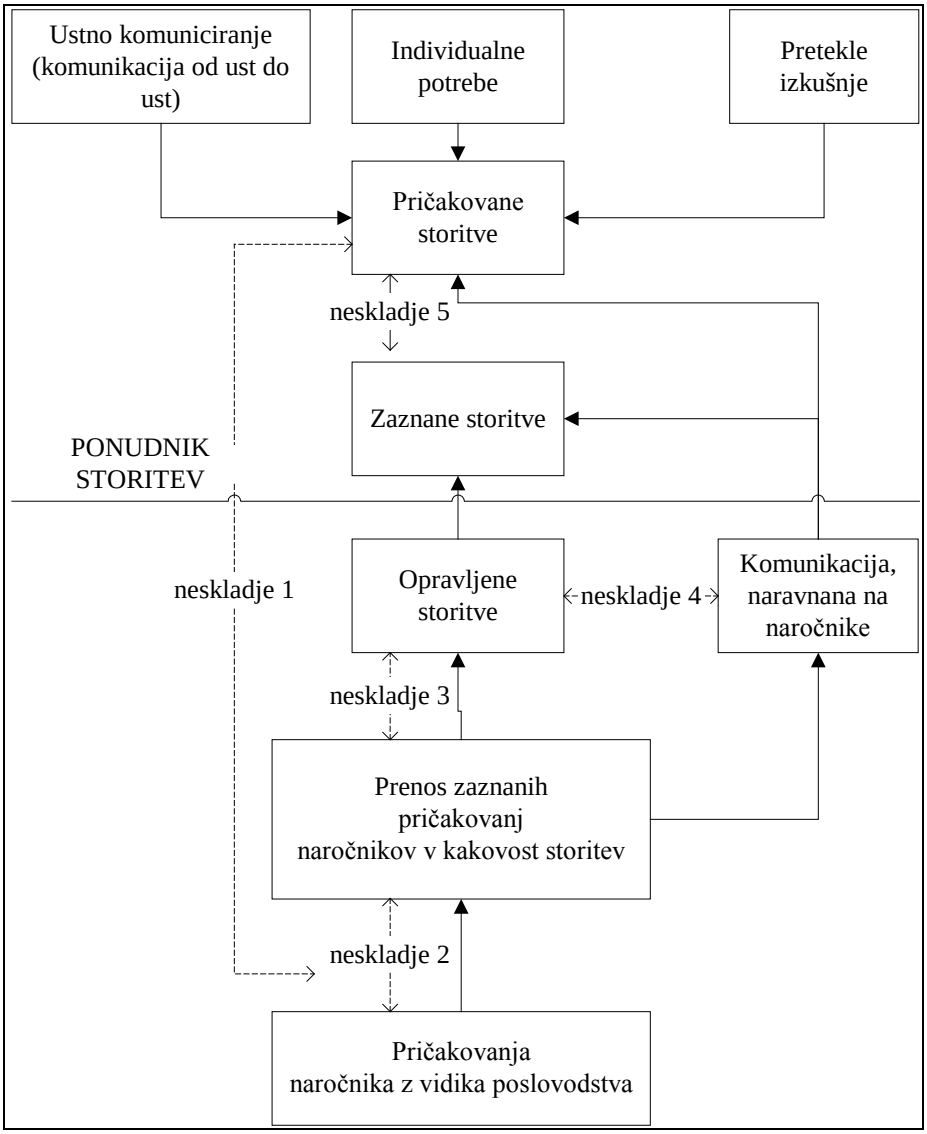
- **zanesljivost –** lastnost izvajalcev, da pripravijo storitve na dogovorjen način v dogovorjenem času;
- **sposobnost odzivanja (reagiranja) –** lastnost izvajalcev, da zadovoljijo individualne, specifične želje in potrebe naročnikov; obsega pripravljenost in hitrost odzivanja na individualna pričakovanja naročnikov;
- **sposobnost priprave storitve –** obsega strokovne in kadrovske sposobnosti vseh zaposlencev pri izvajalcu storitve; kaže se kot pridobljeno zaupanje naročnikov;
- **sposobnost vživljanja –** lastnost izvajalcev, da obravnavajo vsakega naročnika individualno in upoštevajo njegove želje.

Ključne značilnosti modela so (Parasuraman, Zeithaml in Berry 1985, 42):

- prepoznavanje (identifikacija) ključnih značilnosti kakovosti storitev pri poslovodstvu in naročnikih;
- ugotavljanje neskladij med pričakovanji naročnikov in pričakovanji ponudnikov storitev;
- razumevanje neskladij in njihovo odpravljanje.

Slika T 14 prikazuje osnovni model in opozarja na raznolike medsebojne odnose med ponudnikom storitve in naročnikom pa tudi možna konfliktna področja, ki jih imenuje neskladja. Avtorji so ugotovili pet možnih konfliktnih področij.

Slika T 14: Model ocenjevanja kakovosti storitev, imenovan model neskladij



Vir: Parasuraman, Zeithaml in Berry (1990, 41)

Avtorji razlikujejo nekaj ključnih vzrokov za slabo kakovost storitev, in sicer (Parasuraman, Zeithaml in Berry 1985, 44):

Neskladje 1: neskladje med pričakovanji naročnikov in poslovodstvom izvajalca

Neskladje 1 je celotno neskladje med ponudnikom storitev in naročnikom. Pojavlja se, ker ponudniki storitev ne poznajo naročnikovih pričakovanj (Parasuraman, Zeithaml in Berry 1985, 42). Vzrok je neučinkovito trženjsko (marketinško) raziskovanje. Ključni dejavniki, ki prispevajo k temu, so:

- pomanjkanje trženjskega raziskovanja (na primer neučinkovito trženjsko raziskovanje, neustrezna uporaba izsledkov raziskovanj, pomanjkanje sodelovanja ponudnikov storitev z naročniki);
- neustrezno komuniciranje;
- razdrobljeno poslovodstvo.

Dejavnik	Vprašanja, povezana z dejavniki
1. Pomanjkanje trženjskega raziskovanja: razumevanje pričakovanj naročnikov na podlagi formalnih in neformalnih aktivnosti poslovodstva pri pridobivanju informacij	- Ali raziskava poteka stalno, da bi pridobili informacije o pričakovanjih naročnikov? - Ali se ponudnik pri raziskovanju osredotoča na kakovost storitev, ki jih ponuja? - Ali poslovodstvo razume in koristno uporablja izsledke raziskovanj? - Ali si poslovodstvo prizadeva razumeti pričakovanja naročnikov?
2. Komuniciranje navzgor: kroženje informacij od zaposlencev na nižjih ravneh do zaposlencev na višjih ravneh.	- Ali poslovodstvo spodbuja predloge naročnikov o kakovosti storitev? - Ali obstajajo formalne ali neformalne priložnosti za osebne stike naročnikov s poslovodstvom? - Kako pogosto ima poslovodstvo neposreden osebni stik z naročniki?
3. Ravni poslovodstva: število poslovodskih ravni	- Ali preveč poslovodskih ravni oddaljuje najvišje poslovodstvo od odgovornih zaposlencev za stike z naročniki?

Vir: Parasuraman, Zeithaml in Berry (1990, 53)

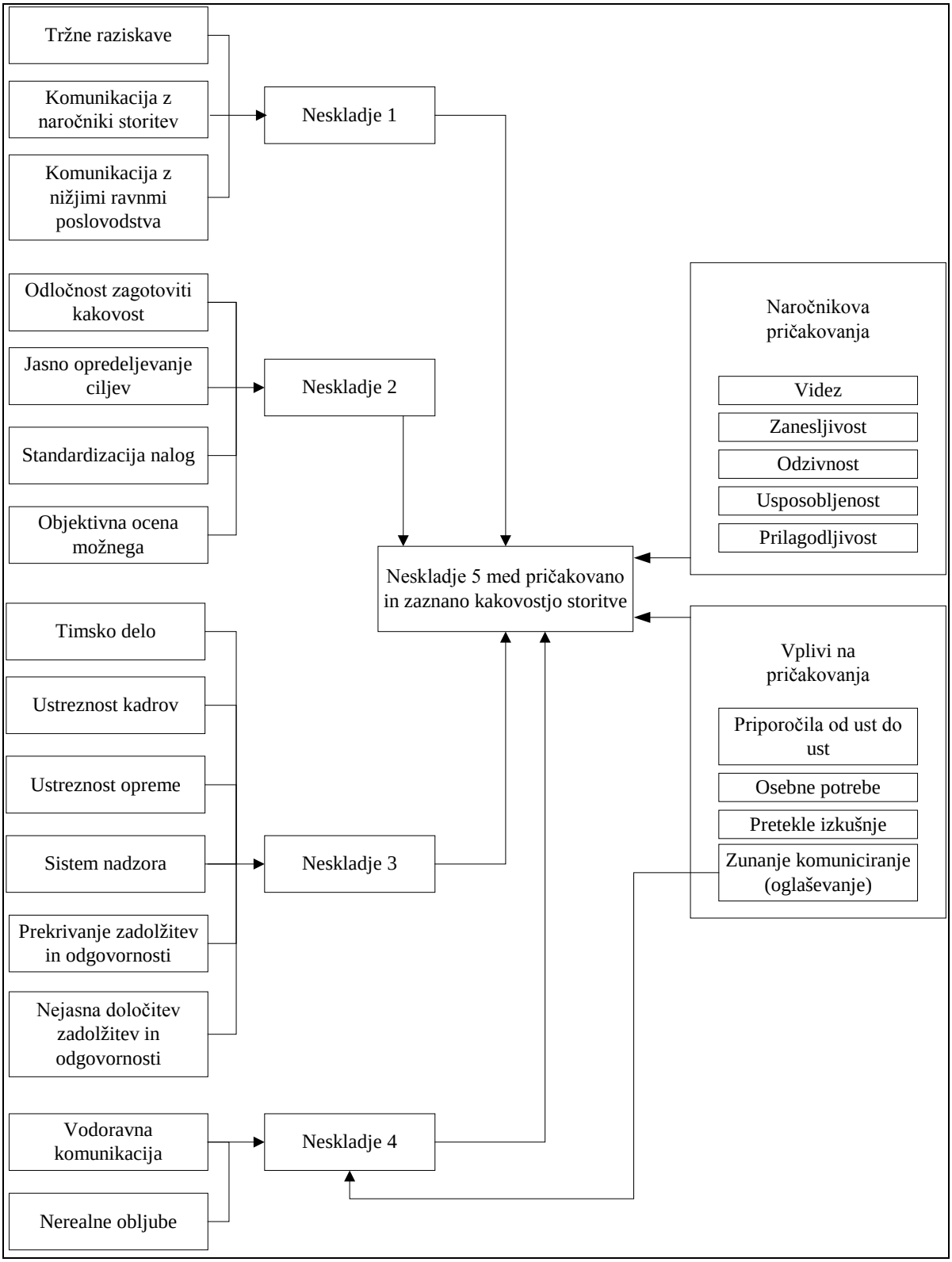
Na pričakovanja naročnikov vplivajo njihove potrebe, lastne pretekle izkušnje in izkušnje drugih prejemnikov storitev. Med pričakovanji naročnikov in tistimi, ki jih poslovodstvo ponudnika zaznava kot pričakovanja naročnikov, nastane prvo neskladje, ko se pričakovanja naročnikov ne ujemajo s predstavami ponudnikov o njihovih pričakovanjih. Za zmanjšanje tega neskladja se moramo posvetiti natančnemu razumevanju naročnikovih zahtev, saj neskladje 1 določa tudi obseg naslednjih neskladij. Nanje najbolj vplivajo:

- ***stične osebe*** **-** zaradi neposredne bližine z naročniki imajo stični zaposlenci izvajalca storitev najboljše možnosti dojeti pričakovanja in potrebe naročnikov. Delež zaposlencev, ki imajo neposreden stik z naročniki, je odvisen od načina in obsega pripravljanja storitev. Zaposlenci, ki ne pridejo v neposredni stik z naročniki, so odvisni od sekundarnih informacij, ki si jih razlagajo na podlagi podjetniških strategij. Vsak zaposlenec, ki je vključen v razvoj in uresničevanje konceptov za zadovoljevanje naročnikovih potreb, mora ne glede na raven odločanja iskati neposreden stik z naročniki. Več kot je zaposlencev, ki imajo te izkušnje, večja je možnost za zmanjšanje neskladja 1;
- ***tržne raziskave*** **-** tržne raziskave so odločilni dejavnik uspeha pri razvoju konceptov poslovodstva kakovosti. Za storitvena podjetja so primerne tri raziskave: raziskave konkurence, raziskave storitev in analiza naročnikov. Ob analizi sekundarnih virov je potrebna primarna analiza podatkov, specifičnih za ponudnika storitev, pri kateri moramo upoštevati celoten spekter, od študija zunanje podobe, raziskav števila naročil, njihove strukture, mnenj, opazovanja konkurence vse do analize reklamacij in predlogov;
- ***razumevanje kakovosti*** **-** vzrok za nastanek neskladja 1 je različno razumevanje pojma kakovost in njenih razsežnosti pri udeležencih. Naročniki se večinoma zanimajo za dejavnike kakovosti, ki jih lahko zagotovi ponudnik, kot so prijaznost, hitrost, včasih pa tudi individualno obravnavanje naročnika. Ponudniki dojemajo kakovost v povezavi s tehnično kakovostjo proizvodov in storitev. Značilnosti, ki sestavljajo kakovost, so različno

pojmovane. Zato ni nujno, da optimiranje kakovosti iz podjetniškega vidika vodi do zmanjševanja neskladja 1 (Zeithaml, Parasuraman in Berry 1992, 69).

Na sliki T 15 je podan podrobnejši prikaz modela neskladij za ocenjevanje kakovosti storitev, ki je že bil prikazan na sliki T 14, s prikazom neskladij in opisom dejavnikov, ki lahko vplivajo na posamezna neskladja.

Slika T 15: Model ocenjevanja kakovosti storitev, imenovan model neskladij (podrobnejši opis)



Vir: Zeithaml, Parasuraman in Berry (1992, 149)

Neskladje 2: neskladje med dojemanjem kakovosti poslovodstva in standardi kakovosti

Ponudniki storitev se pogosto srečujejo s problemom zadovoljevanja pričakovanj naročnikov in njihovega preseganja. Vzroki za to so pomanjkanje prizadevanja poslovodstva za kakovost, pomanjkanje virov in prekomerne zahteve (Parasuraman, Zeithaml in Berry 1985, 42) ter neustrezno dojemanje pomena kakovosti pri poslovodstvu. Neskladje se pojavi, ko poslovodstvo ve, kaj naročniki želijo, vendar ni sposobno ali pripravljeno vzpostaviti sistema, ki bi to zagotovil. Vzroki so:

- neustrezno dojemanje poslovodstva o pomenu kakovosti storitev,
- zaznavanje vplivanja,
- neustrezna standardizacija nalog,
- pomanjkanje zastavljenih ciljev.

Trije dejavniki so vzrok za neskladje med pričakovanji naročnikov in zaznavo ponudnikov storitev o pričakovanjih naročnikov.

Dejavnik	Vprašanja, povezana z dejavniki
1. Dojemanje poslovodstva o pomenu kakovosti storitev: zaznavanje kakovosti storitev poslovodstva kot ključni strateški cilj	- Ali so oddelkom zagotovljeni viri za izboljšanje kakovosti storitev? - Ali obstajajo programi za izboljšanje kakovosti storitev? - Ali je poslovodstvo nagrajeno, če izboljša kakovost storitev? - Ali ponudnik storitev poudarja svoje prodajne cilje bolj kot kakovost storitev? - Ali je najvišje in srednje poslovodstvo zavezano, da ponuja kakovostne storitve naročnikom?
2. Zaznavanje vplivanja: stopnja, do katere poslovodstvo verjame, da lahko doseže pričakovanja naročnikov	- Ali ima ponudnik zmogljivosti za doseganje naročnikovih zahtev v povezavi s storitvami? - Ali lahko izpolni pričakovanja naročnikov brez finančnih težav? - Ali obstoječi operacijski sistemi omogočajo doseganje pričakovanj naročnikov? - Ali imamo dovolj virov in zaposlencev za ponujanje storitev, ki jih zahtevajo naročniki? - Ali poslovodstvo spreminja politiko in postopke za doseganje potreb naročnikov?
3. Standardizacija nalog: tehnologija, ki omogoča standardizacijo storitev	- Ali pri pripravljanju storitev uporabljamo avtomatizirane postopke? - Ali računalniško podprti programi omogočajo dosledno opravljanje storitev?
4. Zastavljanje ciljev: obseg zastavljenih ciljev v zvezi s kakovostjo storitev, ki temeljijo na standardih in pričakovanjih	- Ali pri zaposlenih obstaja formalna postavitev ciljev v zvezi s kakovostjo storitev?

Dejavnik	Vprašanja, povezana z dejavniki
naročnikov	- Ali ima ponudnik storitev jasno zastavljene cilje glede tega, kaj želi doseči? - Ali ponudnik storitev meri izvajanje in doseganje ciljev v zvezi s kakovostjo storitev? - Ali doseganje ciljev v zvezi s kakovostjo storitev temelji na naročnikovih standardih ali na standardih ponudnika storitev?

Vir: Parasuraman, Zeithaml in Berry (1990, 73)

Vidimo, da so vzroki za opisano neskladje povezani z neustreznim načinom vodenja, in sicer (Zeithaml, Parasuraman in Berry 1992, 86):

- nezadostna odločnost pri zagotavljanju visoko kakovostne storitve; v ospredju je trenutno doseganje dobička, pri tem pa se zanemarja dejstvo, da kratkoročna politika lahko vodi do manjšega dobička ali celo do njegove izgube v prihodnosti;
- nesposobnost objektivne ocene možnega in iskanje primerne rešitve problemov;
- nezadostna standardizacija posameznih nalog, s čimer se ne zagotovi stalna kakovost;
- nedomišljeno določanje ciljev storitvenega procesa v zvezi z ravnijo kakovosti in učinkovitostjo storitev ter seznanitev zaposlencev z njima; pomembno je spremljanje doseganja postavljenih ciljev s sprotnim merjenjem izidov; učinek notranje komunikacije in prizadevanje za zadovoljstvo sta dva vzroka, katerima pripisujejo avtorji pri nastanku neskladja 2 poseben pomen.

a) **Notranja komunikacija**

Z notranjo komunikacijo moramo v idealnem primeru posredovati odgovornim informacije o stanju, spremembah aktivnosti in problemih. To omogoča pravočasno in ciljno usmerjeno ukrepanje. Uporabiti je mogoče komunikacijo navzgor, čeprav ta zaradi nerazumevanja notranje komunikacije kot dejavnika uspeha ni dovolj učinkovito izrabljena. Notranji pretok informacij ovirajo organizacijsko-strukturni problemi, ki vodijo do izbiranja (selekcije) informacij in njihove izgube. Kot primer lahko omenimo premagovanje različnih hierarhičnih ravni. Če opazujemo dogajanje v organizaciji ponudnika storitev, dejansko niso hierarhične ravni tiste, ki zavirajo pretok informacij, ampak so to osebnostno-kulturne prepreke, ki delujejo v nasprotju s komunikacijo navzgor. Rešitev je v razvoju primerne notranje komunikacije, ki jo nato vključimo v komunikacijski sistem podjetja (Bruhn 2003, 67).

b) **Naravnanost na storitveno zadovoljstvo**

Neskladje 2 nastane zaradi nerazumevanja zaposlencev, ki so v stiku z naročniki in poslovodstvom. To se kaže kot različna pripravljenost služiti notranjim in zunanjim naročnikom ter vdanost podjetju in njegovim ciljem (Zeithaml, Parasuraman in Berry 1992, 155). Zaposlenci, ki imajo neposreden stik z naročniki, se bolj zavzamejo za njihove probleme in jih poskušajo rešiti, čeprav je denarna korist od tega majhna. Zaposlenci na višjih odločitvenih ravneh vidijo le denarne koristi, zaradi česar izhajajo pri usmerjenosti k naročnikom iz tega zornega kota. Zadovoljitev naročnikov pojenjuje sorazmerno z večanjem odmaknjenosti od njih, razen če ponudniki ne uvedejo ukrepov, ki to preprečujejo (Zeithaml, Parasuraman in Berry 1992, 89).

Neskladje 3: neskladje med standardi kakovosti in izvedbo storitve

Tudi ko so vzpostavljeni formalni standardi in specifikacije kakovosti storitev, obstajajo zelo spremenljiva pričakovanja glede kakovosti storitev (Parasuraman, Zeithaml in Berry 1985, 42). Neskladje 3 se pojavi, ko se poslovodstvo zave, kakšna mora biti storitev. Vzpostavi ustrezne pogoje in določi ustrezne standarde, vendar zaposlenci, ki sodelujejo pri opravljanju storitev, niso sposobni ali pripravljeni ustrezno izpeljati procesa. Neskladje se pojavi v trenutkih interakcije med zaposlenci in naročnikom storitve. Vzroki za neskladje so subjektivni in so posledica osebnostnih značilnosti in motiviranosti zaposlencev (Zeithaml, Parasuraman in Berry 1992, 109).

Osrednji dejavniki, ki vplivajo na nastanek neskladja 3

a) **Usposobljenost in motivacija zaposlencev**

Na kakovost storitev pomembno vplivajo usposobljenost zaposlencev, njihova delovna storilnost in volja za delo. Sposobnost za skupinsko delo, sposobnost vživljanja, odprtost za stike, predanost in prilagodljivost so osebnostne značilnosti, ki jih uvrščamo med socialne značilnosti. Te so prav tako potrebne kot strokovnost. Poleg tega se z izobraževanjem zaposlencev spodbujata strokovni in socialni potencial. Pri tem morajo zaposlenci zagotoviti, da bodo svetovalno dejavnost dejansko opravljali (Zeithaml, Parasuraman in Berry 1992, 109).

b) **Tehnična opremljenost**

Ob kakovosti zaposlencev mora ponudnik storitev zagotoviti tudi ustrezno tehnično opremo. Ugotoviti moramo zahteve naročnika, tako da s tehnično opremljenostjo ne presegamo meril, ki so zanj pomembna (Zeithaml, Parasuraman in Berry 1992, 117).

c) **Poslovno mikro in makrookolje**

Kakovost storitev določata tudi poslovno mikro- in makrookolje, ki ju ponudnik storitev ne more nadzirati. Pri tem mislimo na zakonodajo, konkurenčno okolje in obnašanje naročnikov. Ponudniki storitev se morajo spoprijeti tudi s spremembo tržnih pogojev pri naročnikih.

Temeljni vzrok za neskladje 3 je slab prenos zaznanih pričakovanj naročnikov v specifikacije kakovosti storitev. Nanje vplivajo:

1. nejasna pravila,
2. nasprotovanje pravilom,
3. slabo znanje zaposlencev,
4. slaba tehnologija,
5. neustrezen nadzor kontrolnih sistemov,
6. pomanjkanje nadzora,
7. pomanjkanje skupinskega dela.

Dejavnik	Vprašanja, povezana z dejavniki
1. Nejasna pravila: zaposlenci niso prepričani o pričakovanjih poslovodstva in njihovi izpolnitvi.	- Ali poslovodstvo zagotavlja zaposlencem podrobne informacije pri opravljanju storitev in o postopkih za njihovo izvedbo?

Dejavnik	Vprašanja, povezana z dejavniki
	- Ali zaposlenci razumejo storitve, ki jih opravljajo? - Ali so zaposlenci usposobljeni za spremljanje nenehnih sprememb, ki vplivajo na njihovo delo? - Ali so zaposlenci usposobljeni za uspešno medsebojno sodelovanje z naročniki? - Kako pogosto poslovodstvo seznanja zaposlence z načrtovanimi cilji? - Ali zaposlenci razumejo, kaj poslovodstvo pričakuje od njih in kako ta pričakovanja zadovoljiti?
2. Nasprotovanje pravilom: stopnja, do katere zaposlenci še lahko zadovoljijo vse zahteve naročnikov (notranje in zunanje).	- Ali imajo naročniki in poslovodstvo enaka pričakovanja kot zaposlenci? - Kako pogosto naročnik naveže stik z zaposlenci? - Ali imajo zaposlenci na voljo dovolj časa za naročene storitve? - Ali število naročenih storitev vpliva na učinkovitost opravljenih storitev? - Ali želi preveliko število naročnikov storitev v istem obdobju?
3. Slabo znanje zaposlencev: uskladitev veščin zaposlencev z njihovim delom.	- Ali zaposlenci verjamejo, da lahko svoje delo dobro opravijo? - Ali zaposluje ponudnik ljudi, usposobljene za opravljanje tovrstnih storitev? - Ali poslovodstvo posveča dovolj časa zaposlovanju in izbiri novih zaposlencev?
4. Slaba tehnologija: neustreznost opreme in tehnologije za opravljanje storitev.	- Ali imajo zaposlenci ustrezno opremo in tehnologijo pri opravljanju svojega dela?
5. Nadzor kontrolnih sistemov: ustreznost razvoja sistemov ponudnika storitev.	- Ali zaposlenci vedo, katerim področjem dela bo posvečen pretežni del nadzora? - Ali je zaposlencem naročeno, kako naj ravnajo z naročniki? - Ali so zaposlenci, ki najbolje opravljajo storitve, nagrajeni? - Ali so zaposlenci, ki ponujajo specialne storitve naročnikom, denarno nagrajeni in napredujejo? - Ali zaposlenci čutijo, da je njihov prispevek h kakovostnemu opravljanju storitev cenjen?

Dejavnik	Vprašanja, povezana z dejavniki
6. Pomanjkanje nadzora: stopnja, do katere zaposlenci čutijo, da ni nadzora.	- Ali zaposlenci porabijo preveč časa za reševanje problemov, nad katerimi imajo malo nadzora? - Ali se lahko zaposlenci sami odločajo? - Ali zaposlence spodbujajo k novim načinom ponujanja storitev? - Ali se zahteva, da zaposlenci pridobijo odobritev drugih oddelkov, preden rešitev predložijo naročniku?
7. Skupinsko delo: v kolikšni meri zaposlenci in poslovodstvo sodelujejo pri doseganju ciljev?	- Ali zaposlenci in poslovodstvo skupaj prispevajo k ponudbi storitev naročnikom? - Ali zaposlenci izkazujejo naravnanost? - Ali zaposlence spodbujajo k skupinskemu delu, da bi dosegli boljšo kakovost storitev?

Vir: Parasuraman, Zeithaml in Berry (1990, 92–93)

Neskladje 4: neskladje med izvedbo storitve in (zunanjim) komuniciranjem z naročniki

Neskladje 4 nastane, če ponudnik storitev s sredstvi zunanjega komuniciranja obljublja, česar ni sposoben zagotoviti. Neresnične navedbe o vrsti in kakovosti storitev vplivajo na pričakovanja naročnikov. Razlika med ustvarjenim pričakovanjem in dejansko opravljeno storitvijo je v veliki meri določena s horizontalno komunikacijo in z nepopolnimi oglasnimi sporočili (Zeithaml, Parasuraman in Berry 1992, 131).

Oglaševanje in druge oblike komuniciranja vplivajo na pričakovanja naročnikov. Mnogi ponudniki storitev uporabljajo brošure in plakate kot sredstvo komuniciranja z možnimi naročniki. V takšnih sredstvih komuniciranja mora biti zapisano le tisto, kar ponudniki storitev lahko resnično opravijo, in ne zgolj obljube.

Osrednja dejavnika, ki vplivata na nastanek neskladja 4, sta (Zeithaml, Parasuraman in Berry 1992, 135-143):

- ***horizontalna komunikacija*** - razumemo jo kot izmenjavo informacij med oddelki in znotraj oddelka. Potrebna je za uresničevanje podjetniških ciljev. Oblikovanje reklamnih sporočil zahteva komunikacijo med reklamnim oddelkom in zaposlenimi, ki imajo stik z naročniki. To zagotavlja, da je oglas zares prenesen v prakso. Nejevolja naročnika je zaradi nepopolne storitve večja, če smo pred tem pri njem z oglaševanjem vzbudili višja pričakovanja;
- ***oblikovanje oglasnih sporočil*** - povezano je s horizontalno komunikacijo. Zaradi njih naročniki storitev veliko več pričakujejo. Dvoumne izjave, ki dopuščajo različno interpretacijo o pričakovani kakovosti storitev, izzovejo pri naročnikih nerazumevanje in nejevoljo, če njihova pričakovanja niso izpolnjena.

Dejavnik	Vprašanja, povezana z dejavniki
1. **Horizontalna komunikacija** med oddelki.	Ali načrtovanje in izvajanje oglaševanja storitev temeljita na osebnem stiku z naročnikom? Ali oddelek, ki ponuja storitve, osebno komunicira z naročniki in usklajuje delovanje? Ali so politika in postopki pri opravljanju storitev med oddelki usklajeni?
2. Prevelike obljube: zunanja komunikacija ne odseva tistega, kar naročnik prejema.	Ali se zahteva doseganje določenih rezultatov? Ali tekmeci možnim naročnikom obljubljajo preveč, da bi jih pridobili?

Vir: Parasuraman, Zeithaml in Berry (1990, 117)

Neskladje 5: neskladje med pričakovano in uresničeno kakovostjo storitve

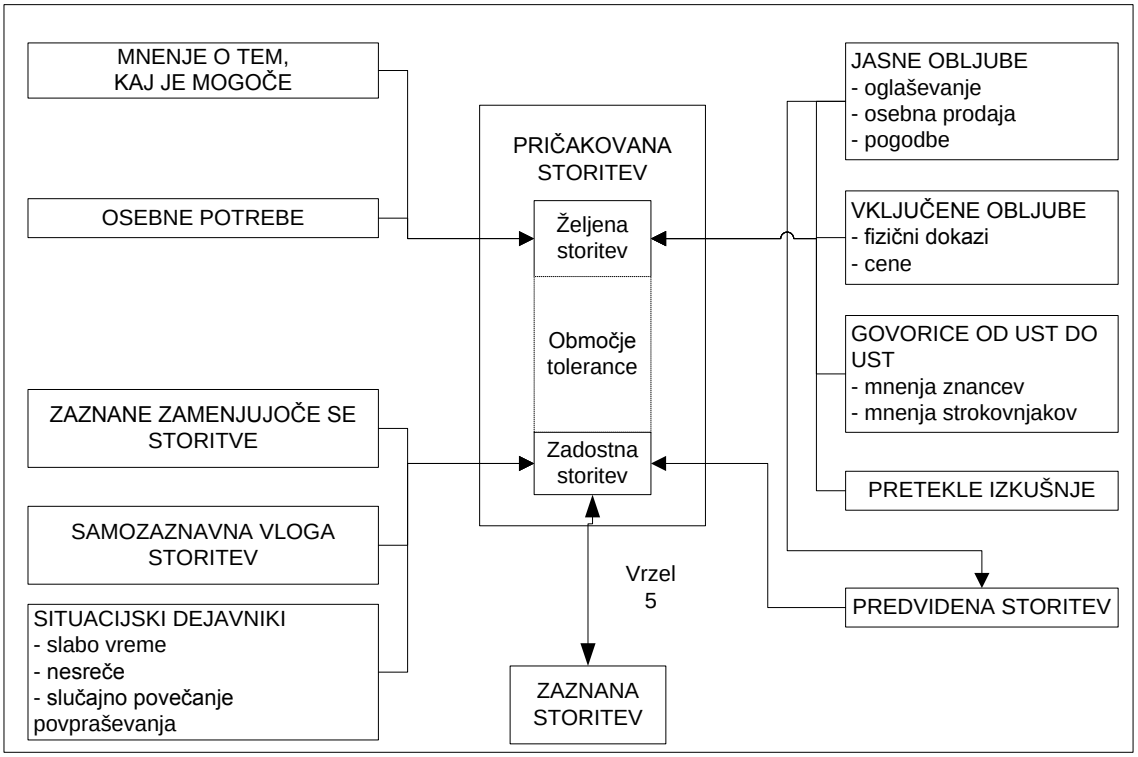
Neskladje 5 je ključni izziv za zagotovitev dobre kakovosti storitev. Zaznana kakovost storitev je izid naročnikove primerjave med pričakovano in opravljeno storitvijo (Parasuraman, Zeithaml in Berry 1985, 42).

Neskladje 5 je osrednje neskladje modela in je odvisno od preostalih štirih neskladij. Opredeljeno je kot razlika med pričakovano in uresničeno storitvijo. Lahko ga zmanjšamo z zmanjšanjem drugih štirih neskladij in je ključ do dobro opravljene storitve, ko zaznava kakovosti storitve izpolnjuje oziroma presega pričakovanja naročnikov.

Naročnik bo (odvisno od opravljene storitve) ocenil kakovost uresničene storitve. Z zaznavo storitve so lahko naročnikova pričakovanja izpolnjena, neizpolnjena ali izpolnjena čezmerno. Če zaznana storitev ustreza pričakovanjem, vodi do zadovoljivega uresničenja kakovosti (Parasuraman, Zeithaml in Berry 1985, 48).

Ena od značilnosti storitev je njihova spremenljivost. Naročniki spremenljivost sprejemajo in dopuščajo v območju tolerance. Na sliki T 16 je razvidno, da predstavlja zadostna storitev minimalno raven naročnikovega sprejetja; storitve, ki presegajo raven želene storitve, povzročajo izjemno zadovoljstvo. V območju tolerance naročniki ne zaznavajo posebnega zadovoljstva ali nezadovoljstva.

Slika T 16: Dejavniki, ki vplivajo na naročnikova pričakovanja



Vir: Zeithaml, Berry in Parasuraman (1993, 5)

8.3.4 Model kakovosti odnosov po Liljanderju in Strandviku

Model kakovosti odnosov upošteva dinamičnost procesa opravljanja storitev. Kakovost storitev je izid primerjave pričakovanj in izkušenj naročnikov s storitvijo (Liljander in Strandvik 1995, 141). V strokovni literaturi zasledimo razprave o medsebojnih povezavah med kakovostjo, zadovoljstvom in vrednostjo storitve. Avtorja nista poskušala pretvoriti statičnega modela v dinamičnega, ampak sta opazovala številne dejavnike, ki se usmerjajo na proces ter odnose med ponudnikom in naročnikom storitev. Izhodišče modela je domneva, da pozitivna kakovost storitev in zadovoljstvo naročnikov povzročita naročnikovo večjo navezanost na izvajalca storitev. Avtorja gledata na kakovost storitev iz zunanje perspektive, na zadovoljstvo pa iz notranje. To pomeni, da nezadovoljstvo nastane v odnosu med ponudnikom in naročnikom, medtem ko je kakovost mogoče oceniti, ne da bi naročnik zahteval storitev. Trdita, da je zadovoljstvo bolj povezano z naročnikovim zaznavanjem kot z oceno kakovosti. Slednja je determinanta zadovoljstva (Bruhn 2003, 79).

Model kakovosti odnosov po Liljandru in Strandviku (1995, 142) zajema:

1. enkratno svetovanje,
2. ponavljajoče se svetovanje ter
3. povezavo med kakovostjo, zadovoljstvom in vrednostjo storitve.

Enkratno svetovanje je medsebojni odnos med naročnikom in ponudnikom storitev (Liljander in Strandvik 1995, 148). Enkratno svetovanje označujejo:

a. medsebojna izmenjava storitve (gre za izmenjavo storitve ponudnika z naročnikom, ki za storitev plača);

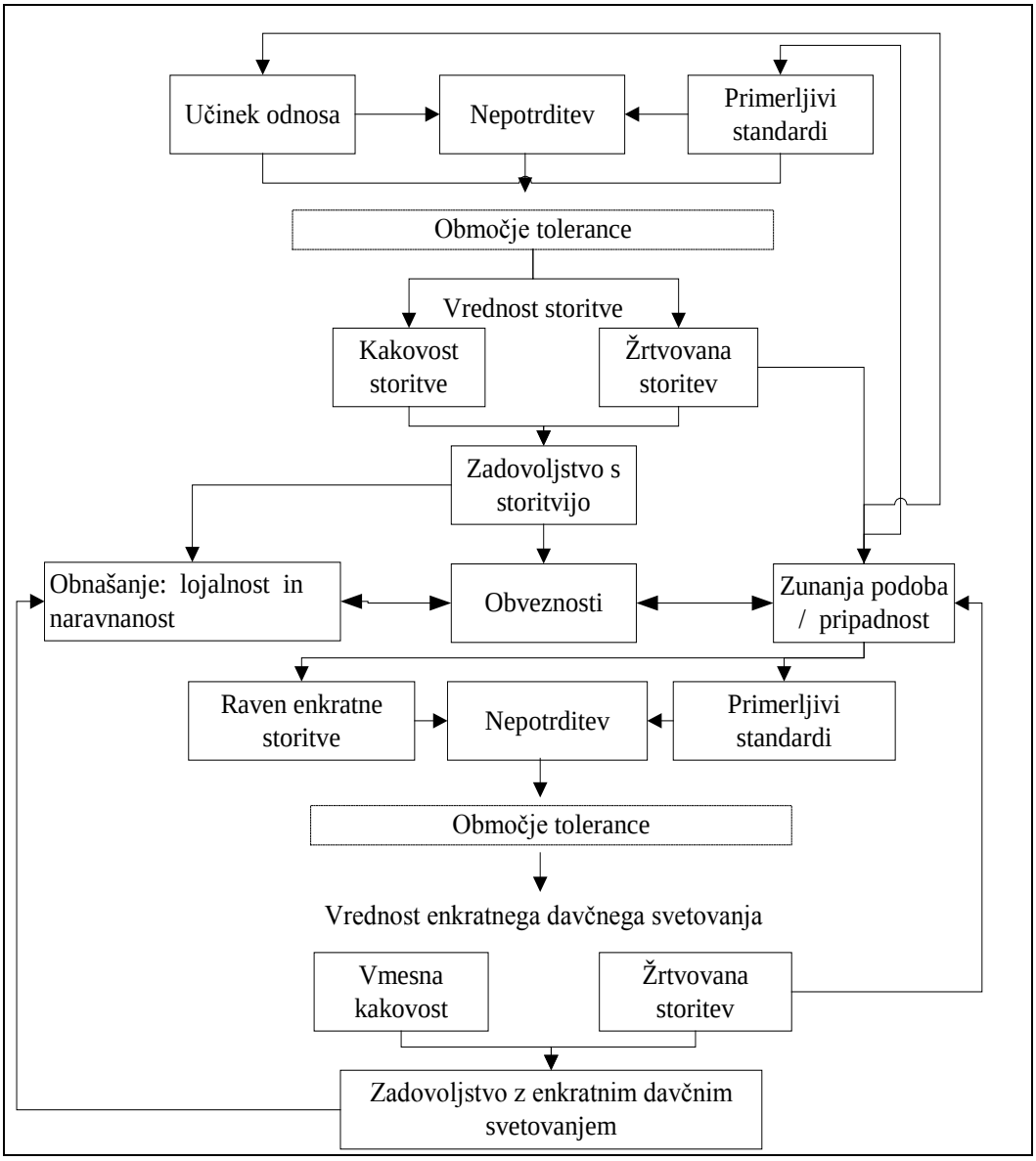
b. medsebojna izmenjava informacij (gre za medsebojno izmenjevanje informacij, ki so za popolno zadovoljitev naročnikovih pričakovanj nujne);

c. medsebojna finančna izmenjava (naročnik posreduje finančne podatke ponudniku storitev za zadovoljitev svojih pričakovanj);

d. medsebojna izmenjava med ponudniki (gre za izmenjavo informacij in podatkov o naročniku med ponudniki storitev).

Ponavljajoče se svetovanje je sestavljeno iz najmanj dveh enkratnih svetovanj. Odvisno od trajanja in pogostosti naročanja storitve je lahko sodelovanje različno dolgo. Pri ponavljajočih se storitvah je prvo poslovno sodelovanje začetek večkratnega svetovanja. Enkratno svetovanje je lahko začetna in hkrati končna točka sodelovanja z naročnikom. Pri ponavljajočih se storitvah je odnos vzpostavljen ob podpisu pogodbe. Pri enkratnih storitvah se zahteva poslovno sodelovanje, ki zajema eno samo svetovanje, kar pomeni, da je vsako naslednje svetovanje pravzaprav enkratno svetovanje. Če naročnik večkrat naroči storitev pri istem izvajalcu, mu s tem pokaže določeno stopnjo pozitivne naravnanosti. Avtorja sta na teh razmišljanjih zgradila model kakovosti odnosov, ki je prikazan na sliki T 17 (Liljander in Strandvik 1995, 150).

Slika T 17: Model kakovosti odnosov



Vir: Liljander in Strandvik (1995, 143)

Povezava med kakovostjo, zadovoljstvom in vrednostjo storitve

Pri modelu kakovosti odnosov po Liljanderju in Strandviku je pomembno, da je kakovost storitve in naročnikovo zadovoljstvo mogoče doseči z enkratnim in večkratnim svetovanjem. Kakovost ponudbe se presoja na podlagi poznavanja ponudnika storitev. Zadovoljstvo naročnika pa je povezano z izkušnjami z opravljenimi storitvami. Na zadovoljstvo vpliva kombinacija zaznane kakovosti storitev in zaznanega tveganja v povezavi s stroški glede na porabljeni čas (Liljander in Strandvik 1995, 143–145). Avtorja trdita, da je zadovoljstvo bolj vezano na naročnikovo zaznavanje storitve kot pa na njeno kakovost.

Liljander in Strandvik v svoj model kakovosti vključujeta tudi dejavnike tveganj in menita, da so pomemben del samega zadovoljstva. Če so zaznana kakovost in zaznana tveganja v ravnovesju pri enkratnem svetovanju oziroma če kakovost presega tveganja, bo naročnik zaznal večjo

kakovost in bo zadovoljen. Opisani model vključuje izvedbo storitev in neposredno ne potrjuje predvidenih pričakovanj[56]. Obstajajo nezadovoljni naročniki, ki vseeno pozitivno dojemajo enkratno storitev. Na drugi strani obstajajo zadovoljni naročniki, ki pa enkratno storitev dojemajo negativno. Naročniki primerjajo korist s tveganji. Ta primerjava omogoča dojemanje vrednosti storitve. Čeprav je zadovoljstvo lahko pri enkratnem svetovanju majhno, je lahko celotno zadovoljstvo veliko zaradi koristi iz prejšnjih enkratnih svetovanj. Enako velja za oceno celotnega zadovoljstva z več enkratnimi svetovanji. Nezadovoljstvo z enkratnim svetovanjem ne vpliva nujno negativno na celotno zadovoljstvo, če je naročnik zadovoljen z vsemi preostalimi enkratnimi svetovanji. Dojemanje vrednosti vpliva pozneje na celotno predstavo o ponudniku storitev. Ta pa vpliva na napovedana pričakovanja glede naslednjih svetovanj. Celotna predstava je filter, ko naročnik ocenjuje izvedbo na ravni večkratnega svetovanja.

V preglednici T 8 je podan koncept modela kakovosti po Liljandru in Strandviku.

Preglednica T 8: Opis koncepta v modelu kakovosti odnosov

Koncept	**Enkratno svetovanje**	**Ponavljajoče se svetovanje**
Primerjalni standardi	Vsi primerljivi standardi, ki so v strokovni literaturi predlagani (predvidena pričakovanja, normativi, vodila, ustreznost, izvrstne storitve, ideali, konkurenca)	Vsi primerljivi standardi, ki so predlagani v strokovni literaturi, razen predvidenih pričakovanj
Nepotrjevanje	Neposredno ali povzeto nepotrjevanje primerljivih standardov	Neposredno ali povzeto nepotrjevanje primerljivih standardov, razen predvidenih pričakovanj
Izvedba	Zaznana izvedba pri enkratnem svetovanju	Zaznana izvedba pri ponavljajočem se svetovanju
Območje tolerance	Sprejeta vrednost na izvedbeni ravni	Sprejete razlike pri izvedbi ponavljajočega se svetovanja
Kakovost	Naročnikova ocena storitve enkratnega svetovanja v primerjavi z določenimi ali predvidenimi primerljivimi standardi	Naročnikova ocena ponavljajočega se svetovanja po določenih ali predvidenih primerljivih standardih
Tveganja	Zaznana tveganja (cena,	Zaznana tveganja (cena, ostala

[56] Miller (1997, 72) meni, da obstajajo štiri vrste pričakovanj: popolno, verjetno, zasluženo in minimalno. Pomembno je, s katero skupino pričakovanj naročnik primerja storitev. Pojma *zaslužena* in *minimalna pričakovanja* uporabljajo tudi Zeithaml, Berry in Parasuraman (1991, 12). Tse in Wilton (1998, 204) ugotavljata, da imajo *popolna* pričakovanja samo neposreden negativen učinek na zadovoljstvo.

Koncept	Enkratno svetovanje	Ponavljajoče se svetovanje
	ostala tveganja), povezana z enkratnim svetovanjem, ki so primerjana z določenimi ali predvidenimi primerljivimi standardi, povezanimi s ceno	tveganja) pri ponavljajočem se svetovanju, ki so primerjana z določenimi ali predvidenimi primerljivimi standardi
Vrednost	Kakovost enkratnega svetovanja v primerjavi s tveganji pri enakem enkratnem svetovanju	Kakovost ponavljajočega se svetovanja v primerjavi s tveganji pri enakem ponavljajočem se svetovanju
Zadovoljstvo	Ocena naročnikovega zadovoljstva na podlagi osebnih izkušenj z enkratnim svetovanjem	Ocena naročnikovega zadovoljstva na podlagi osebnih izkušenj s ponavljajočim se svetovanjem
Zunanja podoba	Celovito dojemanje ponudnika storitev je pomembna sestavina naravnanosti pri ponavljajočem se svetovanju. Vse obveznosti lahko pozitivno ali negativno vplivajo na ugled.	
Naravnanost	Naravnanost opredeljujemo z nameni in vedenjem udeležencev pri medsebojnem delovanju. Visoka ocena odnosa pripomore k pozitivni naravnanosti.	
Obnašanje	Lojalnost, ki temelji na pozitivni naravnanosti naročnika, označuje strog odnos pri popolnem ponavljajočem se obnašanju naročnika. Obnašanje je odvisno od obveznosti med naročnikom in ponudnikom storitve.	
Obveznosti	So pravne, ekonomske, geografske, časovne, socialne, kulturne, ideološke, psihološke in strokovne.	

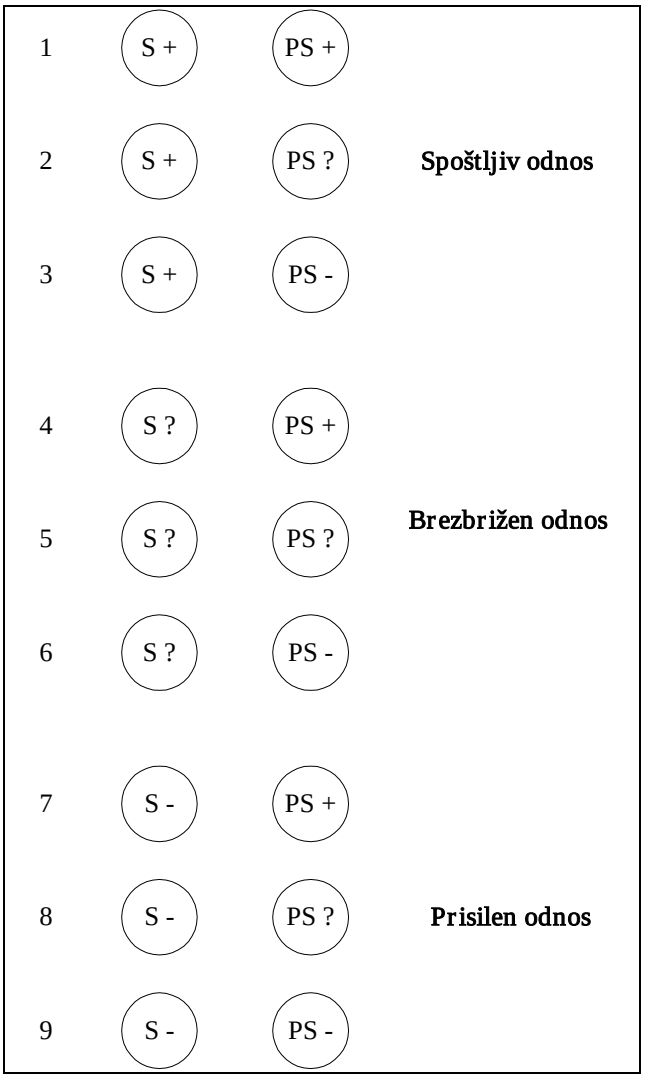
Vir: Liljander in Strandvik (1995,143)

Bistvo tolerance je, da naročnik lahko sprejema razlike pri storitvah le v določenih mejah. Koncept predvideva, da je lahko območje tolerance prisotno pri ponavljajočem se svetovanju z vidika ujemanja sprejemljivih nabranih razlik. Običajno se pri raziskavi zadovoljstva meri zgolj nameravano obnašanje. Najpomembnejše je preučevanje vpliva zadovoljstva in obveznosti na naročnikovo obnašanje (lojalnost in naravnanost). Kakovost odnosa na osnovi znane ocene lahko neposredno spodbuja naravnanost (Liljander in Strandvik, 1995, 147).

Naravnanost in lojalnost sta povezani in ne obstaja natančna opredelitev, ki bi ju ločevala. Lojalnost je opredeljena na več načinov. S trženjskega vidika je opredeljena kot preučevano obnašanje strank. Naravnanost označuje namero naročnikov za sodelovanje. Avtorja Liljander in Strandvik (1995, 151) trdita, da je lojalnost vedno prisotna. Označujemo jo s tremi tipi naravnanosti: s pozitivno, negativno in nevtralno naravnanostjo. Zaupanje je prvi pogoj za pozitivno naravnanost.

Avtorja razlikujeta tri vrste odnosov: spoštljiv odnos, brezbrižen odnos in prisilen odnos. Naročnik lahko dojema storitev pozitivno, brezbrižno ali negativno. Podobno velja za izvajalce storitev, ki kažejo svojo naravnanost k naročnikom z aktivnim komuniciranjem, obveščanjem, dodatnimi ugodnostmi in svojim vedenjem. Tako razlikujemo devet vrst odnosov, ki temeljijo na minimalnih zahtevah in so prikazani na sliki T 18 (Liljander in Strandvik, 1995, 155–156).

Slika T 18: Vrste odnosov



Vir: Liljander in Strandvik (1995, 155)

Legenda:

S - naročnik,

PS - ponudnik storitev,

plus (+) - vzpostavitev in ohranjanje odnosa,

vprašaj (?) - brezbrižnost v odnosu,

minus (-) preprečitev oziroma končanje odnosa

Spoštljiv odnos nastane, ko kaže naročnik pozitivno naravnanost do ponudnika. Odnos je z vidika naročnika strog; naročnik namerava ohraniti ta odnos. Primer 1 na sliki je odnos, ki ga imenujemo *vzajemni odnos.* Obe strani sta zavzeti za vzpostavitev, ohranjanje in stopnjevanje

odnosa (Liljander in Strandvik 1995, 156). Håkansson in Snehota (1993, 4–5) pravita, da sta pri vzajemnem odnosu prisotni naravnanost in medsebojna odvisnost. V primeru 2 je naročnik pozitiven in lojalen do ponudnika storitev, vendar ga ponudnik obravnava enako kot vsakega drugega naročnika. Ponudnik naročnikov ne razlikuje. V primeru 3 želi naročnik nadaljevati odnos, ponudnik storitev pa ne (Liljander in Strandvik 1995, 156).

Za spoštljiv odnos je značilna visoka zavezanost naročniku. Odvisno od njene intenzivnosti gre za vzajemno zavezanost ali pa naročnika kljub visoki zavezanosti obravnavajo kot druge ali možne naročnike oziroma celo odklonilno (Bruhn 2003, 82).

Brezbrižen odnos nastane, ko obravnava naročnik storitve ponudnika iz navade. Ne pokaže mu niti pozitivne niti negativne naravnanosti. Naročnik se ne vključuje v odnose in meni, da so med ponudniki storitev razlike majhne, če sploh so. Njegove obveznosti do ponudnika storitev so verjetno manjše kot v primerih, ko kaže svojo pozitivno naravnanost do ponudnika. Obstajajo lahko velike ekonomske, pravne ali tehnološke obveznosti. Kljub temu lahko naročnik verjame, da so vsi ponudniki enaki.

V primeru 4 ponudnika storitev naročnik zanima in ga želi pridobiti.

V primeru 5 sta naročnik in ponudnik storitev brezbrižna.

V primeru 6 kaže ponudnik storitev negativno naravnanost do naročnika (Liljander in Strandvik 1995, 157).

Bruhn (2003, 82) uporablja pojem ***neopredeljen odnos***; zanj je značilno, da naročnik nima niti pozitivne niti negativne zaveze do ponudnika storitev. To pomeni, da komaj zazna razlike med ponudbo različnih ponudnikov in ne čuti povezanosti s posameznim ponudnikom. Tako ravnanje je značilno, če naročnik naroči storitev iz navade.

Prisilen odnos se pojavlja, ko je naročnik prisiljen v odnos s ponudnikom storitev in kaže negativno naravnanost. Ponudnika storitev želi zamenjati, vendar tega ne more zaradi določenih obveznosti ali pomanjkanja ponudnikov (Liljander in Strandvik 1995, 157).

Če je naročnik negativno naravnan do ponudnika storitev, govorimo o ***izsiljenih odnosih.*** Te lahko razložimo s formalno navezanostjo oziroma pomanjkanjem izbirnih možnosti. Ponudnik storitev v odnosu do naročnika ne kaže velikega, posebnega ali sploh nobenega zanimanja (Bruhn, 2003, 82).

Vmesna dejanja v odnosih

Problem se pojavlja pri merjenju naročnikovega zaznavanja vmesnih dejanj v odnosih in storitvah. Razlikujemo štiri možna naročnikova zaznavanja (Liljander in Strandvik, 1995, 158):

- možnost A - naročnik je s ponudnikom storitev sodeloval le enkrat;
- možnost B - naročnik je s ponudnikom storitev sodeloval ponovno;
- možnost C - naročnik je s ponudnikom storitev sodeloval večkrat, vendar je opazno krhanje odnosov med njima; če se sedanji odnos ne izboljša, ga naročnik ne želi nadaljevati;
- možnost D - naročnik ima več izkušenj s ponudniki storitev.

Naročniki različno ocenjujejo posamezna vmesna dejanja. Tako dobimo povprečno oceno vmesnih dejanj v odnosih. Naročniki imajo lahko hkratne odnose z različnimi ponudniki istovrstnih storitev. V takšnih primerih se naročniki dobro zavedajo izbirnih možnosti. Za boljše ocenjevanje odnosov moramo razumeti zgodovino, in sicer, kako se je odnos začel in zakaj se je končal.

8.3.5 Merjenje kakovosti storitev

Mudie in Cottam (1993, 77) poudarjata, da moramo za merjenje kakovosti storitev opredeliti dejavnike kakovosti in merljive standarde kakovosti, kar je odvisno od odnosov (sodelovanja) med naročnikom in ponudnikom storitev ter procesa oziroma učinka procesa. Dejavniki merjenja kakovosti storitev so lahko zadovoljstvo naročnika, ponovitev naročila, preseganje naročnikovih pričakovanj, nič pritožb, vljudnost ponudnikovih zaposlencev, znanje, odgovornost in dostopnost.

Čemu meriti kakovost?

- Če ne merimo rezultatov (izidov), ne moremo (raz)ločevati med uspehom in neuspehom.
- Če ne opazimo uspehov, jih ne moremo nagraditi.
- Če ne nagrajujemo uspehov, najverjetneje nagrajujemo polome.
- Če uspehov ne opazimo, se od njih ne moremo učiti.
- Če ne spozn(av)amo polomov, jih ne moremo popraviti.
- Če lahko prikažemo rezultate (izide), si lahko pridobimo (javno) podporo in/ali priznanje.

Merjenje kakovosti omogoča ponudnikom storitev:

- povečanje zavedanja o zadovoljstvu naročnikov;
- spremljanje položaja glede na določene referenčne točke;
- ugotavljanje homogenosti;
- spoznavanje prednosti in pomanjkljivosti;
- usmerjanje prizadevanj;
- spremljanje napredka;
- količinsko izražanje dosežkov.

Z merjenjem kakovosti storitev želijo ponudniki ugotoviti, kaj si želijo naročniki in kako uspešni so pri zadovoljevanju njihovih potreb. Uporabiti moramo merila, ki natančno odsevajo pričakovanja naročnikov. Določiti moramo pomembnost posameznih dejavnikov za naročnike in to tudi upoštevati. Kakovost storitev je mogoče meriti, kot jo ocenjujejo naročniki storitev, ponudniki storitev in strokovna javnost (davčnosvetovalni strokovnjaki, davčna oblast).

Dejavniki za merjenje kakovosti zajemajo postopke, notranje pogoje za oblikovanje storitev in zadovoljstvo naročnika. Enostavni sistemi merjenja so omejeni zgolj na notranje postopke oblikovanja storitev. Tu pa obstaja nevarnost, da neposredne presoje naročnika ni mogoče natančno določiti. Sistem merjenja kakovosti in kontrole uspešnosti se ne sme nanašati zgolj na način priprave storitev, temveč mora upoštevati, kako dojemajo kakovost naročniki. Zaradi abstraktnosti praviloma ni mogoče neposredno zajeti naročnikovega videnja kakovosti. Za merjenje uspeha in kakovosti storitev lahko uporabimo le kvalitativne kazalnike (indikatorje), na podlagi katerih sklepamo o kakovosti storitev (Lehmann 1995, 87).

V nadaljevanju (slika T 19) so podani kvalitativni in kvantitativni indikatorji merjenja kakovosti storitev.

Slika T 19: Kazalniki (indikatorji) za merjenje kakovosti storitev

Indikatorji za merjenje kakovosti storitev

	Notranji	Zunanji
Kvalitativni	- Usposobljenost zaposlencev (izobrazba zaposlencev) - Kultura kakovosti - - -	- Zadovoljstvo naročnikov - Zunanja podoba - - -
Kvantitativni	- Upoštevanje storitvenih standardov - Odhodi zaposlencev - - -	- Pogostost pritožb - Odhodi naročnikov - - -

Vir: Lehmann (1995, 88)

Podatkovna baza za merjenje kakovosti storitev vsebuje (Lehmann, 1995, 88):

- poročila o raziskavi trga,
- interna poročila o napakah/interne statistike,
- dopise naročnikov,
- intervjuje, raziskave motivov,
- ankete o zadovoljstvu naročnikov,
- pritožbe naročnikov in njihove reklamacije,
- opažanja konkurence,
- naključne poizkuse,
- analize zunanje podobe,
- zaporedne analize poteka,
- analize ključnih dogodkov.

a) **Metoda Servqual**[57]

Servqual je instrument za merjenje kakovosti storitev, ki so ga leta 1988 razvili avtorji A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml in Leonard L. Berry. Osnovo za oblikovanje metode Servqual sestavljajo naslednji vidiki merjenja kakovosti (Parasuraman, Zeithaml in Berry 2006, 1):

- otipljivost – fizično okolje, organizacija dela, oprema, zaposlenci in njihova urejenost;
- zanesljivost – sposobnost neodvisnega in natančnega opravljanja storitev;
- odzivnost – pripravljenost pomagati naročnikom in zanje opravljati storitve;
- strokovnost – posedovanje ustreznih znanj in spretnosti za izvajanje storitev;
- spoštljivost – vljudnost, spoštovanje, razumevanje in upoštevanje naročnika;
- verodostojnost – zaupanje v poštenost ponudnika storitev;
- zavarovanje – brez občutka dvoma in nevarnosti;
- dostopnost – možnost komuniciranja (sodelovanja) s ponudnikom storitev;
- sporazumevanje – poslušanje naročnika storitev, razumljivo sporazumevanje z njim,
- obveščanje naročnika storitev;

[57] Servqual je okrajšava za Service Quality – kakovost storitev.

- razumevanje in poznavanje naročnikov storitev – zanimanje zanje.

Na podlagi izidov številnih raziskav so avtorji skrčili vidike merjenja kakovosti storitev na pet razsežnosti, in sicer na otipljivost, zanesljivost, odzivnost, zaupljivost (znanje in spoštljivost ponudnikov storitev ter njihova sposobnost za odgovornost in zaupanje) ter usmerjenost k naročniku (vključuje skrb in posamičen pristop k naročnikom).

Avtorji v svojem modelu upoštevajo tudi možnost stalnega merjenja in izboljševanja kakovosti storitev. Pri tem si zastavijo tale vprašanja:

- ali naročniki sprejemajo vaše storitve kot doseganje ali kot preseganje njihovih pričakovanj?
- ali pravilno razumete pričakovanja vaših naročnikov?
- ali obstajajo specifični standardi za merjenje pričakovanj naročnikov?
- ali vaša ponudba dosega ali presega standarde?
- ali se pri naročnikih pozanimate o tem, če so vaše storitve dosegle ali presegle njihova pričakovanja?

Kvantitativni del modela Servqual je razdeljen na dva dela. V prvem je opredeljenih 22 trditev v zvezi s splošnimi pričakovanji naročnikov z določeno vrsto storitev. V drugem delu ugotavljamo zadovoljstvo naročnikov s konkretno storitvijo, vendar z istimi trditvami. Dobljeni rezultati so razlika med znanim in splošnim pričakovanim stanjem, ki se upošteva kot merilo kakovosti storitev.

Neskladja za vsakega anketiranca in vsako razsežnost kakovosti izračunamo po formuli (Robinson 1999, 21):

$$SQ_j = \frac{\sum_{i=1}^{n=j} P_{ij} - E_{ij}}{n_j}$$

SQ *j* - kakovost storitve pri razsežnosti j

E *ij* - ocenjeno pričakovanje za i-to trditev v j-ti razsežnosti

P *ij* - zaznana izvedba ponudnika za i-to trditev v j-ti razsežnosti

n *j* - število trditev v j-ti razsežnosti

Povprečni izid za vsako od petih razsežnosti izračunamo kot tehtano povprečje ocen vseh anketirancev, povprečno kakovost storitve pa kot tehtano povprečje izidov za vseh pet razsežnosti.

Pričakovanja in zaznavanja kakovosti storitev ocenjujemo po sedem stopenjski Likertovi lestvici, kjer številka ena pomeni, da se s posamezno trditvijo ne strinjamo, sedem pa, da se zelo strinjamo. Na podlagi tako pridobljenih izidov za posamezno razsežnost kakovosti in posameznega naročnika dobimo za skupino naročnikov povprečno vrednost storitve za posamezno razsežnost. Če želimo upoštevati še relativni pomen, ki ga naročnik pripisuje vsaki razsežnosti kakovosti, izračunamo za posameznika tehtano vrednost izida storitve z uporabo uteži za posamezne razsežnosti. Potem pa lahko določimo tudi poprečno tehtano vrednost storitve vzorca.

Avtorji trdijo, da je z izračunom razlik med ocenami vseh dvaindvajsetih parov trditev mogoče ugotoviti raven kakovosti storitev. Če je trditev v vsakem od parov identična ali če je višja od ocene pričakovanega, je mogoče sklepati, da je bila zaznana kakovost storitve nad pričakovanji. Ob nižjih ocenah glede na pričakovane je mogoče govoriti o nezadovoljivi ali celo nesprejemljivi

kakovosti storitve. Čim večja je razlika med dvema ustreznima ocenama, tem večja je kakovost storitve v tej konkretni sestavini.

V prilogi T 1 prikazujem vprašalnik Servqual (Vprašalnik T1,2,3 in 4), v katerem je navedenih 22 trditev, na podlagi katerih ugotavljamo splošna pričakovanja naročnikov in zadovoljstvo s storitvami. Razliko med obojimi, ki pomeni oceno storitve, lahko obravnavamo kot neskladje v kakovosti storitve, in sicer za vsak par izjav posebej ali za celoten vprašalnik. S primerjavo rezultatov v različnih obdobjih ugotavljamo težnjo gibanja pričakovanj ter zaznavamo stanje. Podobno lahko ugotavljamo položaj glede na konkurenco. Z vključitvijo vprašanj lahko analizo izvajamo po segmentih in ugotavljamo razlike, če obstajajo.

b) **Metoda Intqual**[58]

Metoda Intqual je instrument za merjenje kakovosti storitev, s pomočjo katerega analiziramo odgovore poslovodstva različnih podjetij, ki sodijo v isto panogo. Rezultati predstavijo sliko panoge ali odgovore zaposlencev v podjetjih in analizirajo kakovost storitev znotraj podjetja (Caruana in Pitt 1997, 614). Metoda Intqual je notranje merilo kakovosti storitev in je razvita na podlagi metode Servqual. Avtorja sta se osredotočila na dva dejavnika:

- zanesljivost storitev s poudarjanjem storitev brez napak in
- upravljanje pričakovanja.

Ta dva dejavnika sta po njunem mnenju ključna za kakovost storitev. Caruana in Pitt (1997, 610) sta za merjenje kakovosti storitev in ugotavljanje njene povezanosti z uspešnostjo poslovanja razvila vprašalnik (Priloga T 2, Vprašalnik številka T 5) o kakovosti storitev ter dodala tri vprašanja s področja uspešnosti poslovanja podjetja.

8.4 Ravnanje s kakovostjo in njeno obvladovanje

Študija iz leta 2005 je na področju davčnega svetovanja ugotovila tele razvojne težnje (Schoul 2005, 283–285):

- ***zmanjšanje števila samozaposlenih davčnih svetovalcev.*** Pričakujemo, da se bodo davčni svetovalci združevali in ustanavljali partnerstva;
- ***spremembe v sestavi naročnikov.*** Pričakujemo zmanjšanje števila fizičnih oseb ter srednje velikih podjetij, ki delujejo izključno na lokalnih in državnih trgih ter povečanje števila mednarodnih podjetij. To bo prizadelo majhne davčnosvetovalne pisarne, še posebej tiste, ki opravljajo pretežno storitve za fizične osebe in srednje velika podjetja. Majhne davčnosvetovalne pisarne bodo morale spremeniti ponudbo storitev in ciljni trg. Ciljni trg bodo naročniki iz drugih držav članic, ki so zaposleni v državi gostiteljici in v njej dosegajo obdavčljive dohodke, ki so obdavčeni v državi vira, zato so, odvisno od njihovega davčnega statusa, bodisi neomejeni bodisi omejeni davčni zavezanci v državi gostiteljici (državi vira). Ciljni trg so podružnice tujih gospodarskih družb, ki so v državi gostiteljici zaradi obdavčljivih dohodkov davčni zavezanci. Tretja skupina naročnikov so tuji davčni zavezanci, ki so v državi gostiteljici registrirani za davek na dodano vrednost;
- ***v sestavi ponudbe zmanjšanje deleža slabo plačanih knjigovodskih storitev in sestavljanja davčnih obračunov z majhno dodano vrednostjo ter povečanje deleža storitev s področja mednarodne obdavčitve in davčnega načrtovanja.*** Zaradi globalizacije in internacionalizacije poslovanja se bo v družbi spremenila vloga davčnega svetovalca. Davčno svetovanje se bo

[58] Intqual je okrajšava za Internal Quality – notranja kakovost.

približevalo poslovnemu in pravnemu svetovanju. To težnjo bodo najlaže uresničile velike davčnosvetovalne pisarne, zato jim napovedujejo svetlejšo prihodnost. Ciljni naročniki bodo podjetja, ki delujejo na mednarodnih trgih, ter fizične osebe z doseženimi dohodki iz kapitala, premoženja ali dela v tujini. Tem pa se bodo pridružile tuje pravne in fizične osebe, ki opravljajo dejavnost na ozemlju gostujoče države gostiteljice / nerezidenčne države;

- ***povpraševanja po obračunskih storitvah ne bo; pomembnejše bodo storitve oblikovanja davčne politike, poslovnega svetovanja in mednarodnega davčnega načrtovanja***. Davčni svetovalec bo postal poslovni partner naročnika; pomagal mu bo pri načrtovanju in izvajanju poslovne politike. Zato davčno svetovanje ne bo omejeno zgolj na področje obdavčevanja, ampak tudi na področje poslovnega in pravnega svetovanja;
- ***poglobitev sodelovanja med davčnimi svetovalci in drugimi poklici (predvsem odvetniki).*** Na spremembe v ciljnih naročnikih in vrstah storitev, po katerih bodo naročniki spraševali, se bo treba odzvati s sodelovanjem med davčnimi svetovalci v državi in tujini. Naročniki pričakujejo celovito svetovanje na enem mestu (to je davčno, pravno, poslovno). Zato bo nujno sodelovanje s pripadniki drugih poklicev. Po napovedih je največja težnja po sodelovanju med davčnimi svetovalci in odvetniki;
- ***povečanje domačih in tujih ponudnikov davčnosvetovalnih storitev.*** Davčno svetovanje bo še naprej zanimiv poklic, ki mu strokovnjaki napovedujejo razvoj in prihodnost, vendar pričakujemo ostrejšo konkurenco. V preteklosti je še veljala kolegialnost med davčnimi svetovalci, saj je bilo v zgodnjem razvoju davčno svetovanje zaprto in omejeno na izbran krog ljudi. V prihodnosti pričakujemo ostrejšo konkurenco, saj se bodo domačim davčnim svetovalcem pridružili tuji, kot jim zagotavlja Pogodba o ustanovitvi Evropske skupnosti, v kateri je kot temeljna pravica zapisana prepoved diskriminiranja zaradi državljanstva. Najpomembnejši tuji davčni svetovalci bodo velike mednarodne davčnosvetovalne pisarne, ki se bodo širile po Evropi, in davčni svetovalci z obmejnih območij sosednjih držav;
- ***specializacija na posamezne vrste storitev.*** Zaradi spremenjene sestave povpraševanja se bodo davčni svetovalci specializirali. Specializacijo priporočajo majhnim davčnosvetovalnim pisarnam, ker ne bodo sposobne zagotoviti na vseh področjih enake kakovosti in enakih strokovnih storitev kot velike davčnosvetovalne pisarne, ki se bodo specializirale znotraj pisarne. Na področju mednarodne obdavčitve priporočajo specializacijo po državah ali po strokovnih področjih. Specializacija za mednarodno obdavčitev je lahko še posebej zanimiva za davčne svetovalce s sedežem v obmejnih krajih, saj so zaradi bližine meje na razpolago naročnikom iz tujih držav. Ob tem je v obmejnih krajih več dnevnih migrantov in s tem povezanih davčnih problemov;
- ***liberalizacija oglaševanja in trženja davčnosvetovalnih storitev***. Narašča pomen interneta kot oglaševalskega medija. Internet je medij, prek katerega dosežemo ciljne naročnike prek državnih meja. Prek interneta je mogoče nagovoriti naročnike v tujini in jih informirati o prednosti davčnosvetovalne pisarne. To pomeni, da bodo davčni svetovalci aktivno tržili storitve. Pri oglaševanju so namreč omejitve, saj zaradi zaupniškega odnosa davčnega svetovalca do naročnika ni dovoljeno tržno oglaševanje z izključnim namenom pridobivanja novih naročnikov. Z aktivnim trženjem davčnosvetovalnih storitev je mišljeno delovanje davčnosvetovalne pisarne v želji, da skrbi za naročnike;
- ***povečevanje pomena uvajanja »prostovoljnih« sistemov kakovosti v davčnosvetovalne pisarne ter zunanjega neodvisnega presojanja in podeljevanja certifikatov kakovosti*** (vključitev sistemov kakovosti ISO v davčnosvetovalne pisarne). Davčni svetovalec lahko prepriča naročnike o kakovosti svojih storitev tudi s tem, da jim zagotovi nadpovprečne storitve in tako upravičeno pričakuje pozitivno ustno propagando. Strokovnjaki priporočajo, da davčni svetovalci, neodvisno od kakovostnih zahtev v poklicnih pravilih, prostovoljno

uvedejo sisteme kakovosti, jih prepustijo v presojo zunanjim neodvisnim ocenjevalcem in pridobijo certifikate kakovosti. Certifikati kakovosti bodo postali pomemben konkurenčni dejavnik.

8.4.1 Opredelitev ravnanja s kakovostjo in njenega obvladovanja

Obvladovanje kakovosti je proces prepoznavanja in izvajanja aktivnosti, potrebnih, da se dosežejo cilji kakovosti davčnosvetovalne pisarne (Markovič 2003, 107).

Obvladovanje kakovosti zajema načrtovanje kakovosti, merjenje kakovosti in zagotavljanje ali izboljšanje obstoječe ravni kakovosti. Za nadziranje kakovosti so potrebna empirična spoznanja o soodvisnosti različnih dejavnikov, ki vplivajo na kakovost ter omogočajo odkrivanje vzrokov za napake in njihovo odpravljanje. Poznavanje teh soodvisnosti omogoča različne možne rešitve in ukrepe ter njihov vpliv na odločanje. Obvladovanje kakovosti obsega (Hamson in Zuckerman 2002, 83):

- primerjanje načrtovane in dosežene kakovosti ter analiziranje odstopanj in napak in vzrokov zanje,
- razvijanje alternativnih rešitev ter
- vpeljevanje ukrepov za zagotavljanje oziroma izboljševanje kakovosti.

Senftleben loči šest ciljnih dejavnikov kakovosti, ki so določeni kot splošni dejavniki kakovosti:

- **učinkovitost** - razmerje med doseženim in želenim;
- **pomembnost** - pomembnost glede na zastavljene cilje;
- **skladnost** - oblika in obseg delitve aktivnosti in stroškov za doseganje zastavljenega cilja;
- **primernost** - stopnja soodvisnosti, s katero dosežemo cilj z različnimi možnimi rešitvami;
- **uspešnost** - razmerje med doseženim izidom in izidom, ki ga dosežemo z minimalnimi stroški;
- **gospodarnost** - razmerje med prihodki in stroški.

Kakovost obsega vse ali le nekatere dejavnike. Opredelitev in zagotavljanje kakovosti je odvisno od oblike in števila opazovanih dejavnikov kakovosti. Tako nastane razlika, če opazujemo le učinkovitost, ne pa tudi gospodarnosti ali če sočasno opazujemo oba dejavnika. Pri oblikovanju standardov kakovosti je odločujoča opredelitev, kateri od navedenih dejavnikov vplivajo na ciljno opredelitev kakovosti in v kakšnem obsegu. Problem standardizacije kakovosti davčnosvetovalnih storitev so pričakovanja različnih udeležencev (ponudnikov, naročnikov in širše javnosti), ki se ne prekrivajo oziroma niso natančno določena ali znana. V izhodišču je potrebna konkretizacija in razmejitev meril kakovosti. Koliko so posamezne zahteve medsebojno združljive oziroma različne, odločamo v vsakem posameznem primeru. Pomembno je le, da so znani utemeljeni cilji in dejavniki kakovosti (Wasilewski in Reith 1988, 39).

Izboljševanje kakovosti dosežemo z inovacijo storitev, inovacijo procesa in izboljševanjem obstoječih procesov (Hamson in Zuckerman 2002, 10).

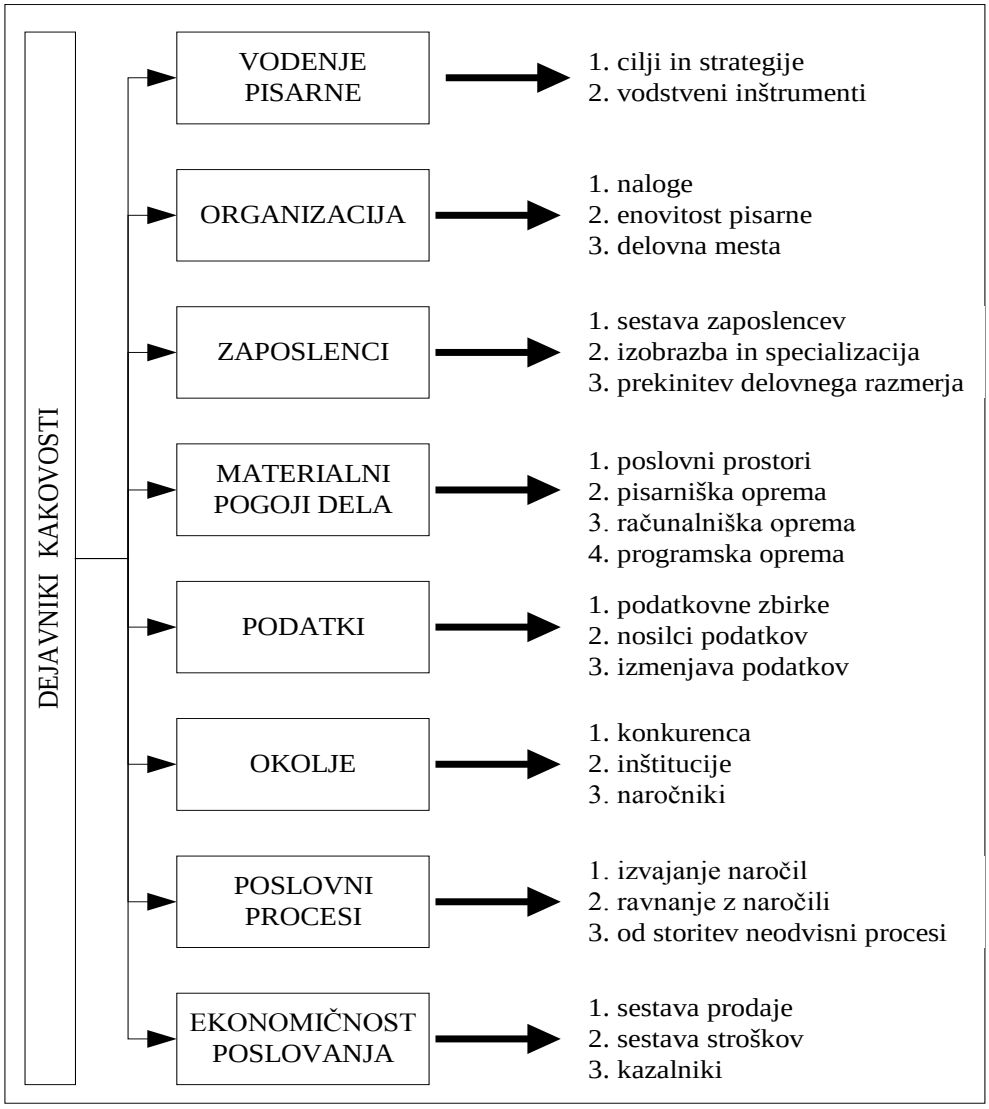
8.4.2 Sistemi kakovosti v davčnosvetovalnih pisarnah

V nadaljevanju bodo predstavljeni trije sistemi kakovosti in sicer: Schüslerjev sistem kakovosti, sistem priporočil AICPA in sistem kakovosti ISO.

8.4.2.1 Schüslerjev sistem kakovosti

Schüsler (2000, 82) trdi, da na kakovost davčnosvetovalnih storitev vplivajo predstavljeni dejavniki, ki so osnova sistema kakovosti davčnosvetovalnih pisarn.

Slika T 20: Sistem kakovosti v davčnosvetovalni pisarni po Schüslerju



Vir: Schüsler (2000, 82).

1. dejavnik: vodenje pisarne

Če hočemo izboljšati stanje v davčnosvetovalni pisarni, moramo določiti poslovne cilje. Schmidt (v Schüsler 2000, 82) jih opredeljuje kot pričakovane učinke in pričakovana stanja. Nato se določijo možne poti in strategije za njihovo uresničitev. Na določanje ciljev, v katere je vključen tudi sistem kakovosti, vplivajo tudi osebna stališča članov interesnih skupin. Davčnosvetovalna pisarna si prizadeva za finančno stabilnost, razvoj zamisli in sposobnosti posameznikov, pridobivanje naročnikov in načrtovanje prostega časa davčnih svetovalcev ter skrb za ugled. Zaposlenci si prizadevajo za primeren zaslužek, zadovoljstvo na delovnem mestu, raznolike in

zahtevne naloge, primerno vlogo v pisarni ter socialno varnost. Zunaj pisarne so najpomembnejša ciljna skupina naročniki, ki si prizadevajo za hitro pripravo storitev, natančne odgovore, zanesljive poslovne partnerje, strokovno pravilno, visokokakovostno in popolno davčno svetovanje za primerno ceno. Naslednji sta država, ki z zakoni in drugimi predpisi vpliva na pisarno in davčna oblast.

Cilje določimo tako, da so osebni cilji članov posamezne interesne skupine vključeni in da dolgoročno pozitivno vplivajo na izboljšanje stanja interesnih skupin. Paziti moramo, da osebni cilji niso v nasprotju s skupnimi cilji davčnosvetovalne pisarne, saj nastanejo konflikti, ki negativno vplivajo na kakovost storitev (Klug 1996,167). Zato pri določanju ciljev upoštevamo obliko organiziranosti davčnosvetovalne pisarne (samozaposlenost, gospodarska družba z več družbeniki, partnerstvo), način opravljanja storitev (individualno ali timsko), število in izobraženost zaposlencev ter ponudbo storitev (Schüsler 2000, 84).

Vključitev zaposlencev v določitev ciljev in strategij (Schüsler 2000, 85):

- krepi medsebojno zaupanje,
- krepi medsebojno podporo,
- omogoča odprto in odkrito komunikacijo,
- omogoča reševanje konfliktov o strokovnih zadevah znotraj pisarne,
- omogoča osebni in strokovni razvoj zaposlencev,
- omogoča samokontrolo pri razdeljevanju nalog ter
- omogoča strpnost in spoštovanje.

Pomembni so strpnost, odgovornost in dodeljevanje nalog. Da bi zaposlenec lahko izpolnil dodeljene naloge, mora imeti pooblastilo za ukrepanje in pooblastilo, da dodeljene naloge kar najbolje izvede. Naloge, pristojnosti in pooblastila morajo biti usklajeni, da je zaposlenec lahko odgovoren za nalogo v primerjavi z drugimi zaposlenci. To je odločujoče pri razdeljevanju in dodeljevanju nalog in pooblastil med davčnimi svetovalci s cilji (Schüsler 2000, 85–86.)

- razbremeniti nadrejene davčne svetovalce,
- razbremeniti komunikacijo s preprečevanjem posvetovanj in potrditev,
- prenesti pristojnosti na podrejene ter
- spodbujati lastno odgovornost in samostojnost s prenašanjem pooblastil za odločanje na podrejene zaposlence.

Vodenje pisarne je organizacijska in nadzorstvena naloga, ki narašča z velikostjo pisarne. Obdelovanje naročnikov in skrb za naročnike povzročata naloge, kot so sprejemanje naročnikov, pripravljanje naročnikove dokumentacije in ravnanje z njo, vodenje pogovorov z naročniki, vzpostavitev in vodenje knjigovodstva pri naročnikih ter nadziranje dodeljenih nalog. Ena od metod za evidentiranje nalog in pristojnosti so opisi delovnih mest. V opisu delovnih mest se opredelijo naloge, pristojnosti in odgovornosti. Upoštevati je treba organiziranost davčnosvetovalne pisarne in pravila za delovna mesta ter nadrejenost in podrejenost delovnih mest. Stalno izmenjavanje informacij med poslovodstvom in zaposlenci je sredstvo samokontroliranja. Če ni upoštevano, nastaneta tveganje prevelike porabe časa (zaradi dolgotrajnega iskanja, spraševanja ...) ter tveganje konflikta pristojnosti in odgovornosti, saj se v primeru napak nihče ne čuti odgovornega. Pri dodelitvi in kontroliranju nalog moramo upoštevati tudi potrebe ljudi, na katere avtoriteta deluje, še posebej, da zaposlenci ne občutijo konflikta med osebnimi cilji in cilji davčnosvetovalne pisarne (Schüsler 2000, 86–87).

Poslovodstvo pisarne je dolžno za zagotavljanje sistema kakovosti svetovalni proces nenehno izboljševati, uveljavljati in mu biti za zgled. Poslovodstvo pisarne je (Schüsler 2000, 87–88):

- odgovorno za splošne naloge,
- zgled ostalim zaposlencem,
- dolžno v primeru veččlanskega poslovodstva sproti izmenjavati informacije,
- dolžno upoštevati navodila in si prizadevati za izboljšanje poslovnih procesov,
- dolžno prenesti določene naloge na zaposlence.

Na področju ciljev in strategij mora davčni svetovalec (Schüsler 2000, 88):

- določiti cilje davčnosvetovalne pisarne,
- na podlagi ciljev razviti strategije,
- prenesti cilje in strategije na zaposlence – za vsako nalogo v sklopu strategij enemu ali več zaposlencem dodeliti pristojnosti in odgovornosti,
- cilje zapisati in jih objaviti,
- doseganje ciljev redno preverjati.

2. dejavnik: organizacija

Predmet organiziranosti so (Schüsler 2000, 90) :

- združitev nalog in njihova razdelitev posameznim zaposlencem,
- oblikovanje informacijskega sistema,
- oblikovanje sistema komuniciranja,
- oblikovanje sistema materialnih sredstev,
- oblikovanje sistema obvladovanja in
- oblikovanje sistema vodenja.

Glede na način izvajanja procesov v davčnosvetovalni pisarni razlikujemo funkcionalno, k naročnikom usmerjeno in mešano obliko organiziranosti. Pri funkcionalni organiziranosti so zaposlenci pooblaščeni le za posamezne naloge, na primer za vodenje knjigovodstva ali sestavljanje letnih poročil. Pri organiziranosti, usmerjeni k naročnikom, posamezni zaposlenec opravlja za svoje naročnike vse ali večino nalog. Tretja je mešana oblika organiziranosti. Značilnost te oblike je, da zaposlenci opravljajo za naročnike vse naloge, nekatera področja, na primer obračun osebnih dohodkov, pa se vodijo centralno in so zaupana enemu ali določenemu krogu zaposlencev (Schüsler 2000, 92).

Preglednica T 9: Prednosti in slabosti posameznih vrst organiziranosti

Funkcionalna organiziranost	
Prednosti	**Slabosti**
Specializacija po področjih nalog Večja gospodarnost Celovito obravnavanje naročnikov Večja produktivnost in kakovost Več stopenj notranjih kontrol Boljša izraba zmogljivosti Lažje in ciljno izobraževanje zaposlencev	Velik poudarek na organiziranju procesov Omejena prožnost zaradi specializacije (na primer zaradi bolezni zaposlenca) Naročnik nima odgovornega sogovornika. Enostranska obremenjenost (možni padci motivacije) Odtujenost od drugih delovnih področij
K naročnikom usmerjena organiziranost	
Prednosti	**Slabosti**
Razgibane in raznolike naloge Velika prožnost (na primer zaradi bolezni zaposlenca) Zaposlenec ima neposreden stik z naročnikom, naročnik pa neposrednega sogovornika. Zaposlenec pozna posebnosti naročnikov. Celovito obravnavanje naročnikov poenostavlja organiziranost procesov.	Nižja stopnja specializacije Veliki stroški izobraževanja in izpopolnjevanja Nevarnost, da se razvijejo tesni osebni odnosi med naročniki in zaposlencem Način dela z naročniki, ki se od zaposlenca do zaposlenca razlikuje Večje možnost za napake zaradi neznanja ali negotovosti zaposlenca
Opravljanje nalog pri naročnikih	
Prednosti	**Slabosti**
Zajemanje in knjiženje knjigovodskih listin na kraju nastanka ter s tem povezana večja verjetnost za popolnost evidentiranja knjigovodskih listin	Veliki potni stroški in izguba časa zaradi vožnje Zaposlenci so v davčnosvetovalni pisarni na voljo samo v določenih obdobjih.
Tudi kraj opravljanja nalog se pri davčnosvetovalnih pisarnah razlikuje. Nekatere davčnosvetovalne pisarne opravljajo storitve za naročnike pri naročnikih, drugi pa v svojih prostorih. Prav tako obstaja možnost, da zaposlenci opravljajo knjigovodske storitve na domu.	
Prednosti	**Slabosti**
Knjigovodske listine ostajajo pri naročniku. Bližina in večja skrb za naročnike, kar zagotavlja, da je davčni svetovalec na voljo naročnikom tudi za druge informacije Izdelava napovedi, statistik in/ali preglednic ter njihovo sprotno obračunavanje in ovrednotenje Večja hitrost odzivanja Računovodski podatki so na voljo hitreje in dostop do njih je lažji. Problematika financiranja in investiranja se lahko obravnava na kraju nastanka in sproti. Naročnikom zaradi oddajanja knjigovodskih podatkov ni treba prihajati k davčnemu svetovalcu.	Povezane z neustrezno komunikacijsko povezavo med davčnosvetovalno pisarno in naročnikom Tesno, osebno zaupanje med zaposlencem in naročniki

Vir: Schüsler (2000, 92–94)

3. dejavnik: zaposlenci

Pri pripravljanju storitev je vpliv zaposlencev na kakovost velik. Motiviranost in izobraženost zaposlencev sta pomemben dejavnik kakovosti storitev. Izobraženost zaposlencev je pomemben dejavnik pri zaposlovanju ter pri razdelitvi nalog in pristojnosti. Z ekonomskega vidika so stroški dela najpomembnejša postavka v sestavi stroškov pri davčnem svetovanju.

Zato je kadrovsko načrtovanje temeljno za zagotavljanje kakovosti. Namen kadrovskega načrtovanja je izbira zaposlencev ter določitev njihovih pooblastil in delovnih mest. Pomembna je določitev strokovnih, organizacijskih in kakovostnih dejavnikov oziroma zahtev pri izbiranju zaposlencev. Obseg in pomen kadrovskega načrtovanja se povečujeta z velikostjo davčnosvetovalne pisarne. S pomočjo opisa delovnih mest je mogoče z majhnimi stroški izključiti vzroke za napake.

Pomemben dejavnik načrtovanja kadrov je tudi uravnavanje zmogljivosti. Precenjevanje kadrovskih potreb povzroča nepotrebne stroške dela in zmanjšanje plač zaposlencem, kar povzroča nezadovoljstvo in slabšo kakovost storitev. S kadrovskim načrtovanjem zmogljivosti dosežemo trajno enakomerno obremenjenost davčnih svetovalcev in zaposlencev ter zagotovimo, da so naloge pravočasno opravljene (Schüsler 2000, 96-97).

Zaradi hitrih sprememb v poslovnem in davčnem okolju so nujna nepretrgana notranja in/ali zunanja na davčno področje vezana izobraževanja.

Na področju skrbi za zaposlence moramo:

- določiti dejavnike pri zaposlovanju,
- določiti dejavnike ob zaključku sodelovanja,
- načrtovati in izboljševati kadrovske zmogljivosti,
- vključiti zaposlence v proces vzpostavljanja davčnosvetovalne pisarne,
- zaposlencem predstaviti cilje davčnosvetovalne pisarne,
- skrbeti za samostojnost zaposlencev,
- zagotavljati učinkovit sistem komuniciranja,
- zaposlencem dodeliti delovna mesta na podlagi njihovih pristojnosti in sposobnosti,
- vzpostaviti sistem reševanja problemov in sistem merjenja zadovoljstva zaposlencev.

Vodstvo davčnosvetovalne pisarne je zadolženo, da pripravi načrt strokovnega in osebnega razvoja zaposlencev, izboljšanja motiviranosti in prizadevnosti zaposlencev ter spodbujanja njihove samostojnosti, kolegialnosti in pripadnosti delovni skupini. Zagotovitev in razvoj zadovoljstva zaposlencev postane tako samostojen cilj davčnosvetovalne pisarne. Zadovoljstvo zaposlencev je pomemben motivacijski dejavnik, ki povečuje storilnost in izboljšuje delovno razpoloženje ter pomaga k pozitivnemu predstavljanju davčnosvetovalne pisarne tretjim osebam.

4. dejavnik: materialni pogoji dela

Materialni pogoji dela so sredstva in dejavniki, ki jih potrebuje davčnosvetovalna pisarna za izvajanje nalog. Materialna sredstva so pisarna, oprema in računalniški programi, dejavniki pa zaposlenci in čas. Ravnanje s splošnimi informacijami (razširitev strokovnih znanj, baz podatkov) ter tehnologijami in notranjimi podatkovnimi bazami je temelj ravnanja z materialnimi sredstvi. K temu spadata tudi optimiranje sredstev pri procesih in izkoriščanja delovnega časa zaposlencev.

Ocena prostorskih možnosti kaže delovne možnosti in delovna mesta. Ob sodobni opremi je pomembna tudi opremljenost s programskimi rešitvami za:

- knjigovodenje in obračunavanje plač,
- izdelovanje predračunov in analiz,
- organiziranje in obvladovanje ter

- urejanje besedil in preglednic.

5. dejavnik: podatki

Na področju podatkov ločimo podatkovne značilnosti in izmenjavanje podatkov. Davčni svetovalci dajejo velik poudarek podatkom in informacijam, ki se dlje časa hranijo, zato jih smiselno razvrščajo in po potrebi posredujejo različnim prejemnikom. Varnost hranjenja informacij je pomembna zaradi možnosti požarov ali kraje (Schüsler 2000, 111).

6. dejavnik: okolje

Vpliv davčnosvetovalne pisarne na poslovno okolje je omejen, saj ga sestavljajo tekmeci, institucije, stanovska organizacija in naročniki. Središče stikov z okoljem so naročniki s svojo sestavo, pogostostjo in vsebino. Naročnike obravnavamo posebej z vidika njihovega možnega nezadovoljstva. Čeprav tekmeci nimajo neposrednega vpliva na kakovost storitev davčnega svetovalca, lahko posredno vplivajo na stanovske in državne inštitucije ter povezane družbe naročnikov. Na kakovost vplivajo navodila in cilji nadrejenih družb ter ukrepi pri nezadovoljstvu naročnikov (Schüsler 2000, 112).

7. dejavnik: poslovni procesi

Procesi se nanašajo na prostorsko in časovno strukturiranje izpolnjevanja nalog. K temu sodi določitev delovnih stopenj, njihovo združevanje, določitev časovne obremenjenosti zaposlencev in kratkoročna razporeditev dela v pretočnem času. Cilji organiziranja procesov so (Kosiol 1980, 1):

- minimalni čas obdelave naročila in pretočnih časov,
- optimalno organiziranje delovnih mest,
- optimalna delitev dela,
- popoln pretok informacij med zaposlenci,
- zagotavljanje visokega spoštovanja dogovorov,
- reševanje problemov naročnikov,
- prožnost in kakovost dela,
- standardiziranje posameznih operacij,
- ukinitev podvajanja operacij in nepotrebnih vmesnih aktivnosti ter
- optimiranje zmogljivosti.

Poslovni procesi v davčnosvetovalni pisarni imajo različne oblike. Oblikovanje poslovnih ciljev in strategij, vodenje in določanje ter nabavljanje potrebnih sredstev lahko opredelimo kot poslovni proces v najširšem pomenu. Pri tem ni enotne, idealne sheme organiziranja procesov. Potekanje procesov je odvisno od zakonov, poklicnih pravil, želja in potreb davčnih svetovalcev in zaposlencev ter interesov naročnikov. Kot izboljšanje poslovnih procesov štejemo razbremenitev davčnega svetovalca in zaposlencev ob doseganju večje kakovosti. Pomanjkanje kakovosti v procesih se pokaže kot nezadovoljstvo naročnikov in zaposlencev, kar povzroča napake in opustitve pri delu. Vsak zaposlenec pozna svoje pristojnosti pri poslovnem procesu, ne sme pa se pojaviti področje, za katero ne bi bil nihče odgovoren.

Poslovne procese je mogoče razdeliti v več sklopov (Schüsler 2000, 115):

a. od naročil neodvisni poslovni procesi,

b. ravnanje z naročili (sprejemanje novih naročnikov, sklepanje pogodb, izvajanje pogodb, obračunavanje honorarjev),
c. izvajanje naročil (knjigovodstvo, izdelovanje letnih poročil, sestavljanje davčnih obračunov, drugo svetovanje).

a) **Od naročil neodvisni procesi**

Procesi, ki niso odvisni od naročnika, so: urejanje korespondence, vodenje knjigovodstva in plačilnega prometa za lastne potrebe, vodenje zaposlencev, načrtovanje osebnega dela in načrtovanje sestankov ter sprejemanje odločitev. Na kakovost storitev vplivajo pogostost in vsebina poslovnih procesov. Velja pravilo, pogosteje se procesi izvajajo, bolj rutinsko lahko potekajo. Ta izkušenost pomeni gotovost, hkrati pa povzroča napake in spreglede (Schüsler 2000, 116).

b) **Ravnanje z naročili**

K procesom spada sprejemanje novih naročnikov, zajemanje podatkov, obračunavanje storitev in vodenje statistik o naročnikih. Sprejemanje novih naročnikov pomeni pridobivanje podatkov za načrtovanje in uresničevanje naročil. Gre za obdelovanje povpraševanj, dajanje ponudb, preverjanje zmogljivosti ter pripravljanje naročnikov za sodelovanje in pogodb. Delni proces sprejemanja novih naročnikov je pripravljanje podatkov, pripraviti jih mora naročnik v obliki in na način, ki ga zahteva davčni svetovalec ter podpiranje celotnega procesa. Med naloge zajemanja podatkov spadajo:

- določitev porabljenega časa zaposlencev in davčnih svetovalcev,
- evidentiranje materialnih stroškov pri izvedbi naročila in
- razporeditev dela.

Po opravljenih storitvah ocenimo in analiziramo sklenjene pogodbe. Za potrebe morebitnih prihodnjih sprememb pogodb primerjamo nastale stroške z načrtovanimi in porabljen čas z načrtovanim.

c) **Izvajanje naročila**

Naročniki so nezadovoljni, če davčni svetovalec zanje nima časa, če je težko dosegljiv in če njegovi zaposlenci niso prijazni. Za preprečevanje napak izvedemo tele ukrepe (Schüsler 2000, 122):

- **predstavitev obstoječih procesov** - cilj je ugotovitev, predstavitev in razmejitev poslovnih procesov (vodenje knjigovodstva razmejimo od sestavitve letnih poročil), ki so lahko različni pri različnih naročnikih;
- **optimiranje procesov** - davčni svetovalec mora ob upoštevanju interesov naročnikov razmisliti, kako naj racionalizira procese in jih izvaja brez napak;
- **določitev odgovornosti** - določiti moramo način organiziranja poslovnih procesov, odgovornega zaposlenca ali davčnega svetovalca in osebo, ki nadzira izide. Enoumno in natančno določimo pristojnosti. Če izvaja iste operacije več zaposlencev, moramo zagotoviti, da jih izvajajo na enoten način. Za preprečitev nesporazumov o pristojnostih moramo določiti enotna pravila;
- **dokumentiranje poslovnih procesov** - poslovni procesi morajo biti zapisani, da se zagotavljajo zahtevani standardi kakovosti, ki se nadzirajo in po potrebi spreminjajo.

8. dejavnik: ekonomičnost poslovanja

Uspešnost davčnosvetovalne pisarne se kaže v doseženih prihodkih na trgu. Pri zaračunavanju cen so davčnim svetovalcem v pomoč smernice in priporočila o cenah, ki jih izdajajo stanovska združenja. Stroški pa so predvsem odvisni od vključenih dejavnikov (materialnih in človeških) v proces pripravljanja storitev. Dejavniki ekonomičnosti poslovanja so različni in se nanašajo na presojanje, dojemanje in vplivanje na kakovost, organiziranost, tehnike dela. Na kakovost najbolj vplivajo stroški zaposlencev, še posebej stroški izobraževanja in izpopolnjevanja.

8.4.2.2 Sistem priporočil AICPA[59] o sistemu kontroliranja kakovosti pri davčnih svetovalcih

Davčni svetovalci opravljajo storitve na različne načine z različnim številom zaposlencev, zato morajo vzpostaviti sistem zagotavljanja in kontroliranja kakovosti, ki obsega organizacijsko sestavo in usmeritev s postopki, ki dajejo razumno zagotovilo, da deluje davčnosvetovalna pisarna v skladu s strokovnimi standardi oziroma načeli. Narava, obstoj, razumevanje in formalnost davčnih postopkov ter usmeritev kontroliranja kakovosti so odvisni od velikosti in organiziranosti pisarne, števila zaposlencev, njihove strokovnosti in izkušenj, narave dela, delovnih področij oziroma specialnosti davčnega področja ter stroškov/koristi razumevanja (AICPA 2005).

Za zagotavljanje kakovosti, ki obsega organizacijsko sestavo in usmeritev s postopki, ki dajejo razumno zagotovilo, da deluje davčnosvetovalna pisarna v skladu s strokovnimi standardi oziroma načeli mislimo:

a. **poštenost in objektivnost -** davčni svetovalec pogosto deluje kot zagovornik davkoplačevalcev. Naročnika mora zagovarjati pošteno in objektivno, v skladu s kodeksom etike in davčnimi zakoni. Delovati mora v skladu z usmeritvijo in postopki, ki zagotavljajo razumno zagotovilo, da zaposlenci izvajajo storitve strokovno, pošteno in objektivno. Poštenost zahteva iskrenost v okviru zaupnosti naročnika. Davčni svetovalec ne sme zlorabiti storitev in javnega zaupanja za zasebne koristi. Objektivnost je pogoj za kakovost, ki prispeva k vrednosti davčne prakse. Delovati mora v skladu s kodeksom poklicne etike davčnega svetovanja in davčnimi zakoni ter z zaposlenci komunicirati o usmeritvi in postopkih, vezanih na poštenost in objektivnost. To vključuje zaupno obravnavanje informacij o naročnikih ter dokumentiranje potrebnih postopkov za zagotavljanje poštenosti in objektivnosti;

b. **ravnanje z zaposlenci - r**avnanje z zaposlenci obsega zaposlovanje, dodeljevanje nalog, nadziranje, strokovni razvoj in napredovanje. Zahteva razmislek o vzpostavitvi in ohranitvi usmeritve in postopkov, ki zagotavljajo, da (AICPA 2005):
   - so zaposlenci kompetentni,
   - imajo ustrezno strokovno znanje,
   - so ustrezno nadzorovani,
   - so aktivno vključeni v splošne davčne zadeve in specializirana področja ter se strokovno izobražujejo in izpopolnjujejo v skladu z zahtevami davčnosvetovalne pisarne,

[59] Ameriški inštitut pooblaščenih javnih računovodskih strokovnjakov *(American Institute of Certified Public Accountants, AICPA).*

- se storitve davčnih strokovnjakov in zaposlencev občasno razvijajo in je njihovo napredovanje spremljano,
- imajo zaposlenci, ki naj bi napredovali, ustrezne kvalifikacije za izpolnjevanje dodeljenih odgovornosti.

c. **sprejemanje in ohranjanje naročnikov in poslov** - v javni praksi morajo zaposlenci v davčnosvetovalni pisarni razmisliti o vzpostavitvi in ohranitvi usmeritve in postopkov za odločanje o tem, ali sprejeti ali ohraniti stik z naročnikom in ali izvesti neko delo za tega naročnika. Vzpostavitev takšne usmeritve in postopkov ne pomeni, da je davčni svetovalec dolžan sprejeti, odkloniti ali zadržati naročnika. Razumnost pomeni, da lahko davčni svetovalci izbirajo vrsto storitev in naročnike, za katere jih bodo opravljali. Ta usmeritev in postopki zagotavljajo, da davčnosvetovalna pisarna:
   - sprejema le tiste posle, ki jih je sposobna strokovno opraviti,
   - ustrezno upošteva vsa tveganja, povezana z opravljanjem davčnosvetovalnih storitev v danih okoliščinah.

Zaposlenci so dolžni upoštevati tole usmeritev in tele postopke za doseganje ciljev (AICPA 2005):

- vrednotenje in odobravanje obetajočih naročnikov, vključno s komuniciranjem s predhodnim davčnim strokovnjakom;
- dokumentiranje razumevanja in sprejemanje naročnikov z vidika vrste in obsega storitev, odgovornosti za davčne nasvete in priprave davčne napovedi ter s finančnega vidika naročnikove odgovornosti za izvajalca storitev; zapisovanje tovrstnega razumevanja med naročnikom in izvajalcem storitev v listinah o nameri posla ali podobnih listinah;
- periodično pregledovanje in razvijanje stikov z naročniki je osnova za oceno, ali razmerje z naročnikom nadaljevati, spremeniti ali zaključiti.

d. **izvedba strokovnih storitev** - davčni svetovalec mora razmisliti o usmeritvi in postopkih za zagotavljanje razumnega zagotovila, ki jih omogoča davčna praksa z osebjem, ki upošteva strokovne standarde, zakonske zahteve in standarde davčnosvetovalne pisarne. Obsega načrtovanje, izvajanje, nadzorovanje, pregledovanje in dokumentiranje davčnosvetovalnih storitev ter komuniciranje o njihovih izidih. Nadziranje in pregledovanje sta v določenih okoliščinah odvisna od več dejavnikov, vključno z zapletenostjo posla, usposobljenostjo osebja in uporabljenimi tehnikami svetovanja.

Izvesti moramo tele postopke (AICPA 2005):

- načrtovanje storitev, vključno z vrednotenjem dejavnikov tveganja;
- skrb za ustrezen nadzor nad zaposlenci;
- ohranjanje standardov davčne prakse pri izvajanju storitev;
- pregledovanje delovne dokumentacije, poročil, davčnih napovedi, davčnih mnenj ali nasvetov in neodvisnih davčnih dopisovanj (pisem), vezanih na storitve;
- dokumentiranje privolitev, vključno s statusom in datumi izvedbe;
- komuniciranje o izidih opravljenih storitev;
- določanje posameznikov z davčno prakso in brez nje, da se priskrbijo ustrezni viri, ter določanje njihovih pooblastil pri svetovanju; to vključuje vzpostavitev postopkov za odpravljanje razlik v mnenjih.

Ob sklepanju pogodb je priporočljivo, da pripravimo sezname potrebnih informacij. Tako ne sprašujemo po njih, saj bi to kasneje v davčnosvetovalnem procesu vodilo do motenj. Ta oblika zbiranja informacij pomaga, da se ne izgubijo podrobnosti sestanka. Pripraviti moramo tudi navodila za preverjanje pogodb.

Določiti moramo, kako ravnati s spremembami pogodb in zagotoviti, da so zaposlenci o tem poučeni, tako da lahko pravočasno ukrepajo. Spremembe pogodb dokumentiramo s protokolom, ki ga podpišeta davčni svetovalec in naročnik;

e. **nadziranje in pregledovanje -** za pridobitev razumnega zagotovila, da sistem kontroliranja kakovosti davčnosvetovalne pisarne dosega cilje, je treba razmisliti o dodeljevanju odgovornosti za kontroliranje kakovosti davčne prakse, o sredstvih komuniciranja o usmeritvi in postopkih kontroliranja kakovosti ter o obsegu dokumentiranja usmeritve in postopkov. Velikost, sestava in narava davčne pisarne ali delovnega področja zaposlencev so odvisne od zahtevanega dokumentiranja usmeritve in postopkov kontroliranja kakovosti. Skratka, dokumentiranje usmeritve in postopkov kontroliranja kakovosti se na splošno zahteva bolj v večjih davčnih pisarnah kot v malih.

Zato moramo (AICPA 2005):

- dokumentirati ustreznost z usmeritvijo in postopki davčne prakse ter povezanimi strokovnimi kodeksi in priročniki;
- voditi ustrezne knjižnice oziroma sklicevalna gradiva, praktične vodiče in dostope do elektronskega gradiva;
- pripraviti učinkovit program za strokovni razvoj in izobraževanje;
- kjer je primerno, opredeliti okvir in vsebino programa davčne pisarne, poročati o glavnih izsledkih ustreznemu osebju ter nadzirati načrtovana in izvedena dejanja;
- pregledovati pomembnost in ustreznost sestavin sistema kontroliranja kakovosti v povezavi z usmeritvijo in postopki.

8.4.2.3 Sistem kakovosti ISO v davčnosvetovalni pisarni

Sistem kakovosti ISO postavlja merila za pripravo storitev in je pomemben za zaupanje naročnikov v sposobnost davčnosvetovalne pisarne, da pripravi kakovostne storitve (Lutz, Bürstner-Peter 1995, 1767).

Prevzem sistema vodenja kakovosti je lahko le strateška odločitev davčnosvetovalne pisarne. Namen uporabe standarda ISO ni zahteva po enotnem sistemu vodenja kakovosti ali poenotenju dokumentacije. Standard spodbuja prevzem procesnega prijema pri razvijanju, izvajanju in izboljševanju učinkovitosti sistema vodenja kakovosti, da bi se z izpolnjevanjem zahtev naročnikov povečala njihovo zadovoljstvo in javni interes. Standard določa zahteve za sistem vodenja kakovosti in je primeren za:

- sistem vodenja kakovosti znotraj davčnosvetovalne pisarne,
- podeljevanje certifikatov stanovski instituciji in
- multidisciplinarno sodelovanje.

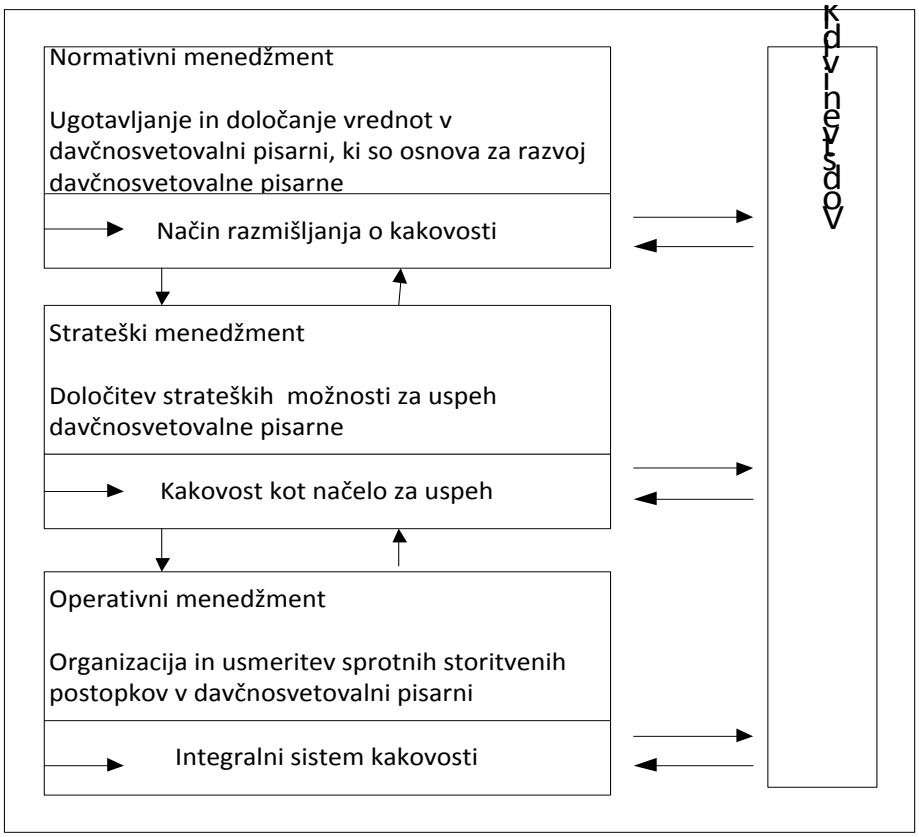
Razlogi za vpeljavo sistema kakovosti ISO v davčnosvetovalni pisarni so (Lutz, Bürstner-Peter 1995, 1769–1770):

- večje zadovoljstvo naročnikov,
- konkurenčna prednost,
- povečanje sposobnosti davčnosvetovalne pisarne,
- izboljšanje notranje komunikacije,
- motiviranost zaposlencev,
- skrajšanje časa obdelovanja naročila,
- zmanjšanje dela prek delovnega časa,
- rast zaupanja naročnikov v davčnosvetovalno pisarno,
- rast zaupanja v pravočasnost storitev,
- podeljevanje certifikatov kot trženjski inštrument,
- večja razpoznavnost v pisarni in
- rast dobička zaradi optimizacije procesov.

Obvladovanje kakovosti je naloga poslovodstva, ki mora določiti usmeritev kakovosti, jo dokumentirati in uveljaviti pri organiziranju davčnosvetovalne pisarne in pričakovanih potrebah naročnikov. Prekomerna zadovoljitev naročnikovih zahtev, podobno kot neizpolnitev njegovih želja, ni smiselna, saj po dosegu določene ravni kakovosti naročnik presežka nad to ravnijo ni pripravljen plačati, zaradi česar samo povzroča stroške (Heinhold in Pasch 1999, 96).

Vodstveni vidik kakovosti zajema normativni, strateški in operativni menedžment, kar je razvidno iz slike T 21.

Slika T 21: Kakovost kot naloga poslovodstva



Vir: Lehmann (1995, 76).

Normativna razsežnost: Kakovost kot vodstveno razmišljanje o kakovosti

Poslovodstvo je odgovorno za izdelavo, uvedbo in po potrebi izpopolnitev načina razmišljanja o kakovosti. Zaposlenci morajo razumeti cilje kakovosti, da jih sprejemajo in izvajajo. Hkrati je odgovorno za motiviranje zaposlencev, za usmeritev zglednega prizadevanja po doseganju ciljev davčnosvetovalne pisarne in za usmeritev priznanj oziroma pohval zaposlencem za dobro opravljeno in kakovostno davčno svetovanje. Vsako dejanje vodstva je pomembno; saj zaposlenci lahko preučijo, ali je v skladu z načinom razmišljanja o kakovosti davčnosvetovalne pisarne. Od poslovodij pričakujemo, da zgledno izvajajo zastavljeno vizijo (Lehmann 1995, 77).

Strateška razsežnost: Kakovost kot možnost za uspeh

Ukrepi za zagotavljanje kakovosti so del nenehnega procesa, na osnovi katerega se izoblikuje strategija kakovosti, ki poudarja kakovost davčnega svetovanja kot strateško predpostavko za uspeh. Naloga strateškega menedžmenta je določiti strateško razsežnost kakovosti, odločujoče za nakup svetovanja, oblikovanje ciljev kakovosti in uporabo kakovosti kot instrumente konkurenčnosti. Strategija relativne kakovosti davčnega svetovanja je način za doseganje ravni storitev, usmerjenih k naročnikom (Lehmann 1995, 77).

Operativna razsežnost: Od spoznanja do izvedbe

Odločitve o kakovosti se ne omejujejo le na določen oddelek, temveč na vse zaposlence, vsa področja nalog in vse hierarhične stopnje v pisarni. Ciljev kakovosti ni mogoče doseči naključno, ampak moramo vzpostaviti sistem, organizacijsko obliko, metode in ljudi, ki bodo sledili zastavljenim ciljem, oblikovanim tako, da jih bodo zaposlenci razumeli in se z njimi poistovetili (Lehmann 1995, 78).

V standardu[60] je poudarjeno, da to velja za vodstvene zaposlence, zaposlence, ki izvajajo izvedbene in kontrolne dejavnosti in zaposlence, ki z dejavnostjo vplivajo na kakovost. Standard določa odgovornosti, pristojnosti in odnose med zaposlenci, ki so neodvisni pri (Heinhold in Pasch 1999, 98):

- spodbujanju preventivnih ukrepov pri storitvah, procesu ali sistemu vodenja kakovosti,
- ugotavljanju in zapisovanju problemov, ki se pojavijo pri storitvah, procesu ali sistemu vodenja kakovosti,
- priporočilih za reševanje problemov in predvidevanjih reševanja problemov, ki se pojavijo v procesu,
- verifikaciji uresničitve rešljivih problemov in
- kontroli problematičnih področij v storitvenem procesu, vse dokler ne poskrbijo za rešitve.

Najpomembnejše naloge predstavnika sistema vodenja kakovosti so (Heinhold in Pasch 1999, 102):

- prenos in uveljavitev usmeritve kakovosti;
- vzpostavitev sistema vodenja kakovosti na vseh ravneh davčnosvetovalne pisarne;
- opazovanje in prilagoditev organizacijske sestave in poteka pomembnim kakovostnim vidikom, ki se pojavijo ob spremembi okolja (sprememba sestave naročnikov);

[60] Točka 5 ISO 9001:2000 (2000, 13–16).

- prepoznavanje motenj v sistemu vodenja kakovosti, če se pojavijo pri stičišču področij nalog, ki se prepletajo ter pomoč/podpora pri reševanju teh motenj;
- notranje presojanje kakovosti;
- informiranje in svetovanje pri ocenjevanju sistema vodenja kakovosti najvišjemu poslovodstvu.

8.4.3 Prostovoljni nadzor nad kakovostjo davčne prakse v davčnosvetovalni pisarni

Ameriški inštitut pooblaščenih javnih računovodskih strokovnjakov *(American Institute of Certified Public Accountants, AICPA)* je pripravil Priročnik za prostovoljni nadzor nad kakovostjo davčne prakse davčnosvetovalne pisarne. Priročnik ne vsebuje standardov, ampak priporočila na temelju najboljše prakse. Davčni odbor Ameriškega inštituta pooblaščenih javnih računovodskih strokovnjakov je odobril program nadzora nad kakovostjo delovanja v davčnosvetovalni pisarni, ki je primer strokovnih prizadevanj za odličnost dela na področju davčnega svetovanja (AICPA, 1998, x).

Program nadzora nad kakovostjo delovanja je namenjen ugotavljanju metod za izboljšanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev. Pripravljen je za (AICPA, 1998, x)

- notranji samoocenitveni nadzor in
- zunanji medpisarniški nadzor.

Program je prostovoljen, zato se lahko nadzorniki samostojno odločijo, ali bodo pripravili poročilo o nadzoru nad kakovostjo delovanja v davčnosvetovalni pisarni ali ne (AICPA, 1998, x).

Nadzor nad davčnosvetovalno pisarno pomeni sistematično ocenjevanje metod dela v davčnosvetovalni pisarni. Davčnim strokovnjakom podaja koristne in praktične nasvete za izboljšanje dela v davčnosvetovalni pisarni. Davčnosvetovalne pisarne lahko nadzirajo lastno ali tujo davčno prakso. Tudi pri samonadzoru lahko sodelujejo zunanji strokovnjaki. Nadzor nad davčnosvetovalno pisarno lahko v ZDA opravljajo le posamezniki, ki so registrirani v registru davčnih nadzornikov (AICPA, 1998, xii).

Priročnik za prostovoljni pregled kakovosti vsebuje vzorec dokumentov za nadzor nad kakovostjo in preverjalni seznam, kar nadzornikom omogoča ugotovitev usmeritev in postopkov za izboljšanje dela v davčnosvetovalni pisarni (z vzpostavitvijo sistema nadzora nad kakovostjo). Priročnik vsebuje tudi preverjalni seznam za nadzornike, ob pomoči katerega ocenijo delo nadzornikov (AICPA, 1998, xii).

Namen nadzora nad davčnosvetovalno pisarno je vzpostaviti sistem nadzora nad kakovostjo pri delu ter poiskati prednosti in pomanjkljivosti že vzpostavljenega sistema nadzora nad kakovostjo (AICPA, 1998, xii).

8.4.3.1 Notranji samoocenitveni nadzor nad kakovostjo

Davčnosvetovalna pisarna mora sprejeti merila za merjenje kakovosti davčnega svetovanja in jih izvajati. Eden od načinov merjenja kakovosti davčnosvetovalnih storitev je notranje nadziranje. Davčnosvetovalna pisarna izbere notranjega davčnega nadzornika, ki bo zadolžen za pregled kakovosti. Izdelati mora seznam vseh naročnikov, razvrščen po dejavnosti, porabljenem času in prihodkih. S seznama naključno izbere vzorec naročnikov glede na zahtevnost davčnega svetovanja. V vzorec so zajeti vsi zaposlenci, ki so sodelovali pri davčnem svetovanju izbranega

naročnika. Za vsakega naročnika izberejo zaposlence, ki niso sodelovali pri davčnem svetovanju ter pregledajo opravljeno delo in v skladu z vnaprej znanimi merili ocenijo kakovost opravljenih storitev. Po pregledu kakovosti sestavijo zapisnik o ugotovljenih nepravilnostih in priporočilih za kakovostno svetovanje. Kakovostni pregled je vodnik za nadaljnje delo, saj omogoča pregled nad pomanjkljivostmi pri davčnem svetovanju zaradi pomanjkljivih kontrol ali neprimernega nadzora nad davčnim svetovanjem. V takšnih primerih se ponovijo kakovostni pregledi in uvedejo preverjalni seznami davčnega svetovanja (Hull 1992, 2).

Uvedba notranjih pregledov kakovosti s pomočjo preverjalnih seznamov davčnega svetovanja omogoča zaposlencem pregled nad njihovim delom, saj se pri izpolnjevanju preverjalnih seznamov in pregledu dela svojih sodelavcev soočijo z načinom dela, pomanjkljivostmi in idejami za izboljšanje dela. Notranji pregledi kakovosti so pokazali, da je treba (Hull 1992, 3):

- oblikovati rutinske sezname za preverjanje, ali so vse kontrole opravljene kakovostno;
- izdelati preverjalni seznam za storitve davčnega svetovanja (kratka različica, ki naj obsega eno stran);
- med zaposlenci določiti vodjo;
- ponoviti kakovostne preglede, ki so jih opravili strokovno usposobljeni davčniki;
- določiti posebnega davčnega strokovnjaka kot svetovalca za ključna davčna področja.

8.4.3.2 Zunanji medpisarniški nadzor nad kakovostjo

Davčnosvetovalna pisarna lahko najame ali zaposli zunanje strokovnjake za nadzor nad kakovostjo, ki ga lahko opravijo pred notranjim nadzorom nad kakovostjo ali po njem. Te nadzore nad kakovostjo opravljajo druge davčnosvetovalne pisarne, ker poznajo stroko in lahko svetujejo, kako izboljšati kakovost davčnosvetovalnih storitev. Za določene naročnike medpisarniški pregledi niso dovoljeni, če je v pogodbo vključena klavzula, ki prepoveduje posredovanje informacij tretjim osebam (AICPA 1998, xvi).

V nadzoru je zajetih šest do osem primerov, skupaj z internimi preverjalnimi seznami.

Praksa kakovostnih pregledov kaže, da morajo davčnosvetovalne pisarne (Hull 1992, 3):

1. vzpostaviti kontrole kakovosti davčnega svetovanja in se osredotočiti na tvegane primere;
2. po pregledu kakovosti evidentirati ugotovitve ter jih utemeljiti in sestaviti priporočila;
3. računalniško obdelati podatke in pripraviti poročila;
4. zajeti vsa davčnosvetovalna področja, ki jih davčnosvetovalna pisarna ponuja naročnikom, kot so osebno davčno načrtovanje, upravljanje tveganj, premoženjsko načrtovanje, združevanje in hramba dokumentacije;
5. izobraziti davčnega strokovnjaka, ki se bo vse leto posvečal davčni praksi.

Za davčnosvetovalno pisarno pomeni upravljanje kakovosti izziv, hkrati pa omogoča uvajanje več davčnih storitev in bolj natančno davčno svetovanje, s čimer dosega pisarna ugled v javnosti, znižuje tveganje, dosega višje prihodke, zvišuje moralo zaposlencev in dosega sproščeno delovno okolje zaposlencev. Notranji nadzori nad kakovostjo so priporočljivi, saj (Hull 1992, 4):

- se dosegajo strokovni standardi – zaposlenci se na ta način zavedajo ciljev kakovosti svetovanja;
- se organizira davčna praksa – oblikovanje in uporaba orodij in preverjalnih seznamov dokumentov, postopkov svetovanja in kontrol kakovosti pomagata pri organiziranju

davčnosvetovalnih storitev; ob pomoči različnih orodij in preverjalnih seznamov je davčnosvetovalna pisarna seznanjena s postopki, ki jih mora opraviti;
- se preprečijo tveganja za odškodninske zahtevke in kazensko odgovornost – kakovostno davčno svetovanje pomeni za naročnika nižje tveganje za odškodninsko in kazensko odgovornost;
- omogočajo večji ugled.

Učinkovit sistem nadzora nad kakovostjo davčnih storitev je nepogrešljiv, iz več razlogov (Hull 1992, 4):

- davčnosvetovalne storitve niso pomembne samo z vidika dobičkonosnosti, ampak pomenijo tudi tveganje odškodninske in kazenske odgovornosti davčnih svetovalcev naročnikom;
- program nadzora nad kakovostjo ni obvezen, pomaga pa izboljšati davčnosvetovalne storitve in lahko postane nova storitev davčnosvetovalne pisarne;
- davčnosvetovalna pisarna, ki vzpostavi notranji nadzor nad kakovostjo in ga izvaja, pridobi nova spoznanja, na podlagi katerih uvede preverjalne programe, ponovi kakovostne preglede, usposobi davčne strokovnjake za izvajanje nadzora;
- priporočila za nadzor nad kakovostjo lahko predlagajo boljšo metodologijo za davčno svetovanje, učinkovitejšo uporabo računalniških programov in davčnih paketov ter seznam perspektivnih svetovalnih storitev za bodoče naročnike;
- pregledi kakovosti omogočajo doslednejšo uporabo strokovnih standardov in primernejšo organiziranost davčnosvetovalne pisarne ter znižujejo tveganja odškodninske in kazenske odgovornosti ter povečujejo ugled davčnega svetovalca kot izvedenca in naročnika kot poštenega davkoplačevalca.

8.4.3.3 Sistem kakovosti davčnosvetovalne prakse

Davčnosvetovalna pisarna je dolžna zagotoviti, da zaposlenci v okviru notranje samoocenitvenega nadzora ravnajo v skladu s strokovnimi standardi. Sistem kakovosti je opredeljen kot proces, ki davčnosvetovalni pisarni omogoča ravnanje zaposlencev v skladu s predpisi, strokovnimi standardi in lastnimi standardi kakovosti davčnosvetovalnih storitev. Usmeritve in postopki so zapisani tako, da se lahko uporabljajo za vse vrste davčnosvetovalnih storitev (AICPA 1998, xiii).

Sistem kakovosti obsega organizacijsko strukturo ter sprejete usmeritve in postopke za doseganje razumnega zagotovila ob upoštevanju strokovnih standardov. Narava, obseg in oblika poslovnih usmeritev in postopkov za nadzor nad kakovostjo morajo biti primerno oblikovani in razumljivi ter ustrezni glede na (AICPA 1998, xiv):

- velikost davčnosvetovalne pisarne,
- število enot,
- stopnjo avtonomnosti davčnih svetovalcev,
- znanje in izkušnje zaposlencev,
- naravo in zahtevnost podjetniške prakse ter
- razmerje stroški/koristi.

Omejitve sistema kakovosti davčnosvetovalnih storitev lahko zmanjšujejo njegovo učinkovitost zaradi razlik v izvedbi in razumevanju strokovnih zahtev ter usmeritev in postopkov kakovosti kontrole davčnosvetovalne pisarne, ki vplivajo na stopnjo svetovanja v skladu s predpisanimi

usmeritvami in postopki davčnosvetovalne pisarne ter učinkovitost sistema nadzora nad kakovostjo (AICPA 1998, xiv).

Za nadzor nad kakovostjo so pomembni (AICPA 1998, xiv):

1. svetovanje, popolnost in objektivnost,
2. upravljanje zaposlencev (strokovni razvoj, zaposlovanje, napredovanje, dodeljevanje naročnikov),
3. sprejemanje naročnikov in sodelovanje z njimi,
4. svetovanje,
5. nadzor.

Svetovanje, popolnost in objektivnost

Davčna praksa mora vzpostaviti usmeritve in postopke svetovanja naročnikom, ki zagotavljajo razumno zagotovilo, da so davčni svetovalci pri svojem delu neodvisni, da ravnajo v skladu s strokovnimi načeli, pravili in standardi, da so pri svojem delu natančni ter dajejo popolne nasvete naročnikom, hkrati pa so objektivni. Svetovalci pri svojem delu ne smejo ogrožati ugleda davčnosvetovalne pisarne (AICPA 1998, A-2).

Davčnosvetovalna pisarna mora vzpostaviti usmeritve in postopke svetovanja naročnikom za dosego ciljev (AICPA 1998, A-2):

- davčni svetovalci morajo na vseh organizacijskih ravneh upoštevati kodeks strokovnega obnašanja in etike, predpise, pravila, zakone in predpise o odgovornosti davčnih svetovalcev;
- zastavljene usmeritve o svetovanju, popolnosti in objektivnosti ter postopki davčnega svetovanja morajo biti predstavljeni vsem zaposlencem. Obstajati mora notranja komunikacija, vendar se hkrati zahteva zaupnost informacij;
- kjer je mogoče, je treba dokumentirati izpolnjevanje zastavljenih usmeritev in postopkov davčnega svetovanja.

Upravljanje zaposlencev (strokovni razvoj, zaposlovanje, napredovanje, dodeljevanje naročnikov)

Upravljanje zaposlencev zajema zaposlovanje, dodeljevanje naročnikov, strokovni razvoj in napredovanje davčnih svetovalcev. Davčnosvetovalna pisarna mora vzpostaviti usmeritve in postopke, s katerimi zagotovi, da (AICPA 1998, A-3):

- imajo zaposlenci ustrezne osebnostne lastnosti,
- so naročniki dodeljeni davčnim svetovalcem z ustreznimi izkušnjami in strokovnim znanjem,
- se zaposlenci strokovno izobražujejo,
- so davčni svetovalci ustrezno strokovno usposobljeni in sprejemajo dodeljeno odgovornost.

Davčnosvetovalna pisarna mora z usmeritvami in postopki dosegati cilje (AICPA 1998, A-3):

- upravljanje programa zaposlovanja usposobljenih davčnih strokovnjakov ter načrtovanje zahtev, ciljev in potrebnih strokovnih znanj in veščin zaposlencev;
- razvoj primernega načina dodeljevanja naročnikov zaposlencem, ob upoštevanju potreb davčnosvetovalne pisarne za doseganje ravnotežja med zahtevami naročnikov, individualnimi znanji davčnih svetovalcev, njihovim razvojem in koristmi;
- vzpostavitev smernic in zahtev po programu strokovnega izobraževanja in komunikacije med zaposlenci, vključenimi v posamezno naročilo;

- omogočanje strokovne usposobljenosti za različne stopnje odgovornosti svetovalcev, vključenih v posamezno naročilo;
- obdobno ocenjevanje dela davčnih svetovalcev in drugih zaposlencev, vključenih v posamezno naročilo in njihovo napredovanje.

Sprejemanje naročnikov in sodelovanje z njimi

Davčnosvetovalna pisarna mora vzpostaviti usmeritve in postopke za ocenjevanje in sprejemanje novih naročnikov ter nadaljevanje sodelovanja. Pri ocenjevanju in sprejemanju naročnikov mora biti selektivna na podlagi vzpostavljenih usmeritev in postopkov. S tem zagotovi (AICPA 1998, A-4):

- sprejemanje naročnikov, ki jim lahko svetuje glede na strokovne izkušnje in znanje;
- ustrezen razmislek o sprejetih tveganjih, povezanih s sprejetjem posameznega naročnika.

Davčnosvetovalna pisarna mora vzpostaviti usmeritve in postopke, s katerimi bo dosegla naslednje cilje davčne prakse (AICPA 1998, A-4):

- sprejetje naročnikov in nadaljevanje sodelovanja z njimi;
- ustrezno dokumentiranje razumevanja naročnika in sprejetja posla, in sicer obsega in področja svetovalnih storitev, odgovornosti davčnosvetovalne pisarne za davčne nasvete, finančnega vidika sprejetja posla;
- presojo, ali bomo sodelovanje z naročnikom prekinili, nadaljevali ali spremenili.

Svetovanje

Davčnosvetovalna pisarna mora vzpostaviti usmeritve in postopke davčnega svetovanja, ki bodo v skladu s strokovnimi standardi, zakonskimi zahtevami ter standardi kakovosti davčnosvetovalne pisarne. Postopki davčnega svetovanja morajo zajemati načrtovanje, izvajanje, nadzor, pregled, dokumentiranje in komuniciranje o rezultatih svetovanja naročniku storitve (AICPA, 1998 A-4). Namen teh postopkov je (AICPA 1998, A-5):

- načrtovanje poslov, vključno z ugotavljanjem njihove tveganosti;
- opravljanje davčnosvetovalnih storitev v skladu s standardi davčnosvetovalne pisarne;
- pregledovanje delovnih papirjev, poročil, mnenj, poslovnih dopisov in sledenje ustnim dogovorom z naročniki;
- razvoj in vodenje sistema, ki bo zagotavljal sledljivost ustreznosti svetovanja in porabljenega časa po naročnikih;
- opredelitev pooblastil in odgovornosti svetovalcev za posamezne posle.

Nadzor

Davčnosvetovalna pisarna mora vzpostaviti usmeritve in postopke davčnega svetovanja, ki bodo dali razumno zagotovilo, da so postopki svetovanja v skladu s sistemom nadzora nad kakovostjo in da dosegajo cilje (AICPA 1998, A-5):

- usklajenost evidentiranih poslov po naročnikih v skladu z usmeritvami in postopki davčnosvetovalne pisarne;
- vodenje arhiva davčnih svetovanj;
- izvajanje učinkovitega programa strokovnega razvoja in izobraževanja;
- določitev ustreznega obsega in vsebine programa nadzora nad davčnosvetovalno pisarno;
- poročanje po naročnikih ter nadzor nad svetovanjem in sodelovanjem z naročnikom.

8.4.3.4 Kako izvesti sistem nadzora nad kakovostjo v davčnosvetovalni pisarni

Nadzor nad davčno prakso zajema (AICPA 1998, B-1):

- primerjavo sistema nadzora nad kakovostjo davčnosvetovalne pisarne s priporočenim nadzorom nad kakovostjo davčne prakse, ki ga je pripravil Ameriški inštitut pooblaščenih javnih računovodskih strokovnjakov *(American Institute of Certified Public Accountants, AICPA)*;
- ugotovitev, ali davčnosvetovalna pisarna opravlja storitve v skladu z usmeritvami in postopki nadzora nad kakovostjo davčnosvetovalne pisarne;
- preveritev kakovosti davčnosvetovalne pisarne s preiskovanjem na vzorcu izbranih naročnikov.

Pri nadzoru se preverja, ali so (AICPA, 1998, B-1):

- odgovori poslani naročniku storitve;
- storitve neodvisne in točne;
- davčnosvetovalne storitve ustrezno evidentirane v mapi naročnika;
- storitve prediskutirane z naročnikom.

Vprašalnik za preverjanje usmeritev in postopkov nadzora nad kakovostjo davčne prakse

Vprašalnik za preverjanje usmeritev in postopkov nadzora nad kakovostjo davčne prakse izpolni vodja davčnosvetovalne skupine za izbrane naročnike. Izpolnjene vprašalnike pregledajo člani skupine za nadzor nad kakovostjo ter neodvisno sami ponovno pregledajo mapo naročnika. Na ta način ugotovijo pomanjkljivosti pri izpolnjevanju vprašalnika ter pomanjkljivosti in nepravilnosti pri delu davčnih svetovalcev. Vprašalniki imajo stolpce za komentarje, ki so jih davčni strokovnjaki dolžni izpolniti (AICPA, 1998, B-2).

Predlagani postopki pregleda

Nekateri predlagani postopki pregleda vključujejo pogovore z davčnimi svetovalci, ki so sodelovali pri svetovanju naročniku, z njihovimi vodji in z podpisniki mnenj. Cilji teh pogovorov so (AICPA 1998, B-3):

- pridobiti dodatne dokaze;
- ugotoviti, ali so usmeritve in postopki davčnosvetovalne pisarne dosledno upoštevani;
- ugotoviti, ali se posamezniki zavedajo pristojnosti in odgovornosti pri posameznih poslih;
- pridobiti dodatne informacije, ki bi lahko bile pomembne.

Vprašalnik za zaposlence v davčnosvetovalni pisarni

Nekateri postopki pregleda vključujejo tudi pogovore z drugimi zaposlenci, ki so kakorkoli sodelovali pri svetovanju. V ta namen je pripravljen Vprašalnik za zaposlence v davčnosvetovalni pisarni, s katerim se ugotavlja ustreznost razumevanja in upoštevanja usmeritev in postopkov davčnosvetovalne pisarne (AICPA 1998, B-4).

Izbira naročnikov, ki bodo predmet nadzora nad kakovostjo

Vodja davčnosvetovalne pisarne izbere naročnike, ki bodo predmet nadzora nad kakovostjo v davčnosvetovalni pisarni. Pri izbiri mora upoštevati (AICPA 1998, B-4):

1. obseg, ustreznost in pravočasnost postopka pregleda kakovosti davčnosvetovalne pisarne, saj to vpliva na vrsto izbranih poslov;
2. zahtevo, da pregled pokriva od 3 do 5 % porabljenih ur na naročnika za izbrani posel;

3. posebne okoliščine, če obstajajo (za nekatere posle in naročnike je značilno, da se zahteva skrbni pregled);
4. zahtevo, da pomeni nadzor nad kakovostjo izbranih naročnikov pomemben del posla davčnosvetovalne pisarne. Izbrani morajo biti:
   - večji naročniki;
   - posli za vsakega vodjo davčnosvetovalne pisarne;
   - posli z različnih davčnosvetovalnih področij;
   - posebni projekti, kot so davčno raziskovanje, načrtovanje in podobni;
   - različni posli za istega naročnika.

Povzetek ključnih ugotovitev nadzora nad kakovostjo davčnosvetovalne pisarne

Zaključna faza nadzora nad kakovostjo davčne prakse je povzetek ključnih ugotovitev, da bi razvili boljši sistem nadzora nad kakovostjo davčne prakse in delovanje v skladu z vzpostavljenim sistemom (AICPA 1998, B-7).

Postopki nadzora nad kakovostjo pri pregledu več poslovnih enot istega davčnosvetovalne pisarne so podobni, vendar obstajajo te posebnosti (AICPA 1998, B-8):

- pri pripravi vprašalnika za preverjanje usmeritev in postopkov nadzora nad kakovostjo moramo upoštevati možne razlike med davčnosvetovalnimi pisarnami z vidika usmeritev in postopkov nadzora, če le-te obstajajo;
- pri nadzoru nad več poslovnimi enotami moramo pripraviti postopke nadzora. Izberejo se lahko le določeni postopki nadzora za določene davčnosvetovalne pisarne in spet drugi postopki za druge davčnosvetovalne pisarne;
- pri nadzoru nad vsako poslovno enoto se uporabi vprašalnik za zaposlence v davčnosvetovalni pisarni;
- pripraviti moramo povzetek ugotovitev nadzora nad kakovostjo za vsako poslovno enoto in poročilo za davčnosvetovalno pisarno kot celoto.

Pred nadzorom nad kakovostjo moramo seznaniti zaposlence z navodili davčnosvetovalne pisarne ter pripraviti vse za nemoten nadzor (AICPA 1998, C 1-4).

1. Davčnosvetovalna pisarna mora za izbrane naročnike, ki bodo predmet nadzora, pripraviti zapisane usmeritve in postopke nadzora nad kakovostjo, po katerih se je ravnala.
2. Skupina nadzornikov se mora seznaniti z naročnikom nadzora. Davčnosvetovalna pisarna mora pripraviti ustrezne informacije o svoji dejavnosti, naročnikih in storitvah, ki jih opravlja, ter jih predstaviti skupini nadzornikov.
3. Davčnosvetovalna pisarna mora določiti vodjo, ki bo sodeloval z nadzorniki.
4. Davčnosvetovalna pisarna mora neodvisno pred prihodom nadzornikov preveriti, ali je njihovo delo v skladu z usmeritvami in postopki pisarne, za kar uporablja interne vprašalnike. Te mora predložiti nadzornikom davčne prakse, če jih zahtevajo.
5. Davčnosvetovalna pisarna mora pripraviti dokumentacijo o vseh zadnjih nadzorih, ki so jih opravile zunanje institucije.
6. Davčnosvetovalna pisarna mora pripraviti dokumentacijo o vseh ugotovljenih nepravilnostih in ostalih ugotovitvah pri notranjih nadzorih nad kakovostjo ter priporočila za njih reševanje.
7. Davčnosvetovalna pisarna mora pripraviti mape zaposlencev v davčnosvetovalni pisarni.

8. Davčnosvetovalna pisarna mora pripraviti mape o izobraževanjih (notranjih in zunanjih) zaposlencev davčnosvetovalne pisarne za zadnja tri leta.
9. Davčnosvetovalna pisarna mora pripraviti seznam vseh zaposlencev z navedbo delovnega mesta in področja dela.
10. Davčnosvetovalna pisarna mora pripraviti kopije pomembnega delovnega gradiva, preverjalnih seznamov, memorandumov in drugih pomembnih informacij za nadzornike.
11. Davčnosvetovalna pisarna mora pripraviti seznam naročil z navedbo porabljenih ur in prihodkov ter stroškov.
12. Davčnosvetovalna pisarna mora pripraviti informacije o posebnih davčnih zahtevah in zakonodaji za posamezne posle, ki so predmet nadzora.

Ameriški inštitut pooblaščenih javnih računovodskih strokovnjakov je pripravil vprašalnik za preveritev usmeritev in postopkov nadzora nad kakovostjo davčne prakse (priloga T 3, vprašalnik T 6) (AICPA, 1998, E 1-16):

Navodila za nadzornike

Nadzor nad davčno prakso mora biti strokoven in zaupen ter se izvajati v skladu s kodeksom etike in predpisi, ki ga urejajo. Ugotovitev nadzora ni dovoljeno posredovati osebam, ki niso vključene v nadzor (AICPA 1998, F-1).

Po opravljenem nadzoru se zapišejo ugotovitve. Te vključujejo (AICPA 1998, F-2):

- preučitev ter razvoj usmeritev in postopkov nadzorovane davčnosvetovalne pisarne,
- določitev ustreznega vzorca poslov, ki bo predmet nadzora,
- nadzor nad skladnostjo nadzorovanih poslov z usmeritvami in postopki davčnosvetovalne pisarne,
- pripravo seznama ključnih ugotovitev nadzora,
- pripravo pisnih priporočil za izboljšanje davčne prakse.

Nadzorniki se morajo zavedati, da se usmeritve in postopki davčne prakse razlikujejo med majhnimi in velikimi davčnosvetovalnimi pisarnami (AICPA 1998, F-2).

Nadzor nad davčno prakso mora vsebovati nadzor nad delovnim gradivom, priporočili, pridobljenimi informacijami, dopisovanjem z naročniki in pogovorom s svetovalci. Preveri se tudi ustreznost usmeritev in postopkov davčnosvetovalne pisarne, o kateri se nadzornik pogovori z vodjo pisarne (AICPA 1998, F-3).

Nadzor nad davčno prakso je namenjen ugotovitvi, ali se upoštevajo usmeritve in postopki davčnosvetovalne pisarne. To se preveri tako, da se pregleda kakovost dokumentacije in delovnega gradiva po naročnikih vključno s priročniki, preverjalnimi seznami (AICPA, 1998, F-4).

Pri nadzoru se je treba seznaniti s pridobljenimi informacijami o naročniku in delovnim gradivom svetovalcev. Vsak negativni odgovor lahko nakazuje na neizpolnjevanje usmeritev in postopkov davčnosvetovalne pisarne, zato ga je treba zapisati in preveriti pri vodji pisarne (AICPA, 1998, F-4).

Ameriški inštitut pooblaščenih javnih računovodskih strokovnjakov je pripravil Vprašalnike za nadzor davčne prakse (priloga T 4, vprašalnik T 7, T 8, T 9, T 10 in T 11) (AICPA, 1998, E 1-16).

8.5 Model ocenjevanja sposobnosti davčnih svetovalcev

Ameriški inštitut pooblaščenih javnih računovodskih strokovnjakov ugotavlja, da zahteva večje povpraševanje po davčnih svetovalcih od stanovskih organizacij in davčnosvetovalnih pisarn strateška pravila za ocenjevanje njihovih sposobnosti. Vloga davčnih svetovalcev se spreminja. V preteklosti so davčni svetovalci večino časa porabili za pridobivanje, evidentiranje in nadziranje računovodskih podatkov, danes pa se njihov pomen povečuje na področju vodenja manjših ali večjih skupin ter opravljanja najzahtevnejših davčnosvetovalnih nalog. To pa zahteva nova znanja in delitev na odločitvene ravni. Pri tem jim olajšajo delo različni pripomočki za osebni in strokovni razvoj, med njimi tudi model ocenjevanja sposobnosti CAT (*Competency Assessment Tool*; odslej model CAT). Davčnim svetovalcem pomaga pri oblikovanju načrta osebnega razvoja. Razdeljen je v štiri kategorije:

1. osebnostne lastnosti – davčnemu svetovalcu omogočajo pritegniti sodelavce k reševanju problemov in učinkovito komuniciranje;
2. vodstvene sposobnosti/veščine – davčnemu svetovalcu omogočajo prevzemanje vodstvenih položajev;
3. najširše poslovno obzorje – davčni svetovalec razume organizacijo in njene dejavnosti ter ima obsežno znanje o davčnem svetovanju in delovanju davčnosvetovalne pisarne;
4. delovne posebnosti (sposobnosti) – tradicionalne tehnične sposobnosti so značilne za davčnega svetovalca in so osnova za edinstveno poznavanje organizacij(e) iz zornega kota, iz katerega je drugi ne vidijo.

Davčni svetovalci uporabljajo model CAT:

- za vplivanje na lastno kariero z osredotočanjem na zahtevane veščine ter konkurenčno in v prihodnost usmerjeno razmišljanje;
- za oblikovanje načrta osebnega razvoja, ki jim omogoča doseganje najvišje strokovne ravni in ekonomskih možnosti;
- kot vodnik pri izbiri izobraževalnih programov davčnosvetovalne pisarne.

Delodajalci uporabljajo model CAT:

- kot pomoč pri prepoznavanju kakovosti in usposobljenosti davčnosvetovalne pisarne;
- v kombinaciji s samoocenjevalnimi orodji za prepoznavanje vrzeli med sposobnostmi zaposlencev in potrebami delodajalcev;
- za oblikovanje načrta osebnega razvoja zaposlencev v skladu s potrebami davčnosvetovalne pisarne;
- kot vodnik za izbiro izobraževalnih programov za zmanjševanje vrzeli med potrebami delodajalca in strokovnim znanjem zaposlencev.

Strokovne in izobraževalne organizacije uporabljajo model CAT:

- kot vodnik pri razvijanju vseživljenjskega izobraževanja;
- kot orodje za oblikovanje visokošolskih izobraževalnih programov za bodoče davčne svetovalce;
- za oblikovanje vsebin izpitov za poklic davčni svetovalec.

Model CAT je sredstvo nenehnega učenja pri pridobivanju spretnosti. Te se nadgrajujejo in nabirajo (kumulirajo). Njegov namen je tudi poročanje o napredku pri izobraževanju. Pridobljene veščine niso nekaj absolutnega. Med davčnosvetovalnimi pisarnami se lahko razlikujejo, odvisno od njihovih velikosti in finančnih zmožnosti.

Nepretrgano učenje je razdeljeno na tri stopnje:

- osnovna stopnja je stopnja začetnikov;
- vmesna stopnja je stopnja, na kateri posameznik obvladuje znanje za opravljanje določenega dela;
- napredna stopnja je stopnja, ki jo dosežejo posamezniki z izjemnimi izkušnjami in znanjem.

Model CAT je razvit za štiri kategorije davčnih svetovalcev: davčni svetovalec, davčni svetovalec senior, davčni svetovalec menedžer in davčni svetovalec partner.

Model CAT pomaga davčnim svetovalcem oblikovati načrt osebnega razvoja in omogoča opisno ocenjevanje. Ocenjujeta se trenutna in želena stopnja posameznika. Vsaka stopnja se oceni z eno od naslednjih ocen: nepoznavanje, osnovno poznavanje, dobro/vmesno poznavanje, napredno poznavanje. Na osnovi dobljenih ocen ugotovimo dejansko stanje in manjkajoče sposobnosti.

Model CAT zajema 27 preglednic (priloga T 5, preglednice od št. T 11 do T 37).

8.6 Sklepne ugotovitve

Ravnateljstva podjetij za uspešno, učinkovito in gospodarno delovanje svojih podjetij že od nekdaj uporabljajo storitve zunanjih davčnih svetovalcev. Iščejo izvajalce, ki jim lahko zagotovijo kakovostne in stroškovno ugodne storitve. Zato ravnanje s kakovostjo in njeno obvladovanje pridobiva na pomenu v davčnosvetovalnih pisarnah. Obvladovanje kakovosti je proces prepoznavanja in izvajanja aktivnosti, potrebnih, da se dosežejo cilji kakovosti davčnosvetovalne pisarne. Lahko trdimo, da je obvladovanje kakovosti najpomembnejši konkurenčni dejavnik.

Za ugotavljanje in presojo kakovosti storitev so raziskovalci razvili številne modele opisane v točki 8.2, ki ponudnikom pomagajo poiskati primerne organizacijske rešitve in določiti standarde kakovosti, s katerimi zadovoljijo potrebe naročnikov.

Vendar modeli kakovosti niso zadostni, ampak je potrebno njeno merjenje, da dobimo povratne informacije, kako zaznavajo storitve naročniki. Zaradi neoprijemljivosti davčnosvetovalnih storitev je njeno kakovost storitev bistveno težje meriti kot kakovost proizvodov. Zato jo merimo s stališča ponudnika in s stališča naročnika, kot je izvedeno v aplikativnem delu disertacije.

Razen sprotnega merjenja kakovosti moramo uvajati še prostovoljne sisteme nadziranja kakovosti in zunanjega neodvisnega presojanja. Možnost, da davčni svetovalec prepriča naročnike o kakovosti svojih storitev je, da zagotovi naročnikom nadpovprečne storitve in pričakuje pozitivno ustno propagando.

9 ZAKLJUČNE UGOTOVITVE

9.1 Ovrednotenje raziskave - predlog pravne ureditve davčnega svetovanja v Sloveniji

V Sloveniji se je davčno svetovanje pričelo razvijati šele z osamoosvojitvijo leta 1991. Zaradi številnih drugih problemov, ki so jih imele vlade Republike Slovenije, kot je ustanovitev države, privatizacija družbenega premoženja, včlanitev v EU in prevzem evra, je bilo davčno svetovanje manj pomembno. Posledica je razvoj, ki je nastal na osnovi dveh interesnih skupin Slovenskega inštituta za revizijo in Zbornice davčnih svetovalcev Slovenije (prej Društvo davčnih svetovalcev Slovenije). Od osamosvojitve pa do danes instituciji ne sodelujeta. Posledica sta različna izobraževalna programa in precej različni področji delovanja.

Po devetnajstih letih izkušenj z davčnim svetovanjem ter spremenjenimi gospodarskimi in finančnimi razmerami je čas za skrben razmislek o davčnem svetovanju. Zato smo si kot temeljni problem doktorske disertacije zadali nalogo analizirati stanje davčnega svetovanja v Sloveniji, potrebnost in primernost pravne ureditve davčnega svetovanja, zaznavanje in zagotavljanje kakovostih davčnega svetovanja ter dojemanje tveganja, povezanega z davčnim svetovanjem. Vsa omenjena področja so zajeta v posameznih poglavjih in opisana v nadaljevanju.

V drugem poglavju smo preučevali zgodovino davčnega svetovanja. Ugotavljamo, da se v sodobni strokovni literaturi davčno svetovanje opredeljuje kot mlada veda z zametki v začetku 20. stoletja, vendar podrobno preučevanje kaže, da je iskanje rešitev in svetovanje pri izpolnjevanju davčnih obveznosti staro toliko kot obdavčenje. Tako lahko že od nekdaj govorimo o davčnih strokovnjakih, saj segajo davki v začetek človeške kulture. Že na zgodnjih razvojnih stopnjah človeške kulture zasledimo predhodnike davčnega svetovalca. Ta naj bi opozarjal vladajoče elite na neprimerna davčna bremena ter ščitil davčne zavezance pred krivično in nepošteno obdavčitvijo, izkoriščanjem, ropanjem in izsiljevanjem davčnih uradnikov in drugih, ki so zaradi svoje moči in vpliva na nezakonit način in tudi brez vednosti vladarjev zaradi osebnih koristi povečevali obdavčevanje. Z razvojem družbene ureditve so se spreminjale zahteve po veščinah davčnih svetovalcev oziroma njegovih prednikov. Za davčne svetovalce so sprva imenovali ugledne može z govorniškimi sposobnostmi. V starem Egiptu so razen govorniških spretnosti zahtevali še znanje pisanja. V antični Grčiji se pojavi zahteva po znanju podjetništva in davčne stroke, v starem Rimu pa še v znanju prava. V poznem srednjem veku se v Italiji pojavi že akademsko izobražen jurist.

V tretjem poglavju smo preučevali temeljne značilnosti davčnega svetovanja. Ugotavljamo, da v strokovni literaturi najdemo različne opredelitve davčnega svetovanja. Razlog so različni metodološki pristopi k preučevanju davčnosvetovalnih storitev ter neenotno dojemanje njihove kompleksnosti in heterogenosti. Ne glede na navedeno je davčni svetovalec strokovnjak za področje obdavčitve, ki na pridobiten način ponuja storitve osebam, ki potrebujejo pomoč pri reševanju davčnih problemov, povezanih z zakonsko predpisanimi davčnimi obveznostmi, ima specifično strokovno znanje, pridobljeno s teoretičnim in praktičnim izobraževanjem ter izpopolnjevanjem. Pri tem davčni svetovalci pomagajo zagotavljati zaupanje v davčno ureditev in njeno učinkovitost.

Davčni svetovalci se povezujejo v poklicna združenja davčnih svetovalcev. Najdemo jih v vseh evropskih državah. Podlage za njihovo ustanavljanje so različne (zakonske ali gre za zasebna združenja). V vseh državah zasledujejo poklicna združenja podobne cilje, to je varovanje

interesov svojih članov, nudenje strokovne pomoči članom, skrb za kakovost davčnega svetovanja, zagotavljanje strokovne kakovosti, prav tako pa vplivajo na razvoj in nadzor davčnega svetovanja in poklicnih pravil.

Za evropske davčne svetovalce so na mednarodni ravni najpomembnejša poklicna pravila, ki jih je sprejela organizacija C.F.E. leta 1991 v Zürichu. Gre za pravila o usposobljenosti in etiki davčnih svetovalcev v Evropi, ki vsebujejo minimalna pravila za izvajanje davčnega svetovanja. Omenjena poklicna pravila ne učinkujejo neposredno na evropske davčne svetovalce, ampak jih je potrebno obravnavati kot priporočila nacionalnim poklicnim združenjem.

V četrtem poglavju smo preučevali reguliranje svobodnih poklicev. Ugotavljamo, da so svobodni poklici regulirani s primarno in sekundarno zakonodajo in stališči Evropske komisije. Reguliranje zajema zagotavljanje konkurence, pravice do opravljanja dejavnosti davčnega svetovanja v drugi državi članici, nediskriminiranje na podlagi državljanstva, varstvo potrošnikov, predpisovanje cen, multidisciplinarno sodelovanje, zavarovanje poklicne odgovornosti, dopustnost oglaševanja, kakovost, stanovska združenja in kodekse ravnanja.

Stališča Evropske komisije do davčnega svetovanja so v:

- zavzemanju za odpravo najvišjih in najnižjih cen ter plačilo na podlagi uspešnosti;
- prizadevanju za odpravo ureditev, ki prepoveduje oglaševanje;
- prizadevanju, da ponudniki sklenejo zavarovanje poklicne odgovornosti kot ukrep varstva potrošnikov;
- prizadevanju za odpravo ureditev, ki prepoveduje oglaševanje kot ukrep varstva potrošnikov in pravnega prometa;
- poudarjanju pomena kakovosti;
- vlogi stanovskih združenj, kot nosilcih razvoja in kakovosti svobodnih poklicev;
- pospeševanju prostega pretoka ponudnikov storitev, spodbujanju večjega zaupanja v njihove storitve, neglede na to, iz katerih članic prihajajo;
- vzpostavitvi minimalne zbirke predpisov poklicne etike in ravnanja. Zagotavljati morajo zlasti neodvisnost, nepristranskost in varovati poslovne skrivnosti pa tudi pravila o poslovni komunikaciji in po potrebi zahteve v zvezi z zavarovanjem poklicne odgovornosti.

V petem poglavju smo preučevali pravne ureditve davčnega svetovanja. Ugotavljamo, da davčno svetovanje v evropskih državah pravno ni enotno urejeno. Zato se srečujemo z različnimi poklicnimi pravili, nosilci davčnega svetovanja, z različno strokovno usposobljenostjo davčnih svetovalcev, različnimi vstopnimi omejitvami, poklicnimi organizacijami, izobraževalnimi možnostmi in z zahtevami za pridobitev naziva davčni svetovalec ter z različno zaščitenim strokovnim nazivom. Davčno svetovanje kot pravno reguliran poklic zasledimo v Avstriji, Nemčiji, na Poljskem, Češkem, Slovaškem, Belgiji Franciji in Italiji. Davčno svetovanje kot pravno nereguliran poklic pa zasledimo v Španiji, Veliki Britaniji, na Irskem, Švici, Nizozemskem, Danskem, Finskem, Norveškem in Švedskem

Naziv davčni svetovalec je pravno varovan v Avstriji, Nemčiji, na Poljskem, Češkem, Slovaškem. Naziv davčni svetovalec je pravno nevarovan v Belgiji, Franciji, Italiji, Španiji, Veliki Britaniji, Švici, na Irskem, Nizozemskem, Danskem, Finskem, Norveškem in Švedskem.

Pravna ureditev davčnega svetovanja v Nemčiji je bila v empirični raziskavi prvi model pravne ureditve davčnega svetovanja[61]; na Nizozemskem drugi model pravne ureditve davčnega svetovanja. Modelu je dodano pravno varovanje naziva davčni svetovalec [62]. Tretji model[63] davčnega svetovanja je kombinacija prvih dveh modelov z vključitvijo države v nadzor in sooblikovanje izobraževanja davčnega svetovanja. Zaradi tega država prevzame tudi financiranje določenih nalog, kot so stroški registra davčnih svetovalcev, nadzora, stroške pravne in informacijske izmenjave informacij. Četrti model se zgleduje po ureditvi davčnega svetovanja v Veliki Britaniji in ZDA, kjer davčno svetovanje ni pravno urejeno.

V šestem poglavju smo preučevali tveganja pri davčnem svetovanju. Ugotavljamo, da tveganja davčnih svetovalcev lahko razdelimo v dve veliki skupini. V prvo sodijo tista, ki izvirajo iz davčnosvetovalne pisarne, v drugo pa tista, ki so posledica kršitve zakonodaje. Z davčnosvetovalnimi storitvami povezana tveganja delimo v tveganja, ki so posledica (ne)sposobnosti in (ne)zmožnosti priprave strokovnih in kakovostnih storitev ter tveganja, ki se pojavljajo pri izvedbi storitev. Zato je potrebno obvladovanje tveganj kot skupek ukrepov, katerih namen je preprečiti oziroma vsaj zmanjšati nastala tveganja. Obvladovanje tveganj je sestavni del sistema obvladovanja kakovosti, ki vpliva na zmanjšanje nastanka odškodninskih zahtevkov in škodnih primerov, dviguje kakovost priprave storitev in s tem tudi njihove kakovosti. Njegov namen je odkriti, upravljati in vgraditi obstoječa in potencialna tveganja. Upravljanje s tveganji je del poslovne strategije in se izraža v strategijah zaračunavanja cen, v strategijah odnosov z naročniki, strategijah priprave in ponujanja storitev. Sistem upravljanja s tveganji prežema vsa poslovna področja in se nanaša na nadziranje in uravnavanje vseh pretečih nevarnosti, ki bi lahko povzročile izgubo in prav tako na vsa tveganja. Namen obvladovanja tveganj je zaznati jih in jih nadzorovati. To se odraža v nizu ukrepov in postopkov, s katerimi tveganja zaznavamo, analiziramo, ovrednotimo ter določimo ustrezne ukrepe za njihovo odpravo ali zmanjšanje.

V sedmem poglavju smo preučevali odgovornost davčnega svetovalca. Za davčne svetovalce veljajo strožja merila profesionalnega obnašanja kot za pripadnike nekaterih drugih poklicev. Močno je poudarjena dolžnost lojalnega obnašanja do naročnika, odgovorno ravnanje do države in javnosti. Pri davčnih svetovalcih je javni interes v skrbništvu davčnega prava. Davčni svetovalci so odgovorni za dobro ali slabo izvedbo pogodbe ali za storitev kaznivih dejanj. V prvem primeru gre za civilno odškodninsko odgovornost, v drugem pa za kazensko odgovornost davčnih svetovalcev. Zato obstajajo številni razlogi za zavarovanje poklicne odgovornosti v prid individualnega ali širšega družbenega interesa sklenitelja zavarovanja. Zavarovanje odgovornosti ima trojni pomen:

- **ekonomski** - zavarovanje pred odgovornostjo ščiti premoženje tistega, ki je oškodovancu po zakonu dolžan povrniti škodo. S sklenitvijo zavarovanja bo zavarovalnica namesto zavarovanca izplačala odškodnino tretji osebi skladno z določili zavarovalne pogodbe;

[61] V zakonu o davčnem svetovanju so predpisani pogoji za pridobitev naziva davčni svetovalec in pogoji za njegovo delovanje. Osebam, ki si niso pridobile naziva davčni svetovalec, se prepove opravljanje davčnosvetovalnih storitev.

[62] Z zakonom o davčnem svetovanju se stanovski (eni ali več) organizaciji dodeli koncesija za izobraževanje za naziv davčni svetovalec, za podeljevanje licenc in za izvajanje nadzora nad davčnimi svetovalci. Z zakonom se zaščiti ime davčni svetovalec. Davčno svetovanje lahko izvajajo tudi osebe brez licence, vendar ne smejo uporabljati naziva davčni svetovalec.

63 Ministrstvo za finance podeljuje v sodelovanju s stanovsko organizacijo (eno ali več) na osnovi Zakona o davčnem svetovanju naziv davčni svetovalec in izvaja nadzor nad davčnimi svetovalci, koncesijo za izobraževanje davčnega svetovalca pa podeli drugim. Pri tem lahko davčno svetovanje izvajajo tudi osebe brez licence, vendar ne smejo uporabljati naziva davčni svetovalec.

- **socialni** - z ustreznim kritjem je zavarovančevo premoženje varnejše, s tem pa je varen njegov ekonomski položaj. Z vidika oškodovancev pomenijo sklenjena zavarovanja odgovornosti najboljše jamstvo, da bodo dobili povrnjeno odškodnino. Zavarovalnice so namreč najzanesljivejše pri poplačilu zahtevkov, ki so utrpeli škodo;
- **psihološki** - zavarovalnica stoji ob strani zavarovancu, ki je utrpel škodo ter ga ščiti pred pretiranimi in neupravičenimi odškodninskimi zahtevki. Skuša ga razbremeniti odgovornosti za nastalo škodo.

Najobičajnejši argument proti zavarovanju poklicne odgovornosti je, da lahko povzroči „moralno tveganje.“ To pomeni, da lahko zavarovanje poklicne odgovornosti spremeni vedenje zavarovanih oseb. Naslednji argument proti govori, da zavarovalni trg ne more ali ne bi mogel zagotoviti zavarovalnega kritja poklicne odgovornosti večjemu številu ponudnikov. S tem je povezan tudi pomislek glede cene zavarovanja poklicne odgovornosti. Če se poveča število podjetij, ki morajo imeti zavarovanje poklicne odgovornosti, se pojavi tveganje, da se zaradi povečanega povpraševanja dvignejo cene zavarovanja poklicne odgovornosti in izrinejo s trga nekatere ponudnike. S tem ustvarijo ovire za vstop novih podjetij na trg.

V osmem poglavju smo preučevali kakovost davčnega svetovanja. Ugotavljamo, da ravnateljstva podjetij za uspešno, učinkovito in gospodarno delovanje svojih podjetij že od nekdaj uporabljajo storitve zunanjih davčnih svetovalcev. Iščejo izvajalce, ki jim lahko zagotovijo kakovostne in stroškovno ugodne storitve. Zato ravnanje s kakovostjo in njeno obvladovanje pridobiva na pomenu v davčnosvetovalnih pisarnah. Obvladovanje kakovosti je proces prepoznavanja in izvajanja aktivnosti, potrebnih, da se dosežejo cilji kakovosti davčnosvetovalne pisarne. Lahko trdimo, da je obvladovanje kakovosti najpomembnejši konkurenčni dejavnik.

Za ugotavljanje in presojo kakovosti storitev so raziskovalci razvili številne modele, ki ponudnikom pomagajo poiskati primerne organizacijske rešitve in določiti standarde kakovosti, s katerimi zadovoljijo potrebe naročnikov.

Vendar zgolj modeli kakovosti niso zadostni, potrebno je tudi njeno merjenje, da dobimo povratne informacije, kako zaznavajo storitve naročniki. Zaradi neoprijemljivosti davčnosvetovalnih storitev je merjenje te vrste storitev bistveno težje kot merjenje oz. vrednotenje kakovosti proizvodov. Razen sprotnega merjenja kakovosti moramo uvajati še prostovoljne sisteme nadziranja kakovosti in zunanjega neodvisnega presojanja. Možnost, da davčni svetovalec prepriča naročnike o kakovosti svojih storitev je, da zagotovi naročnikom nadpovprečne storitve in pričakuje pozitivno ustno propagando.

Na osnovi predstavljenih teoretičnih spoznanj ter raziskave ugotavljamo, da je priporočljiva pravna ureditev davčnega svetovanja. Osnova za priporočeno pravno ureditev davčnega svetovanja v Sloveniji je pravna dopustnost davčnega svetovanja z vidika evropskega pravnega reda, družbeno odgovorno ravnanje vseh udeležencev pri davčnem svetovanju, osebne izkušnje iz davčnega svetovanja in vodenja odbora za davščine pri Slovenskem inštitutu za revizijo. Prav tako so pri tem merodajni rezultati aplikativnega dela disertacije o primernosti pravne ureditve davčnega svetovanja za razvoj kakovosti in odgovornosti davčnega svetovanja, opravljene pri uporabnikih davčno svetovalnih storitev in izvajalcih davčnega svetovanja

Predpostavka za model pravne ureditev davčnega svetovanja je javni interes oziroma družbeno odgovorno ravnanje ob upoštevanju nesebičnih tristranskih ciljev. Med tristranske cilje uvrščamo:

- **cilje naročnika** - ne smejo biti zgolj egoistični pri maksimiranju dobička, ampak tudi širši, družbeni. Družba namreč zagotavlja pogoje za dosego osebnih ciljev;
- **lastne cilje in cilje poklicnega stanu -** pri tem mislim na preseganje normiranih standardov kakovosti, vzpodbujanje države k družbeno odgovornemu ravnanju s predlogi za izboljšanje pravne ureditve s področja davkov ter skrb za razvoj in krepitev stroke;
- **družbene cilje** - tudi davčni svetovalec ravna družbeno odgovorno, kadar vzpodbuja naročnike k takemu ravnanju, skrbi za življenjski standard drugih, investiranj v ekologijo, humanitarne dejavnosti in odvrača od bega v davčne oaze, spodbuja plačevanje davkov kot vrlino.

Za dosego teh ciljev je nujno ustrezno družbeno okolje, ki svobodnemu poklicu ponuja:

- pravno zaščito;
- stanovske organizacije;
- ozaveščene davčne zavezance in davčne svetovalce.

Z vidika prepoznavanja davčnega svetovanja kot dejavnosti, ki je pomembna za javni interes, je potrebna pravna ureditev, ki jo mora država urediti. Tako zagotovi najvišjo kakovost davčnosvetovalnih storitev. S tem varuje javnost pred nepravilnostmi in prevarami v računovodskih izkazih in davčnih obračunih, naročnike davčnosvetovalnih storitev pa pred ignoranco in nesposobnostjo davčnih svetovalcev. Z licenciranjem davčnih svetovalcev predpiše država njihova teoretična znanja in praktične veščine in zaščiti družbeno blaginjo.

Pravno naj država dejavnost uredi tako, da:

1. podeli koncesije stanovskim organizacijam za davčno svetovanje (Slovenskemu inštitutu za reviziji, Zbornici davčnih svetovalcev in predlagani Zbornici davčnih praktikov);
2. zaščiti strokovni naziv davčni svetovalec in davčni praktik;
3. zaveže stanovske organizacije, da sprejmejo strokovna in etična pravila za varno in skrbno poslovanje davčnih svetovalcev;
4. opredeli pogoje za opravljanje davčnega svetovanja;
5. zahteva sklenitev zavarovanja poklicne odgovornosti;
6. zagotovi javne evidence o davčnih svetovalcih, ki izpolnjujejo pogoje za opravljanje dela;
7. določi minimalno zahtevano izobrazbo davčnih svetovalcev in davčnih praktikov;
8. določi pogoje in načine pridobitve licence za davčnega svetovalca in davčnega praktika;
9. določi izobraževalne ustanove za podeljevanje licence davčni svetovalec in davčni praktik;
10. skupaj s stanovskim organizacijami imenuje komisije za podeljevanje licence davčni svetovalec in davčni praktik;
11. skupaj s stanovskimi organizacijami zagotovi sprotno strokovno pomoč davčnim svetovalcem, da ne predlagajo napačnih davčnih nasvetov. To pomeni krepitev soodgovornosti za kakovostno davčno svetovanje. Model pravne ureditve davčnega svetovanja ne utemeljuje kakovosti davčnega svetovanja s številom izrečenih kazni, ampak z najmanjšim možnim odstotkom napačnih davčnih nasvetov. Govorimo o pozitivnem pristopu;
12. zaveže stanovske organizacije da vzpostavijo sistem za nadzor kakovosti davčnega svetovanja z namenom preprečiti naročnikovo ocenjevanje davčnega svetovanja s

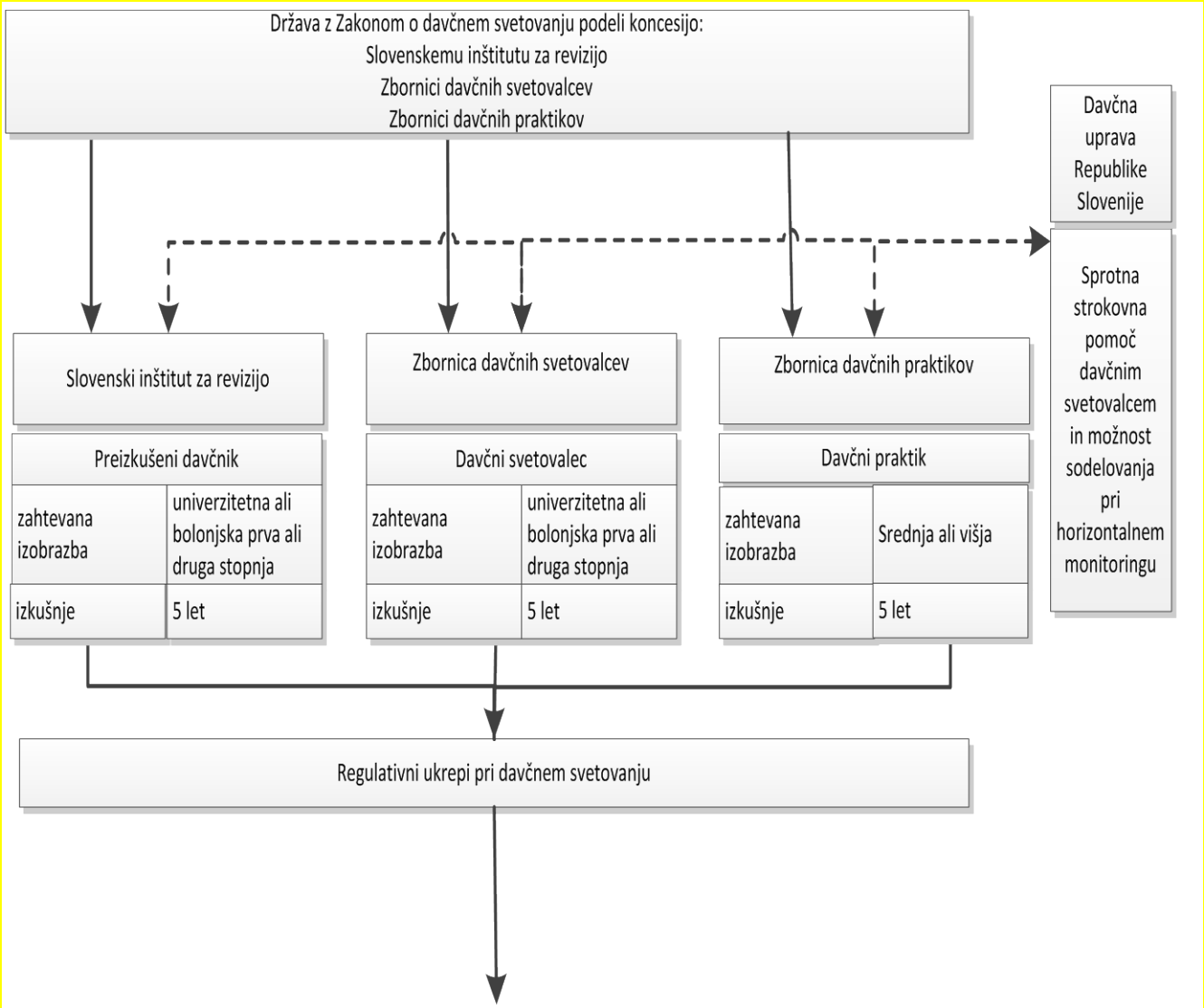
subjektivnimi kriteriji. Zunanji nadzor kakovosti je instrument za dokazovanje pravilnosti in transparentnosti. S tem se poveča zaupanje v kakovost svetovalčevega dela. Davčni svetovalci se zavedajo, da bodo nadzirani, zato se poveča samokontrola, ki naj bi preprečila napake. Nadzor kakovosti davčnega svetovanja naj:

- bo neodvisen in podvržen javnemu nadzoru;
- bo financiran varno in brez neželenega vpliva davčnih svetovalcev;
- ima zagotovljene primerne kadrovske in finančne vire;
- zagotovi osebe s primerno poklicno izobrazbo, ustreznimi izkušnjami pri davčnem svetovanju in usposobljenostjo za o zagotavljanje njegove kakovosti;
- zagotovi objektivni postopek izbora nadzornikov, da ne pride do navzkrižja interesov med nadzorniki in nadzorovanimi;
- po nadzoru v poročilu jasno zapiše opažanja;
- zagotovi letno publiciranje izidov o kakovosti davčnega svetovanja.

13. Država naj pravno zaveže stanovske organizacije, da imenujejo komisije za izvajanje preiskav in izrekanje disciplinskih ukrepov ter sankcij davčnim svetovalcem in davčnim praktikom;
14. financira izobraževanje o davčnem svetovanju na srednjih šolah s pridobitvijo poklica (davčni tehnik) in dodiplomskega študija davčnega svetovanja.

S pravno urejenim davčnim svetovanjem zagotovimo pogoje, da lahko davčni zavezanci ravnajo družbeno odgovorno, pomeni, da pravočasno plačajo davke in prispevke za socialno varnost ali druge predpisane dajatve. Hkrati pa zahteva od davčnega zavezanca, da kritično presodi osebna znanja o davčnih obveznostih, da ob morebitnem pomanjkanju le-tega najamejo za to usposobljenega strokovnjaka z nazivom (certifikatom) in pooblastilom za delo (licenco) ali pa tvegajo in najamejo osebo brez naziva (certifikata) in pooblastila za delo (licenco).

Slika T 22: Predlog pravne ureditve davčnega svetovanja v Sloveniji



Regulativni ukrep			
Področje	**Primarna zakonodaja**	**Sekundarna zakonodaja**	**Stališče Evropske komisije**
Zagotavljanje konkurence	Zagotavlja pravico do opravljanja dejavnosti in pravice do ustanavljanja. Sistem ne omejuje davčnega svetovanja drugim, ki nimajo strokovnega naziva (certifikat) in	Določbe o zagotavljanju konkurence so vključene v DSNT in Direktivo o priznavanju poklicnih kvalifikacij.	Ni ovir, ki so neupravičene in škodijo splošnemu interesu in niso ugodne za potrošnika.

Regulativni ukrep			
	pooblastila za delo (licence).		
Pravica do opravljanja dejavnosti davčnega svetovanja v drugi državi članici	Izhaja neposredno iz PEU.	Način opravljanja dejavnosti zagotovljen v Direktivi o priznavanju poklicnih kvalifikacij. Zahteva, da za ponudnike iz drugih držav članic ni strožjih pogojev za priznanje poklicne kvalifikacije v primerjavi z domačim ponudnikom.	Ni ovir pri ustanavljanju in opravljanju dejavnosti iz drugih državah članic.
Diskriminiranje na podlagi državljanstva	Prepovedano. Prepoved izhaja iz določb PEU v določbah o prostem pretoku ljudi, storitev, kapitala.	Prepovedano v Direktivi o priznavanju poklicnih kvalifikacij in DSNT.	Zakon ni diskriminatoren na podlagi državljanstva
Varstvo potrošnikov		Izraženo v DSNT z ukrepi dopuščanja multidisciplinarnega sodelovanja, zavarovanja poklicne odgovornosti, oglaševanja, zahtevah o minimalnih standardih kakovosti.	Prizadevanja za izboljšanje etičnih standardov za zaščito potrošnikov. Spodbujajo sprejetje kodeksov ravnanja.
Predpisovanje cen davčnosvetovalnih storitev		Določbe o prepovedi predpisovanju fiksnih cen so v DSNT.	Ni predpisovanja najvišjih in najnižjih cen ter plačila na podlagi uspešnosti
Multidisciplinarno sodelovanje		Priporočeno v DSNT.	Ni prepovedi oglaševanja
Zavarovanje poklicne odgovornosti		Priporočeno v DSNT.	Ponudniki davčnosvetovalnih storitev morajo skleniti zavarovanje poklicne

Regulativni ukrep			
			odgovornosti kot ukrep varstva potrošnikov.
Dopustnost oglaševanja		Priporočeno v DSNT.	Ureditev ne prepoveduje oglaševanja kot ukrepa varstva potrošnikov in pravnega prometa.
Kakovost		Določen v DSNT z navedbo ukrepov (certificiranje, neodvisno presojanje kakovosti, …).	Poudarja pomen kakovosti.
Stanovska združenja Slovenski inštitut za revizijo Zbornica davčnih svetovalcev Zbornica davčnih tehnikov		DSNT jim namenja poseben pomen	Stanovska združenja so predvidena kot nosilec razvoja in kakovosti davčnega svetovanja.
Kodeksi ravnanja		Predvideni v DSNT.	Pospešuje prosti pretok ponudnikov storitev, spodbuja večje zaupanje v njihove storitve. Zavezuje za minimalno zbirko predpisov poklicne etike in ravnanja, ki zagotavljajo: neodvisnost, nepristranskost, varovanje poslovne skrivnosti, pravila o poslovni komunikaciji, zahtevo po zavarovanju poklicne odgovornosti.

9.2 Sprejetje ali zavrnitev tez disertacije

V doktorski disertaciji smo preverjali pravilnost štirih trditev oziroma tez disertacije. Ugotovitve in sklepe po posameznih trditvah povzemamo v nadaljevanju.

<u>Teza 1:</u> V Sloveniji je mogoče zagotoviti večjo kakovost davčnega svetovanja z ustrezno pravno ureditvijo.

Teza, da je mogoče zagotoviti večjo kakovost davčnega svetovanja z ustrezno pravno ureditvijo sem preverjal z vprašalnikom za uporabnike davčnosvetovalnih storitev (priloga R 6, vprašanje 2, 4, 13, 14, 15, 16 in 17) in z vprašalnikom za izvajalce davčnosvetovalnih storitev (priloga R 7, vprašanje 12, 13, 14, 15, 16, 17,18 in 19).

Uporabniki davčnosvetovalnih storitev potrjujejo:

Ugotovitve	Preglednica ugotovitev	Potrditve
Najpomembnejši izvajalci davčnega svetovanja so: davčni svetovalci (davčni svetovalci Zbornice davčnega svetovanja in preizkušeni davčniki Slovenskega inštituta za revizijo), računovodski servisi in revizijske družbe.	RU 3	Pravna ureditev davčnega svetovanja mora zajeti vse izvajalce. Ker imajo davčni svetovalci in preizkušeni davčniki že stanovski organizaciji, naj se ustanovi še Zbornica davčnih praktikov. V njo se lahko včlanijo izvajalci davčnega svetovanja iz računovodskih servisov.
Računovodski servisi so najpomembnejši izvajalci davčnega svetovanja pri majhnih družbah. Njihova pomembnost se z velikostjo družb zmanjšuje, povečuje pa se pomen davčnih svetovalcev. Revizijske družbe so najpomembnejši izvajalec davčnega svetovanja za srednje družbe.	RU4 2 a RU5 2 b	Potrditev pomena Zbornice davčnih praktikov.
Računovodski servisi opravljajo pretežno preventivno davčno dejavnost, saj izdelujejo davčne obračune in druge knjigovodske storitve, ki imajo davčne posledice. Težišče davčnih svetovalcev in revizorjev je razen v preventivi, tudi pri svetovanju v upravnem postopku. To je zaradi njihove strokovne izobrazbe.	RU 9 4a RU 10 4b	Potrditev pomena Zbornice davčnih praktikov.
Uporabniki davčnega svetovanja so pravno ureditev davčnega svetovanja prepoznali kot najpomembnejši ukrep za povečanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev. Sledita notranji nadzor in pridobitev certifikata kakovosti.	RU 32 13a RU 33 13b	Potrditev potrebe po pravni ureditvi davčnega svetovanja.

Uporabniki davčnosvetovalnih storitev so neglede na velikost gospodarskih družb vse tri[64] modele pravne ureditve prepoznali kot primerne. Najbolj enotni so pri drugem modelu, ki je predlagan v točki 9.1, slika T 22.	RU 34 14a RU 35 14b	Potrditev predlagane pravne ureditve davčnega svetovanja, slika T 22.
Uporabniki davčnosvetovalnih storitev neglede na velikost gospodarskih družb zaupajo davčnim svetovalcem, če imajo univerzitetno izobrazbo in vsaj pet let izkušenj z davčnim svetovanjem.	RU 36 15a RU 37 15b	Potrjeno z izračunom intervala zaupanja.
Za uporabnike davčnosvetovalnih storitev sta neglede na velikost gospodarskih družb strokovni naziv (certifikat) oziroma certifikat in licenca potrebna za davčne svetovalce.	RU 38 16a RU 39 16b RU 40 17a RU 41 17b RU 42 17c	Potrditev potrebe po zaščiti imena davčni svetovalec in davčni praktik in zahtevi po strokovnem nazivu (certifikat) in licenci za delo.

Izvajalci davčnosvetovalnih storitev potrjujejo:

Ugotovitve	**Preglednica ugotovitev**	**Potrditve**
Izvajalci davčnega svetovanja so pravno ureditev davčnega svetovanja prepoznali kot najpomembnejši ukrep za povečanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev. Sledita notranji nadzor in pridobitev certifikata kakovosti	RI 34 12 a RI 35 12 b RI 36 12 c	Potrditev potrebe po pravni ureditvi davčnega svetovanja.
Izvajalci davčnosvetovalnih storitev so vse tri modele pravne ureditve prepoznali kot primerne. Največjo podporo so podelili drugemu modelu, ki je predlagan v prejšnji točki, slika T 22.	RI 37 13a RI 38 13b RI 39 13c	Potrditev predlagane pravne ureditve davčnega svetovanja, slika T 22.

[64] V zakonu o davčnem svetovanju so predpisani pogoji za pridobitev naziva davčni svetovalec in pogoji za njegovo delovanje. Osebam, ki si niso pridobile naziva davčni svetovalec, se prepove opravljanje davčnosvetovalnih storitev (**prvi model**).
Z zakonom o davčnem svetovanju se stanovski (eni ali več) organizaciji dodeli koncesija za izobraževanje za naziv davčni svetovalec, za podeljevanje licenc in za izvajanje nadzora nad davčnimi svetovalci. Z zakonom se zaščiti ime davčni svetovalec. Davčno svetovanje lahko izvajajo tudi osebe brez licence, vendar ne smejo uporabljati naziva davčni svetovalec ali davčni praktik (**drugi model**).
Ministrstvo za finance v sodelovanju s stanovsko organizacijo (eno ali več) na osnovi Zakona o davčnem svetovanju podeljuje naziv davčni svetovalec in izvaja nadzor nad davčnimi svetovalci, koncesijo za izobraževanje davčnega svetovalca pa podeli drugim. Pri tem lahko davčno svetovanje izvajajo tudi osebe brez licence, vendar ne smejo uporabljati naziva davčni svetovalec ali davčni praktik (**tretji model**).

Pravna ureditev davčnega svetovanja najbolj vpliva na ravnanje z davčnimi predpisi, sledi zanesljivost in pravilnost davčnih nasvetov, status davčnega svetovalca, ravnanje v skladu s poklicnimi pravili ter praktične izkušnje davčnih svetovalcev	RI 40 14a RI 41 14b RI 42 14c	Potrditev predlagane pravne ureditve davčnega svetovanja, slika T 22.
Izvajalci davčnosvetovalnih storitev trdijo, da naj ima davčni svetovalec univerzitetno izobrazbo in vsaj pet let izkušenj z davčnim svetovanjem.	RI 43 15a RI 44 15b	Potrjeno z izračunom intervala zaupanja.
Izvajalci davčnosvetovalnih storitev trdijo, da sta strokovni naziv (certifikat) oziroma certifikat in licenca potrebna za davčne svetovalce.	RI 45 16a RI 46 16b RI 47 16c RI 48 17a RI 49 17 b RI 50 17 c	Potrditev potrebe po zaščiti imena davčni svetovalec in davčni praktik in zahtevi po strokovnem nazivu (certifikat) in licenci za delo.
Izvajalci davčnosvetovalnih storitev menijo, da so stanovske organizacije pomemben element za zagotavljanje davčnosvetovalnih storitev	RI 51 18a RI 52 18b RI 52 18c	Potrditev predlagane pravne ureditve davčnega svetovanja, slika T 22.
Izvajalci davčnosvetovalnih storitev menijo, da so stanovske organizacije pomembne. Njihova vloga je v: • organiziranju posvetovanj, seminarjev, okroglih miz in drugih oblik obveščanja članov o novostih v zakonodaji, stroki in praksi s področja davkov in davčne politike in drugih komplementarnih področij, • zagotavljanju strokovne pomoči davčnim svetovalcem pri reševanju zapletenih vprašanj; • sodelovanju, izgradnji in izpopolnjevanju davčnega sistema in davčne politike v državi; • izobraževanju za pridobitev naziva davčni svetovalec; • sodelovanju z drugimi sorodnimi institucijami doma in po svetu; • prizadevanju za ugled poklica davčnega svetovalca;	RI 54 19a RI 55 19b RI 56 19c	Potrditev predlagane pravne ureditve davčnega svetovanja, slika T 22.

• nadzoru nad davčnimi svetovalci.		

S tem je potrjena teza 1, da je v Sloveniji mogoče zagotoviti še večjo kakovost davčnega svetovanja s pravno ureditvijo. Uporabniki davčnega svetovanja so pravno ureditev davčnega svetovanja prepoznali kot najpomembnejši ukrep za povečanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev. Predlagana pravne ureditev davčnega svetovanja je z vidika evropskega pravnega reda dopustna, po mnenju uporabnikov in izvajalcev davčnega svetovanja pa primerna.

<u>Teza 2:</u> Kakovost davčnega svetovanja ni pomembna samo za naročnika, ampak tudi za javnost, saj povečuje zaupanje v davčne obračune in računovodske izkaze, pri katerih je sodeloval davčni svetovalec.

Teza, da kakovost davčnega svetovanja ni pomembna samo za naročnika, ampak tudi za javnost, saj povečuje zaupanje v davčne obračune in računovodske izkaze, pri katerih je sodeloval davčni svetovalec, sem preverjal z vprašalnikom za uporabnike davčnosvetovalnih storitev (priloga R 6, vprašanje 2, 4, 5, 6, 7, 8 in 10).

Uporabniki davčnosvetovalnih storitev potrjujejo:

Ugotovitve	Preglednica ugotovitev	Potrditve
89,2% anketiranih uporabnikov davčnosvetovalnih storitev potrjuje pomembnost stalnega ali občasnega najemanja davčnih svetovalcev za ugotavljanje davčne obveznosti.	RU 2	Rezultati potrjujejo visoko stopnjo etičnega ravnanja davčnih zavezancev. Lahko jo prepoznamo v plačevanju davkov kot vrlini.
Preventivno davčno svetovanje je najpomembnejša vrsta davčnosvetovalnih storitev. Svetovanje v upravnem sporu z Davčno upravo RS je po obsegu bistveno manj pomembno.	RU 9 4a RU 10 4b	
Strokovnost davčnega svetovalca pri njegovi izbiri je največkrat rangiran kot najpomembnejši konkurenčni dejavnik. Strokovnost ima za posledico ravnanje v skladu z davčnimi predpisi, sodno prakso in poklicnimi pravili.	RU 11 5a RU 12 5b RU 13 5c RU 14 6a RU 15 6b RU 16 6c RU 17 7a RU 18 7b	Potrjeno z izračunom aritmetične sredine in standardne deviacije rangov.

Ugotovitve	Preglednica ugotovitev	Potrditve
Posledično je kakovost izida največkrat rangirana kot najpomembnejša z najnižjo vrednostjo aritmetične sredine in drugo najnižjo standardno deviacijo. To pomeni, da so si uporabniki davčnosvetovalnih storitev neglede na velikost družbe najbolj enotni o tej kakovosti. Kot kakovost izida mislimo: vsebinsko pravilnost storitve, potrditev pravilnosti storitve od davčnega organa in sodnih oblasti, urejenost dokumentacije, pravilnost davčne napovedi, razumljivost pojasnjevanja davčne zakonodaje naročniku, ravnanje ob pritožbah in nezadovoljstvu naročnikov.	RU 19 8a RU 20 8b RU 21 8c RU 24 10a RU 25 10b RU 26 10c	Rezultati potrjujejo visoko stopnjo etičnega ravnanja davčnih zavezancev. Potrditev predlagane pravne ureditve davčnega svetovanja, slika T 22.

S tem je potrjena teza 2, da je kakovost davčnega svetovanja pomembna za naročnike davčnosvetovalnih storitev in za javnost, saj povečuje zaupanje v davčne obračune in računovodske izkaze, pri katerih je sodeloval davčni svetovalec. Trditev potrjuje 89,2% anketiranih uporabnikov davčnosvetovalnih storitev, ki stalno ali občasno najemajo davčne svetovalce za ugotavljanje davčne obveznosti.

<u>Teza 3:</u> Najpomembnejši kriterij pri izbiri davčnega svetovalca je kakovost davčnosvetovalnih storitev.

Tezo, da je najpomembnejši kriterij pri izbiri davčnega svetovalca kakovost davčnosvetovalnih storitev sem preverjal z vprašalnikom za uporabnike davčnosvetovalnih storitev (priloga R 6, vprašanje 3, 5, 6).

Uporabniki davčnosvetovalnih storitev potrjujejo:

Ugotovitve	Preglednica ugotovitev	Potrditve
Uporabniki davčnosvetovalnih storitev izbirajo davčnega svetovalca predvsem na podlagi priporočil drugih uporabnikov. Drugi najpomembnejši način je kot posledica udeležbe na predavanjih, ki jih ima davčni svetovalec ali zaradi poznavanja njegovih člankov. Nepomembna načina sta naključni ali na podlagi oglaševanja.	RU 6 3a RU 7 3b RU 8 3c	Potrditev predlagane pravne ureditve davčnega svetovanja, slika T 22.
Za uporabnike davčnosvetovalnih storitev je pri izbiri davčnega svetovalca pomembna njegova strokovnost, zaupanje v izvajalce, odzivnost in nato cena. Pomembna sta še osebni odnos z davčnim	RU 11 5a RU 12 5b RU 13 5c	Potrjeno z izračunom aritmetične sredine in standardne deviacije.

svetovalcem in njegov ugled v javnost. Nepomembna sta bližina davčnosvetovalne pisarne in število davčnih svetovalcev v davčnosvetovalni pisarni.		
Kakovost ponujenih storitev je za uporabnike davčnosvetovalnih storitev bistveno pomembnejši dejavnik za izbor davčnega svetovalca kot cena ponujenih storitev.	RU 14 6a RU 15 6b RU 16 6c	Potrditev predlagane pravne ureditve davčnega svetovanja, slika T 22.

S tem je potrjena teza 3, da je kakovost davčnosvetovalnih storitev najpomembnejši kriterij pri izbiri davčnega svetovalca. Za uporabnike davčnosvetovalnih storitev je pri izbiri davčnega svetovalca pomembna njegova strokovnost, kar je potrjeno z izračunom aritmetične sredine in standardne deviacije.

<u>Teza 4:</u> Za kakovostno in odgovorno davčno svetovanje morajo davčni svetovalci razviti funkcijo upravljanja s tveganji.

Teza, da morajo davčni svetovalci za kakovostno in odgovorno davčno svetovanje razviti funkcijo upravljanja s tveganji sem preverjal z vprašalnikom za uporabnike davčnosvetovalnih storitev (priloga R 6, vprašanje 10, 11, 12) in z vprašalnikom za izvajalce davčnosvetovalnih storitev (priloga R 7, vprašanje 6, 7, 8, 9, 10 in 11).

Uporabniki davčnosvetovalnih storitev potrjujejo:

Ugotovitve	Preglednica ugotovitev	Potrditve
Uporabniki davčnosvetovalnih storitev, neglede na velikost družbe, potrjujejo, da z uporabo davčnosvetovalnih storitev zmanjšajo tveganje delovanja v skladu z zakoni, kazensko tveganje, strokovno tveganje, poslovno tveganje in inšpekcijsko tveganje.	RU 24 10a RU 25 10b RU 26 10c	Potrditev predlagane pravne ureditve davčnega svetovanja, slika T 22. Potrjena je pomembnost zavarovanja poklicne odgovornosti.
Uporabniki davčnosvetovalnih storitev, neglede na velikost družbe, potrjujejo, da je pri izbiri davčnega svetovalca pomembno, da je zavarovan za poklicno odgovornost.	RU 27 11a RU 28 11b RU 29 11c	Potrjena je pomembnost zavarovanja poklicne odgovornosti.
Uporabniki davčnosvetovalnih storitev, neglede na velikost družbe, potrjujejo, da bi uveljavljali odškodninski zahtevek zoper davčnega svetovalca, če bi storil strokovno napako.	RU 30 12a RU 31 12b	Potrjena je pomembnost zavarovanja poklicne odgovornosti.

Izvajalci davčnosvetovalnih storitev potrjujejo:

Ugotovitve	Preglednica ugotovitev	Potrditve
Za izvajalce davčnosvetovalnih storitev je najpomembnejše tveganje nezadostno poznavanje davčnih predpisov in sodne prakse, sledi inšpekcijsko tveganje in tveganje strokovne napake. Pri poslovnih tveganjih davčnosvetovalne pisarne so davčni svetovalci kot najpomembnejše tveganje prepoznali znižanje cen storitev, izgubo ključnih naročnikov, nestrokovnost zaposlencev, nezadostno število naročnikov in odhod ključnih zaposlencev.	RI 16 6a RI 17 6b RI 18 6c RI 19 7a RI 20 7b RI 21 7c	Potrditev predlagane pravne ureditve davčnega svetovanja, slika T 22. Potrjena je pomembnost zavarovanja poklicne odgovornosti. Potrjena je potreba po notranjem nadzoru v davčnosvetovalni pisarni.
Za izvajalce davčnosvetovalnih storitev je najpomembnejša odgovornost za strokovno svetovanje, sledi spoštovanje zahtevane poklicne skrbnosti in pravilna izpolnitev davčnosvetovalne pogodbe.	RI 22 8a RI 23 8b RI 24 8c	Potrditev predlagane pravne ureditve davčnega svetovanja, slika T 22.
Za davčne svetovalce so najpomembnejši instrumenti zmanjšanja tveganja: sodelovanje z drugimi davčnimi svetovalci, revizorji, računovodji, ocenjevalci vrednosti, odvetniki, stanovskimi združenji; načrtovanje izobraževanja davčnih svetovalcev; zavrnitev sprejetja tveganih naročnikov; zavarovanje poklicne odgovornosti; odpoved sodelovanja s problematičnimi naročniki; uvedba notranjih kontrol v davčnosvetovalni pisarni.	RI 25 9a RI 26 9b RI 27 9c	Potrditev predlagane pravne ureditve davčnega svetovanja, slika T 22.
Več kot dve tretjini računovodskih servisov, izvajalcev davčnosvetovalnih storitev, nima sklenjenega zavarovanja poklicne odgovornosti. Drugi izvajalci davčnosvetovalnih storitev imajo v večjem obsegu sklenjena zavarovanja poklicne odgovornosti. Izvajalci davčnosvetovalnih storitev ne potrjujejo, da je potrebno pozavarovanje za zmanjšanje tveganja.	RI 28 10a RI 29 10b RI 30 10c RI 31 11a RI 32 11b RI 33 11c	Potrjena pomembnost zavarovanja poklicne odgovornosti. Ni potrjena pomembnost pozavarovanja.

S tem je potrjena teza 4, da morajo davčni svetovalci za kakovostno in odgovorno davčno svetovanje razviti funkcijo upravljanja s tveganji, ki zajema zavarovanje poklicne odgovornosti in notranji nadzor kakovosti v davčnosvetovalni pisarni, saj bi 73,5% uporabnikov davčnosvetovalnih storitev uveljavljalo odškodninski zahtevek zoper davčnega svetovalca, če bi storil strokovno napako.

9.3 Odprta vprašanja doktorske disertacije in prihodnje raziskovalno delo

Med raziskavo opredeljenega znanstvenega problema smo prišli do nekaterih spoznanj, za katere menimo, da bi jih bilo smiselno preučiti v prihodnjem raziskovalnem delu.

1. Model zunanjega in notranjega nadzora kakovosti davčnosvetovalnih pisarn. Samo pravna ureditev davčnega svetovanja ni zadostna za zagotavljanje kakovosti in ugleda davčnega svetovanja.
2. Modela horizontalnega monitoringa z Davčno upravo Republike Slovenije. Za njen uspeh moramo razviti številne modele medsebojnega delovanja. Je model, ki temelji na zaupanju v davčno svetovanje. Temelji na sodelovanju med davčno upravo in davčnimi svetovalci oziroma predlaganimi davčnimi praktiki. To predvideno partnerstvo zahteva raznovrstna nadaljnja preučevanja.
3. Sistem študija davčnega svetovanja na višji stopnji in prvi ter drugi bolonjski stopnji.

10 LITERATURA IN VIRI

10.1 Literatura

1. Barcus, W. S. in J. W.Wilkinson. 1986. *Handbook of Management Consulting Services.* New York: McGraw-Hill.
2. Bavcon, L. in A. Šelih A. 1996. *Kazensko pravo*. *Splošni del.* Ljubljana: Uradni list RS.
3. Behrens, C. 1981. Steuerberatung in der Europäischen Gemeinschaft. Vergleich des Berufsrecht – Chancen der Harmonisierung – Neue Aufgabenfelder des europäischen - internationalen Steuerberaters. Berlin: Erich Schmidt Verlag.
4. Benkenstein, M. 1993. Dienstleistungsqualität: Ansätze zur Messung und Implikationen für die Steuerberatung. Zeitschrift für Betriebswirtschaft 63(13), 1095–1116.
5. Bodenhöfer, H. J. 2008. Čezmejne storitve na skupnem evropskem trgu. Dostopno na: http://crossborder.sgz.at/docs/bodenhoefer_slo.pdf [15. 2. 2008]
6. Bongard, S. 1994. Outsourcing – Entscheidungen in der Informationsverarbeitung. Entwicklung einers computergestützten Portfolio – Instrumentariums. Wiesbaden: Deutscher Universität Verlag.
7. Bruhn, M. 2003. Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Grundlagen, Konzepte, Methoden. Berlin: Springer Verlag.
8. Buchinger, S. (1999). Freie Berufe. Regulierungssysteme Wirtschaftstreuhänder, Architekten und Ingenierkonsulenten, Patentenanwälte. Wien: Bundesministerium für wirtschaftliche Angelegenheiten Sektion Wirtschaftspolitik [online]. Dostopno na: http://www.bmwa.gv.at/NR/rdonlyers/356E85E6-022F-4327-89D5-8195D2469813/3844/ FreieBerufe.pdf. [28.8.2007]
9. Caruana, A. in L. Pitt. 1997. INTQUAL – an internal measure of service quality and the link between service quality and business performance. European Journal of Marketing 31(8), 604-616.
10. Clark, J. C. in S. Varma. 1999. Strategic Risk Management. The New Competitive Edge. Long Range Planning 32(4), 414 – 424.
11. Čokelc, S. 2005. Prihodnji izzivi davčnega svetovanja. V: Zbornik referatov. 6. davčna konferenca Slovenskega inštituta za revizijo, urednik Ivan Turk. Ljubljana: Slovenski inštitut za revizijo: 5-37.
12. Dembo, S. R. in A. Freeman. 1998. The rules of risk: a guide for Investors. New York: Wiley.
13. Deneke, J. F. V. 1985. Grundlagen, Möglichkeiten und Grenzen der Qualitätssicherung in den freien Berufen: Einführung. Nürnberg: Institut für Freie Berufe.
14. Dickopf, J. 1991. Steuerberatung und steuerstrafrechtliche Risiken. Eine Untersuchung unter besonderer Berücksichtigung der Steuerdeklarationsberatung. Düsseldorf: IDW-Verlag.
15. Drobnič, N. 2003. Davčno svetovanje v Veliki Britaniji. Revizor 14(9), 80-102.
16. Drofenik, O., K. Mihovar-Globokar, M. Ignjatović, A. Ivančič, E. Helenc, A. Kramberger, M. Svetina in M. Trbanc. 2005. Certificiranje poklicnih kvalifikacij v Sloveniji. Zvezek 2. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
17. Đurović, B. in M. Mikoš. (2006). Ali smo ogroženi kadar tvegamo?. Pojmi in izrazje teorije tveganj zaradi naravnih, geološko pogojenih nevarnosti. Geologija 49(1), 151-161. Dostopno na: http://www.geologija-revija.si/dokument.aspx?id=397 [19.09.2009]

18. Fischer, T. 2004. Qualitätssicherung in der Steuerberatung - Verfahren der externen Qualitätskontrolle für den Berufsstand der Steuerberater. Berlin: Verlag des Wissenschaftlichen Instituts der Steuerberater GmbH.
19. Franke, W. 1980. Zur Fixkostenstruktur betrieblicher Steuerverwaltungskosten. Ansätze zur Senkung mittelbarer Steuerbelastungen. Berlin: Erich Schmidt Verlag.
20. Garvin, D. A. 1984. What does »Product Quality« Really Mean?. Sloan Management Review 26(1), 25–43.
21. Gounalakis, G. 1998. Haftung des Steuerberaters – Gefahrenanalyse und Risikobegrenzung. NJW: Neue Juristische Wochenschrift 51(49), 3593–3600.
22. Gonnella, R. in P. Starke. 1996. Ausgliederung von Dienstleistungen aus Konzernsteuerabteilungen. Betriebes-Berater 51(24), 1253-1255.
23. Grabner, M. 2006. Pomen in vloga obveznih zavarovanj v Sloveniji. Magistrska naloga. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
24. Gräfe, J., R. Lenzen in Rainer T. 1988. Steuerberaterhaftung-Grenzen und Risiken steuerlicher Beratung. Berlin: Verlag Neue Wirtschafts-Briefe.
25. Grönroos, C. 1984. A Service Quality Model and its Marketing Implications. European Journal of Marketing 18(4), 36-44.
26. Håkansson, H. in I. Snehota. 1993. The Content and Functions of Business Relationships. V: Proceedings of the 9th IMP Conference, Paper No 34. editor. Bath.
27. Hamson, N. in A. Zickerman. 2002. Managing Quality. Oxford: Capstone.
28. Hartmann, E. 2000. Zivilrechtliche Haftung und praxisbezogene Maβnahmen zur Risikovermeidung bzw. -begrenzung. V: Die moderne Steuerberaterkanzlei. Kernfragen der Organisation und Führung. Editor. Grootheer S. in A. Pestke. Bonn: Streck M. und Deutsches Steuerberaterinstitut. 151-159.
29. Hartmann, E. in S. Schwope 1995. Die Haftung des Steuerberaters – Analyse der Gefahrenpotentiale und ihre Konsequenzen. Teil I. Die Steuerberatung 38(10), 463–465.
30. Hebig, M. 1984. Steuerabteilung und Steuerabteilung in der Groβunternehmung. Schriftenreihe Steuerberatung – Betriebsprüfung – Unternehmensberatung. (Bd. 12 der Schriften zur betriebswirtschaftlichen Steuerlehre). Berlin: Erich Schmidt Verlag.
31. Heinbücher, B. 2003. Einführung in die Haftpflichtversicherung Auflage: 5. Verlag Karlsruhe: Versicherungswirtschaft GmbH.
32. Heinhold, M. in H. Pasch. 1999. Qualitätsmanagement in Steuerberatung und Wirtschaftsprüfung. München: Oldenbourg Verlag.
33. Hennsler, M. in M. Kilian. 2003. Positiosnpapier zur Studie Economic des Instituts für Höhere Studien; Wien: Impact Of Regulation In The Field Of Liberal Professions in Different Mamber States. Köln: Institut für Arbeits- und Wirtschaftsrecht der Universität Köln.
34. Hentschel, B. 1992. Dienstleistungsqualität aus Kundensicht. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag.
35. Hoppmann, H. - D. 1993. Die zivilrechtliche Haftung des Steuerberaters. Der Steuerberater 44(11), 405–409.
36. Hübner, K. in G. Hübner. 2004. Abenteuer Steuerberatung: der Steuerberater als Unternehmer. Wien: Verlag Manz.
37. Hull, D. E. 1992. The Hows and Whys of Tax Practice Review. Journal of Accountancy 174(4), 51-55.
38. Ivanjko, Š. 1979. Zavarovanje pred odgovornostjo. V: Posvetovanje Samoupravna organiziranost zavarovalstva in pravna ureditev zavarovalne pogodbe. Ljubljana: 327-364.

39. Ivanjko, Š. 2000. Razvoj nemškega davčnega svetovanja. Davčno-finančna praksa 1(7-8), 9–12.
40. Ivanuša, D. (2002). Pasti pri merjenju zadovostljstva s storitvami. Marketinška konferenca [online]. Dostopno na: http://www.finance.si/print.php?tip=1&id=24708 [26.5.2002]
41. Jacobs, M. 1990. Die Zukunft der Steuerberatung in der EG. Freiburg: Information-Verlags.
42. Jonas, B. 1997. Freiberufer als steuerliche Berater von Groβunternehmen. V: Unternehmen Steuern. Festschrift für Hans Flick zum 70. Geburtstag. editor Klein, F. Köln : O. Schmidt. 195-205.
43. Kaiser, K. 1995. Steuerberatung als Risiko-Management. Köln: Verlag Otto Schmidt.
44. Kaiser, L. 2003. Risikomanagement in der Steuerberatung. V: Betriebswirtschaftliche und rechtliche Beratung durch den Steuerberater. editor. Grotherr S. in M. Streck. Bonn: Streck M. und Deutsches Steuerberaterinstitut. 162-173.
45. Kaufmann, A. 1996. Die Berufshaftungspflichtversicherung des Steuerberaters. Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.
46. Kern, P. P. 2008. Qualitätssicherung in der Steuerberaterpraxis. Auswirkungen auf den Beratungsansatz. Wien: Linde.
47. Kirschke, E. 2000. Risikopolitik und Risikomanagement in der Steuerberatungskanzlei. V: Die moderne Steuerberaterkanzlei. Kernfragen der Organisation und Führung. editor Streck M. und Deutsches Steuerberaterinstitut. Bonn und Berlin: Streck M. und Deutsches Steuerberaterinstitut: 161-193.
48. Klement, G. 2008 Die unterschiedliche Ausgestaltung des steuerberatenen Berufs in Europa. Hrsg. Hammerschmied Hans: Steuerberatung und Wirtschaftsprüfung in Europa. Festschrift für Alfred Brogyányi. Wien: Linde.
49. Klug, A. 1996. Dienstleistungsproduktion in Steuerberatungsbetrieben: Strukturen, Erfolgsfaktoren und theoretische Ansätze. Bonn: Stollfuβ Verlag.
50. Kluth W., F. Goltz in K. Kujath 2005. Die Zukunft der freien Berufe in der Europäischen Union. Eine Untersuchung der Europa- und verfassungsrechtlichen Vorgaben für des deutsche Recht der freien Berufe am Beispiel des Berufsrecht der Steuerberater. Halle-Eittenberg: Martin - Luther Universität.
51. Kluth, W. in F. Rieger. 2006. Die neue EU-Berufsanerkennungsrichtlinie. Institut für Kammerrecht. Aktuelle Stellungsnahmen 4/05 von 13. Mai 2005, aktualisierte Fassung vom 7. April 2006.
52. Konermann, C. 2001. Controlling für mittelständische Steuerberaterkanzleien. Bonn: Stollfuβ Verlag.
53. Kosiol, E. 1980. Grundprobleme der Ablauforganisation. V: Handwörterbuch der Organisation, editor E. Grochla. Stuttgart: Schäfer-Poeschel Verlag. 1-7.
54. Kubr, M. 1992. Management Consulting. A guide to the proffesion. Geneva: International Labour Office.
55. Kudert, S. 1999. Steuerberatung: betriebwirtschaftliche Grundlagen des Kanzleimanagements von Steuerberatungsunternehmen. Berlin: Erich Schmidt Verlag.
56. Lehmann, A. P. 1995. Dienstleistungsmanagement: Strategien und Ansatzpunkte zur Schaffung von Servicequalität. 2. Auflage. Stuttgart: Schäffer – Poeschel Verlag.
57. Lehr, J. 1998. Die zivilrechtliche Haftung des Steuerberaters beim Auftrag zur Buchführung, Abschlusserstellung und umfassenden Beratung unter besonderer Berücksichtigung der Rechtsnatur, der werkvertraglichen Sachmängelhaftung unter der Verjährung nach § 68 StBerG. Frankfurt /Main: Verlag Peter Lang.

58. Liljander, V. in T. Strandvik. 1995. The nature of customer relationships in services. Advances in Services Marketing and Management. New York: JAI Press. Greenwich, CT,, Vol. 4 pp. 141-67.
59. Lutz, D. 1995. Marketing für Steuerkanzleien. Neue Chancen und Perspektiven nach Änderung des Steuerberatunggesetzes. München: Beck.
60. Lutz, D. in I. Bürstner-Peter. 1995. Qualitätsmanagement in der Steuerkanzlei. Deutsches Steuerrecht 33(45), 1767–1772.
61. Mack, A. 1993. Steuerberatung in der EG. V: Steuerberatung in der Europäischen Gemeinschaft, editor Streck M. in M. Becker. Bonn: Streck M. und Deutsches Steuerberaterinstitut. 145-157.
62. Mann, T. (2004): Die Freien Berufe in Deutschland. 4. Tag der Freien Berufe Die Freien Berufe – ein Zukunftsmodell in Europa? Gemeinsames Symposium der Landesverbände der Freien Berufe Thüringen, Brandenburg, Mecklenburg – Vorpommern Sachsen und Sachen - Anhalt. Thüringen: Landesverband der Freien Berufe Thüringen.
63. Markovič, S. 2003. Merjenje kvalitete usluga u hotelskoj industriji – atributivni pristop. Doktorska disertacija. Opatija: Fakultet za turistički i hotelski menedžmend.
64. Meigs, R. F. in W.B. Meigs. 1999. Računovodstvo – temelj poslovnog odlučivanja. Zagreb: Mate.
65. Meng, D. 1988. Die unabhängige Berufsausübung des Steuerberaters. Der Steuerberater 39(4), 333–338.
66. Meng, D. 1989. Die eigenverantwortliche Beratungsausübung des Steuerberaters. Der Steuerberater 40(4), 105–110.
67. Meng, D. 1990. Die gewissenhafte Berufsausübung des Steuerberaters. Der Steuerberater 41(4), 113–120.
68. Merz, G. J. 2000. Marketing für Steuerberater. Herne: Verlag Neue Wirtschfts-Briefe.
69. Merz, J. 2002. Freie Berufe im Wandel der Märkte. Baden-Baden: Nomos.
70. Meyer, A. in R. Mattmüller. 1987. Qualität von Dienstleistungen: Entwurf eines praxisorientiertes Qualitätsmodells.V: Marketing 9(3): 187-195.
71. Miller, J. A. 1997. Studying Satisfaction, Modifying Models, Eliciting Expectations, Posing Problems and Making Meaningful Measurements. V: Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction. Hunt, K. (ed). Report No. 77 -103. Marketing Science Institute. Cambridge. MA.
72. Mrkaić, M. in R. Pezdir. (2006). Liberalizacija trgov svobodnih poklicev v Sloveniji. [online]. Ljubljana: Inštitut za civilizacijo in kulturo. Dostopno na: http://www.ick.si/slovensko.htm [28.8.2007].
73. Mudie, P. in A. Cottam. 1993. The Management and Marketing of Services. Oxford: Butterworth-Heinemann.
74. Parasuraman, A., A. V. Zeithaml in L. L. Berry. (2006). Comparing service quality performance with customer service quality needs – Explanation of SERVQUAL Methodology of Zeithaml, Parasuraman and Berry. [online]. Dostopno na: http://www. 12manage.com/methods_zeithaml_Servqual.html [17.08.2006].
75. Parasuraman, A., V. A. Zeithaml in L. L. Berry. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing 49(4), 41-50.
76. Parasuraman, A., V. A. Zeithaml in L. L. Berry. 1990. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: The Free Press, Macmillan.
77. Pasch, H. 1997. Die Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001ff in Steuerberatungskanzleien – Eine Analyse der Eignung eines

Qualitätsmanagementsystem im Rahmen der Kanzleiführung im Freien Beruf des Steuerberaters. Bonn: Stollfuβ Verlag.
78. Pausch, A. 1992. Persönlichkeiten der Steuerkultur. Steuergeschichte in Lebensbilden von Johannes v. Miquel bis Armin Spitaler. Herne: Verlag Neue Wirtschafts-Briefe.
79. Pausch, A. in J. Pausch. 1990. Kleine Weltgeschichte der Steuerberatung. Köln: Verlag Otto Schmidt.
80. Peemöller V., T. Geiger in J. Beinroth. 1999. Mandatspolitik in der Steuerberatungspraxis unter Berücksichtigung von Aspekten der Qualitätssicherung. Deutsches Steuerrecht 37(49), 2045–2052.
81. Pestke, A. 2000. Von Berufsrecht zum Total Quality Management (TQM) – unterschiedliche Qualitätsstufen im Steuerberatungswesen. V: Die moderne Steuerberaterkanzlei. Kernfragen der Organisation und Führung. editor Grotherr S. in A. Pestke Bonn: Streck M. und Deutsches Steuerberaterinstitut. 209-243.
82. Peterson I., M. Fink in A. Ogus. 2003. Positiosnpapier zur Studie Economic des Instituts für Höhere Studien. Wien: Impact Of Regulation In The Field Of Liberal Professions in Different Member States. Wien: Institut für Höhere Studien.
83. Petrick, K. in H. Reihlen. 1980. Begriffe und Normen. V: Grundsätze moderner Qualitätssicherung im Industriebetrib, Hrsg. W. Masing (unveröfentliches Referat).
84. Pivka, H. - M. in K. Puharič. 1993. Osnove gospodarskega prava. Prvi del. Ljubljana: Uradni list RS.
85. Preuβ, M. 2006. Die Reform des Berufzugangs zum Steuerberater und Wirtschaftsprüfer. Entwicklung zukunftsorientierter Ausbildungskonzepte. Bonn: Stollfuβ Verlag.
86. Rebernik, M. 1998. Družbeno organizacijski in pravni vidiki jamstva kakovosti. Doktorska disertacija. Kranj: Fakulteta za organizacijske vede.
87. Reitz, W. 1995. Die Haftung des Steuerberaters – Analyse der Gefahrenpotentiale und ihre Konsequenzen. Teil II. Die Steuerberatung 38(11), 514–517.
88. Richter, C. 2004. Die Konzentration im deutschen Steuerberatermarkt. Nürnberg: Institut für freie Berufe.
89. Robinson, S. 1999. Measuring service quality: current thinking and future requirements. Marketing Intelligence & Planning 17(1), 21-32.
90. Rogelj, J. 2007. Analiza procesa in procesi liberalizacije ne-finančnih storitev v Evropski uniji. Magistrsko delo. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
91. Rose, G. 1995. Einführung in den Beruf des Steuerberaters. Köln: Verlag Otto Schmidt.
92. Schmitz, E. 2002. Der Steuerberatungsmarkt in Deutschland: wettbewerbfeindliche Aspekte des Steuerberatungsmarkts und deren Konsequenzen für kleine und mittelgroβe Mandate unter besonderer Berücksichtigung des Berufsrechts der Steuerberater. Berlin: Verlag Duncker & Humbolt.
93. Schoul, S. 2005. Änderungen in der Strukturen des Steuerberatungsmarktes. Eine empirische Untersuchung zum derzeitigen und zukünftigen Marktverhalten der Steuerberater. Bonn: Stollfuβ Verlag.
94. Schüsler, B. 2000. Entwicklung eines Controllinginstruments für das Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen am Beispiel von Steuerberatungskanzleien. Bonn: Stollfuβ Verlag.
95. Sebiger, H. (1999). Steuerberater als freie Beruf oder gewerbilcher Dienstleistungsanbieter?[online]. Dostopno na: http://docs.google.com/gview?a=v&q=cache%3ANJhZPOEh2mUJ%3Awww.nuernberger-

steuergespraeche.de%2Fdownloads%2Fsebiger.pdf+steuerberatung+europa+filetype%3Apdf&hl=sl&gl=si&pli=1 [15.2.2008].
96. Söffing, A. 1993. Gestaltung der steuerlichen Beratung. Ein Ansatz zur Begründung der institutionell– orientierten Steuerlehre als Teilbereich der Betriebswirtschaftlichen Steuerlehre. Köln: Verlag Otto Schmidt.
97. Späth, W. 1987. Die zivilrechtliche Haftung des Steuerberaters. Bonn: Verlag Stollfuβ.
98. Späth, W. 1992. Fragen zur zivilrechtlichen Haftung des Steuerberaters. Die Information über Steuer und Wirtschaft 46(19), 440–443.
99. Stauss, B. 1994. Dienstleistungsqualität: Konzepte, Methoden, Erfahrungen. Wiesbaden: Gabler.
100. Steinle, Cl., H. Bruch in K., Böttcher. 1996. Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen. Zeitschrift Führung + Organisation 65(5), 308–313.
101. Stiller, D. 2000. Der Rechtsirrtum des Steuerberaters und sein Strafbarkeitsrisiko. Frankfurt /Main: Peter Lang Verlag.
102. Strohsack, B. 1990. Odškodninsko pravo in druge neposlovne obveznosti. Obligacijska razmerja II. Ljubljana: Uradni list RS.
103. Škof, B. 2000. Računovodja pred kaznivim dejanjem davčne zatajitve. Davčno-finančna praksa 1(2), 7.
104. Škof, M. (2008). Pravna podlaga za opravljanje storitev v Sloveniji [online]. Dostopno na: http://crossborder.sgz.at/docs/skof_slo.pdf [15.2.2008].
105. Škraba, B. (2007). Sistem priznavanja poklicnih kvalifikacij po 20. oktobru 2007. Inženirska zbornica Slovenije [online]. Dostopno na: http://www.izs.si/fileadmin/dokumenti/aktualno/gradbenik-IZS-januar-2006-pokl_kvalifikacije1.pdf [15.2.2008].
106. Take, M. 1988. Haftungsrisiken des Steuerberaters gegenüber Dritten. Die Steuerberatung 31(3), 132–140.
107. Taupitz, J. 1991. Die Standesordnungen der freien Berufe. Geschichtliche Entwicklung, Funktionen, Stellung im Rechtssystem. Berlin: Walter de Gruyter Verlag.
108. Tse, D. K. in P. C. Wilton. 1988. Models of Consumer Satisfaction Formation. An Extension. Journal of Marketing Research 25(2), 204–212.
109. Vera, A. 2001. Organisation von Steuerabteilungen und Einsatz externer Steuerberatung in deutschen Groβunternehmen: eine empirische Analyse. Köln: Josef Eul Verlag.
110. Waschkau, M. 2007. EU-Dienstleistungsrichtlinie und Berufsanerkennungsrichtlinie. Analyse der Auswirkungen auf das Recht der freien Berufe in Deutschland unter besoderer Berücksichtigung der Rechtsanwalte, Steuerberater und Wirtschaftsprüfer. Bonn: Deutscher Anwaltverlag.
111. Wasilewski, R. in M. Reith. 1988. Qualitätsicherung in freien Berufen. Köln: Deutscher Ärzte-Verlag.
112. Wegmann, P. 1984. Die fehlerhafte Beratung durch den Steuerberater unter besonderer Berücksichtigung der direkten Steuern im zürcherischen Steuerrecht und des Bundesratsbeschlusses über die Erhebung einer direkten Bundesssteuer. Zurich: Druck W. Schneider.
113. Wittsiepe, R. 1996. Marketing-Praxis für den Steuerberater. Ziele und Strategien. Duisburg : Edel Verlag.
114. Zeithaml, V. A., A. Parasuraman in L. L. Berry. 1992. Qualitatservice. Frankfurt/Main: Campus Velag.

115. Zeithaml, V. A., L. L. Berry in A. Parasuraman. 1993. The nature and Determinants of Customer Expectations of service. Journal of Academy of marketing Science 21(1), 1-12.

10.2 Viri

116. Adriatic Slovenica. Zavarovanje poklicne odgovornosti [online]. Dostopno na: http://www.adriatic-slovenica.si/insurance.cp2?iid=20362&linkid=Insurance&cid=20221 [10.01.2010]
117. AICPA. (2005). Proposed Statements on Standards for Tax Services No. 9, Quality Control (Exposure Draft). Prepared by the Tax Executive Committee at December 30, 2005. [online]. Dostopno na: http://www.accessmylibrary.com/coms2/summary_0286-13862521_ITM [12.04.2010].
118. AICPA - American Institute of Certified Public Accountants. 2005. [online]. Dostopno na: [http://www.aicpa.org.tax]. [24.08.2005].
119. AICPA Tax Division. (1998). Guidelines for Voluntary Tax Practice Review. Revised Edition. New York. U.S.A.
120. ASCPA – Alabama Society of CPAs. 2005. [online]. Dostopno na: [http://www.ascpa.org/Content/38248.aspx]. [24.08.2005].
121. ATT – The Association of Tax Technicians. 2005. [online]. Dostopno na: http:// www.att.org.uk [24.08.2005].
122. BBT- Bundesamt für Berufsbildung und Technologie. (2003). Freie Berufe in der Schweiz. Bericht des Bundesraters in Erfüllung des Postulats Cina vom 19. December 2003. [online]. Dostopno na: [http://www.bbt.admin.ch/fachhoch/publi/d/freie_berufe_schweiz.pdf]. [August, 2005].
123. BFD – Bundesverband der Freien Berufe. 2005. Dostopno na: [http://www.freie-berufe.de/Charakteristika.213.0.html]. [02.09.2005].
124. Bstbk – Bundessteuerberatkammer (2005) Verlautbarung zur Qualitätsicherung in der Steuerberaterpraxis. [online]. [http://www.bstbk.de] [02.09.2005].
125. CEPLIS – Central Europeen des Prefessions Liberales. 2007. Skupne vrednote svobodnih poklicev v Evropski uniji [online]. Dostopno na: http://www.izs.si/index.php?id=260 [12.04.2010].
126. CEPLIS – Conseil Européean des Professions Liberales. 1998. Art. 5.1. des statuts du CEPLIS, version du 15. mai 1998. [online]. Dostopno na: http://www.ceplis.org [12.04.2010].
127. C.F.E. - Confédération Fiscale Européene. 2005. Berufsqualifikationen und Ethik der Steuerberater in Europa. Dostopno na: [http://www.cfe-eutax.org/pdf_word_documents/guidelines/pdf/GuidelinesDE2005.pdf]. [02.09.2005].
128. C.F.E. - Confédération Fiscale Européene. Satzung der Confederation Fiscale Europeenne Vereinigung Europäischer Steuerberaterorganisationen. 2009. Dostopno na: http://www.cfe-eutax.org/sites/default/files/090926%20Satzung%20DE.pdf [28.04.2010].
129. CPA - Ameriški inštitut pooblaščenih revizorjev. 2007. [online]. Dostopno na: http://www.ascpa.org/Content/38248.aspx) [13.10.2007]
130. CPA - Overview of Competency Assessment Tool (CAT). 2007. [online]. Dostopna na: http://cat.cpa2biz.com/overview.asp [13.10.2007]
131. CPA - Career Competency Assessment Tool – Assessment. 2007. [online]. Dostopno na: http://cat.cpa2biz.com/competency [13.10.2007].

132. DDSS – Društvo davčnih svetovalcev Slovenije. 2005. Odgovornost davčnega svetovalca. [online]. Dostopno na: http: www.davki.com/DesktopModules/DisplayDoc.aspx?MType=0&ItemId=40[15.09.2003] .
133. Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 2005/36/ES z dne 7. septembra 2005 o priznavanju poklicnih kvalifikacij. Uradni list L 255, 30.9.2005: str. 0022-0142. Dostopno na: [http://register.consilium.eu.int/pdf/sl/05/st03/st03627.sl05.pdf#search=%22DIREKTIVA%202005%2F36%2Fes%22].
134. Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 2006/123/ES o storitvah na notranjem trgu. Uradni list Evropske unije L 376 z dne 27.12.2006.
135. DstR - Deutsches Steuerrecht. 1997. Bekanntmachung der Satzung über die Rechte und Pflichten bei der Ausübung der Beruge der Steuerberater und der Steuerbevollmächtignen von 2. Juni 1997. München: C.H. Beck. Nr. 27.
136. EUROPA Splošno poročilo o dejavnosti Evropske unije. 2006. Mobilnost dela. Priznavanje poklicnih kvalifikacij. [online]. Dostopna na: http://europa.eu/generalreport/sl/2005/rg55.htm [14.02.2006]
137. Europäische Kommision. (2003). Arbeitsunterlage der Kommissionsdienststellen. Regulierung der Freien berufe und ihre Folgen. Einladung zur Stellungnahme [online]. Dostopno na: www.eu.int/comm/competition/general_info/invitation/de.pdf [02.09.2005].
138. Europaische Kommision: Reglementierte Berufe. Datenbank [online]. 2008. Dostopno na: http://ec.europa.eu/internal_market/qualifications/regprof/index.cfm?fuseaction=profession.regProfs&profId=2100&mode=desc&cId=0&quid=2 [17.11.2008].
139. Europäische Kommission. Der EU Binnenmarkt. 2007. Arbeitsdokument der Kommission "Qualität der Dienstleistungen – die Rolle von europäischen Verhaltenskodizes". Dostopno na: http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/codeconduct/the_role_of_european_codes_of_conduct_de.pdf
140. Gebührenverordnung für Steuerberater, Steuerbevollmächtigte und Steuerberatungsgesellschaften. StBGebV [online]. Dostopno na: http://www.steuerberaten.de/do_it_yourself/gesetze/gesetz_StBGebV.php [02.09.2005].
141. IRS – Internal Revenue Service [online]. Dostopno na: http://irs.gov [24.08.2005].
142. Kazenski zakonik (KZ-UPB-1). 2004. Ljubljana: Uradni list RS 95/2004.
143. Komisija Evropskih skupnosti kom (2005) 405 končno. (2005) Sporočilo komisije Svetu, Evropskemu parlamentu, Ekonomsko-socialnemu odboru in odboru regij: Svobodni poklici – (Možnost) Prostor za nadaljnje reforme Nadaljevanje Poročila o konkurenci v sektorju svobodnih poklicev, COM(2004) 83 z dne 9. februarja 2004. Bruselj, 5.9.2005 (SEK(2005) 1064). Dostopno na: http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+TA+P6-TA-2006-0418+0+DOC+WORD+V0//SL
144. Komisija Evropskih Skupnosti (2007). GD za notranji trg in storitve. Priročnik o uveljavljanju Direktive o storitvah. Dostopno na: http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/index_sl.htm [11.4.2007].
145. Komisija Evropskih skupnosti. (2007a). Poročilo Komisije Evropskemu parlamentu in Svetu. Končno poročilo Evropske komisije o ustreznosti ohranjanja zahtev glede

zavarovanja poklicne odgovornosti, ki veljajo za posrednike v skladu s pravom Skupnosti. COM (2007) 178 končno Bruselj [11.4.2007].
146. Kommission der Europäischen Gemeinschaften. (2004). Mitteilung der Kommision. Bericht über den Wettbewerb bei freien Dienstleistungen [online]. Dostopno na: http://www.rechtsanwaltskammerhamburg.de/KammerReport/2004/01_2004/Anlagen/freie_Berufe_communication_de.pdf [29. 12. 2006].
147. MMT 1 – Modern Marketing Technology. (2002). Correct approach in prospekting for your Accounting firm. [online] Dostopna na: http://www.accountancymarketing.co.uk/prospekting1.html [24.1.2003]
148. NFB - Nederlands Federatie van Belastingconsulenten [online]. Dostopno na: http:// www.fb.nl [12.09.2009]
149. NFB - Nederlands Federatie van Belastingconsulenten. (2009). Statut Nizozenske federacije davčnih svetovalcev [online]. Dostopno na: http://www.fb.nl/files_content/statuten%20en%20reglementen/Statuten.pdf. [12.09.2009].
150. NOB - Nederlands Ordre van Belastingconsulenten [online]. 2009. Dostopno na: http:// www.nob.net/ [12.09.2009].
151. NOB - Reglement Beroepsuitoefening Nederlandse Orde van Belastingadviseurs. 2009. [online]. Dostopno na: http://www.nob.net/?q=Reglementen-en-Statuten-NOB. [12.09.2009].
152. Obligacijski zakonik. (Ur. list RS 83/2001, 32/2004, 28/2006 Odl.US: U-I-300/04-25, 29/2007 Odl.US: U-I-267/06-41, 40/2007, 97/2007-UPB1).
153. Pogodba o ustanovitvi Evropske skupnosti. (2006). Uradni list Evropske unije C 321 [online]. [29. 12. 2006]. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2006:321E:0001:0331:SL:pdf.
154. Pogodba o delovanju Evropske unije (Ur.l.EU C 83/366 z dne 30.3.2010
155. Prečiščeno besedilo Pogodbe o ustanovitvi Evropske skupnosti (Amsterdamska pogodba) 1997. [online]. Dostopno na: http://www.oeaw.ac.at/eif/competition/si/guidelines/amsterdam_s _preciscenimi_besedili.pdf [29. 12. 2006].
156. Public Company Accounting Reform and Investor Protection Act of 2002 [online]. Dostopno na: http://www.accountingeducation.com/pdffiles/usreform.pdf [28.08.2005].
157. PWC - PricewaterhouseCoopers (2004). Tax Risk Management. Available: http://www.tls.pwc.ch/tls/tlswebsite.nsf/0/6C5363572EABEA82C1256F3B0025952D/$ FILE/PwC_Tax_Risk_Management.pdf [10.09.2005].
158. Republika Slovenija. Ministrstvo za delo družino in socialne zadeve. Evidenca reguliranih poklicev oziroma reguliranih poklicnih dejavnosti v Republiki Sloveniji Ur.l. RS. št. 50/2006.
159. SEC - Securities and Exchange Commision [online]. Dostopno na: http://www.sec.gov [02.09.2005].
160. Slovar slovenskega knjižnega jezika. 1991. Ljubljana: Slovenska akademija znanosti in umetnosti.
161. Slovar slovenskega knjižnega jezika II. 1993. Ljubljana: Slovenska akademija znanosti in umetnosti.
162. Slovenski inštitut za revizijo. Program dela za leto 2008, sprejet na odboru sekcije preizkušenih davčnikov [online]. 2009. Dostopno na: http://www.si-revizija.si/davcniki/indeks.php [13.02.2010].

163. Slovenski standard SIST ISO 9001. 2000. Tretja izdaja. Ljubljana: Urad RS za standardizacijo in meroslovje.
164. StBerG - Steuerberatungsgesetz. 2004. Bundesgesetzblatt I S. 2735/1975, zadnja sprememba Bundesgesetzblatt I S. 3310/2004 [online]. [02.09.2005]. Dostopno na: www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/stberg/gesamt.pdf
165. SVFB – Schweizerisches Verband freier Berufe [online]. 2009. Dostopno na: http://www.freieberufe.ch/index.cfm/fuseaction/show/path/1-293.htm [14.09.2009]
166. The Association of Tax Technicians – ATT [online]. Dostopno na: http://www.att.org.uk. [02.09.2005].
167. The Chartered Institute of Taxation, CIOT [online]. Dostopno na: http://www.tax.org.uk. [02.09.2005].
168. Wirtschaftsprüfer Handbuch. 1996. Andere prüfende und beratende Berufe. Düsseldorf: IDW – Verlag: 119–136.
169. Zbornica davčnih svetovalcev Slovenije. Naloge ki jih ZDSS opravlja za svoje člane. 2009. [online]. Dostopno na: http://www.davki.com/175/Iz_zgodovine.aspx [14.09.2009].
170. Zakon o revidiranju. (ZRev-2). 2008. Ljubljana: Uradni list RS 65/2008.

10.3 Seznam sodb Evropskega sodišča

1. **C-288/89 (Mediawet):** Urteil des Gerichtshofes vom 25. Juli 1991. Stichting Collectieve Antennevoorziening Gouda und andere gegen Commissariaat voor de Media. Ersuchen um Vorabentscheidung: Raad van State - Niederlande. Freier Dienstleistungsverkehr - Voraussetzungen für die Übertragung von Werbemitteilungen, die in von anderen Mitgliedstaaten aus gesendeten Hörfunk- oder Fernsehprogrammen enthalten sind. Rechtssache C-288/89. Dostopno na: http://eur-lex.europa.eu/Result.do?arg0=c-288%2F89&arg1=&arg2=&titre=titre&chlang=de&RechType=RECH_mot&idRoot=16&refinecode=JUR*T1%3DV111%3BT2%3D%3BT3%3DV1&Submit=Suche
2. **C-76/90 (Säger):** Urteil des Gerichtshofes (Sechste Kammer) vom 25. Juli 1991. Manfred Säger gegen Dennemeyer & Co. Ltd. Ersuchen um Vorabentscheidung: Oberlandesgericht München - Deutschland. Freier Dienstleistungsverkehr - Tätigkeiten zur Aufrechterhaltung gewerblicher Schutzrechte. Rechtssache C-76/90. Dostopno na: http://eurlex.europa.eu/Result.do?arg0=c.76%2F90&arg1=&arg2=&titre=titre&chlang=de&RechType=RECH_mot&idRoot=16&refinecode=JUR*T1%3DV111%3BT2%3D%3BT3%3DV1&Submit=Suche
3. **C - 43/93 (Vander Elst):** Urteil des Gerichtshofes vom 9. August 1994. Raymond Vander Elst gegen Office des migrations internationales. Ersuchen um Vorabentscheidung: Tribunal administratif de Châlons-sur-Marne - Frankreich. Freier Dienstleistungsverkehr - Staatsangehörige eines Drittlandes. Rechtssache C-43/93. Dostopno na: http://eur-lex.europa.eu/Result.do?arg0=c43%2F93&arg1=&arg2=&titre=titre&chlang=sl&RechType=RECH_mot&Submit=Suche
4. **C-55/94 (Gebhard):** Urteil des Gerichtshofes vom 30. November 1995. Reinhard Gebhard gegen Consiglio dell'Ordine degli Avvocati e Procuratori di Milano. Ersuchen um Vorabentscheidung: Consiglio Nazionale Forense - Italien. Richtlinie 77/249/EWG - Freier Dienstleistungsverkehr - Rechtsanwälte - Möglichkeit, eine Kanzlei einzurichten - Artikel 52 undt 59 EG-Vertrag. Rechtssache C-55/94 Dostopno na: http://eur-lex.europa.eu/Result.do?arg0=c55%2F94&arg1=&arg2=&titre=titre&chlang=sl&RechType=RECH_mot&Submit=Suche

5. **C-108/96 (Mac Quen in drugi):** Urteil des Gerichtshofes (Fünfte Kammer) vom 1. Februar 2001. Strafverfahren gegen Dennis Mac Quen, Derek Pouton, Carla Godts, Youssef Antoun und Grandvision Belgium SA, zivilrechtlich haftend. Auslegung der Artikel 5 EG-Vertrag (jetzt Artikel 10 EG) sowie 30, 52 und 59 EG-Vertrag (nach Änderung jetzt Artikel 28 EG, 43 EG und 49 EG) - Nationale Rechtsvorschriften, nach denen Augenoptikern bestimmte Augenuntersuchungen untersagt sind - Nationale Rechtsvorschriften, die den Vertrieb von Geräten beschränken, mit denen bestimmte, Augenärzten vorbehaltene Augenuntersuchungen durchgeführt werden können. Rechtssache C-108/96. Dostopno na: http://eur-lex.europa.eu/Result.do?arg0=c-108%2F96&arg1=&arg2=&titre=titre&chlang=sl&RechType=RECH_mot&Submit=Suche
6. **C-58/98 (Corsten):** Urteil des Gerichtshofes vom 3. Oktober 2000. Josef Corsten. Ersuchen um Vorabentscheidung: Amtsgericht Heinsberg - Deutschland. Freier Dienstleistungsverkehr - Richtlinie 64/427/EWG - Handwerkliche Baudienstleistungen - Nationale Regelung, die die Eintragung ausländischer Handwerksbetriebe in die Handwerksrolle verlangt - Verhältnismäßigkeit. Rechtssache C-58/98. Dostopno na: http://eur-lex.europa.eu/Result.do?arg0=c-58%2F98&arg1=&arg2=&titre= titre&chlang=sl&RechType=RECH_mot&Submit=Suche
7. **C-35/99 (Ardunino):** Urteil des Gerichtshofes von 19. Februar 2002 »Verbindliche Gebührenordnung für Rechtsanwälte – Beschluss des nationalen Rates der Rechtanwälte – Genehigung durc den Minister der Justiz – Artikel 5 und 85 EG Vertrag (jetzt Artikel 10 EG und 81 EG) un der Rechtssache C-35/99. Dostopno na: [http://curia.europa.eu/jurisp/cgi-bin/gettext.pl?lang=de&num= 79979780C19990035&doc=T&ouvert=T&seance=ARRET&where=()]
8. **C-267/99 (Adam):** Urteil des Gerichtshofes (Zweite Kammer) vom 11. Oktober 2001. Christiane Adam, verheiratete Urbing gegen Administration de l'enregistrement et des domaines. Ersuchen um Vorabentscheidung: Tribunal d'arrondissement de Luxemburg - Grossherzogtum Luxemburg. Sechste Mehrwertsteuerrichtlinie - Begriff des freien Berufes - Wohnungseigentumsverwalter. Rechtssache C-267/99. Dostopno na: http://eur-lex.europa.eu/Result.do?arg0=c.267%2F99&arg1=&arg2=&titre=titre&chlang=de&RechType=RECH_mot&idRoot=16&refinecode=JUR*T1%3DV111%3BT2%3D%3BT3%3DV1&Submit=Suche
9. **C - 309/99 (Wouters):** Urteil des Gerichtshofes vom 19. Februar 2002. J. C. J. Wouters, J. W. Savelbergh und Price Waterhouse Belastingadviseurs BV gegen Algemene Raad van de Nederlandse Orde van Advocaten, Beteiligter: Raad van de Balies van de Europese Gemeenschap. Ersuchen um Vorabentscheidung: Raad van State - Niederlande. Berufsständische Vertretung - Nationale Rechtsanwaltskammer - Regelung der Kammer über die Berufsausübung - Verbot von Sozietäten zwischen Rechtsanwälten und Wirtschaftsprüfern - Artikel 85 EG-Vertrag (jetzt Artikel 81 EG) - Unternehmensvereinigung - Wettbewerbsbeschränkung - Rechtfertigungsmöglichkeiten - Artikel 86 EG-Vertrag (jetzt Artikel 82 EG) - Unternehmen oder Gruppe von Unternehmen - Artikel 52 und 59 EG-Vertrag (nach Änderung jetzt Artikel 43 EG und 49 EG) - Anwendbarkeit - Beschränkungen -Rechtfertigungsmöglichkeiten. Rechtssache C-309/99. Dostopno na: http://eur-lex.europa.eu/Result.do?arg0=c-309%2F99&arg1=&arg2=&titre=titre&chlang=sl&RechType=RECH_mot&Submit=Suche
10. **C - 330/03 (Colegio de Ingenieros de Caminos):** Urteil des Gerichtshofes (Erste Kammer) vom 19. Januar 2006 in der Rechtssache C-330/03

(Vorabentscheidungsersuchen des Tribunal Supremo): Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos gegen Administración del Estado (Freizügigkeit der Arbeitnehmer — Anerkennung der Diplome — Richtlinie 89/48/EWG — Ingenieurberuf — Partielle und begrenzte Anerkennung der beruflichen Qualifikationen — Artikel 39 EG und 43 EG). Dostopno na: http://eur-lex.europa.eu/Result.do?arg0=c-330%2F03&arg1=&arg2=&titre=titre&chlang=sl&RechType=RECH_mot&Submit=Suche

11 PRILOGE

11.1 Priloga T 1: Metoda Servqual

Vprašalnik T 1: Vprašalnik Servqual

	Trditve	Se ne strinjam				Se strinjam		
1.	Odlična davčnosvetovalna pisarna ima sodobno opremo.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Zunanji videz zgradb, v katerih so odlične davčnosvetovalne pisarne, je privlačen.	1	2	3	4	5	6	7
3.	Zaposlenci v odličnih davčnosvetovalnih pisarnah so urejeni.	1	2	3	4	5	6	7
4.	Materiali, povezani s storitvami, so všečni.	1	2	3	4	5	6	7
5.	Ko odlične davčnosvetovalne pisarne nekaj obljubijo, storijo to v obljubljenem času.	1	2	3	4	5	6	7
6.	Ko ima naročnik težave, odlične davčnosvetovalne pisarne pokažejo resničen interes za njihovo rešitev.	1	2	3	4	5	6	7
7.	Odlične davčnosvetovalne pisarne storitev že prvič opravijo pravilno.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Odlične davčnosvetovalne pisarne storitev zagotovijo v obljubljenem času.	1	2	3	4	5	6	7
9.	Odlične davčnosvetovalne pisarne se zavedajo pomena opravljanja storitev brez napak.	1	2	3	4	5	6	7
10.	Zaposlenci v odličnih davčnosvetovalnih pisarnah naročnike seznanijo s točnim časom izvedbe storitve.	1	2	3	4	5	6	7
11.	Zaposlenci v odličnih davčnosvetovalnih pisarnah naročnikom zagotovijo storitve takoj.	1	2	3	4	5	6	7
12.	Zaposlenci v odličnih davčnosvetovalnih pisarnah so naročnikom vedno pripravljeni pomagati.	1	2	3	4	5	6	7
13.	Zaposlenci v odličnih davčnosvetovalnih pisarnah niso nikoli tako zaposleni, da ne bi mogli odgovoriti na vprašanja naročnikov.	1	2	3	4	5	6	7
14.	Obnašanje zaposlencev v odličnih davčnosvetovalnih pisarnah bo pri naročnikih vzbujalo zaupanje.	1	2	3	4	5	6	7
15.	Naročniki se v odličnih davčnosvetovalnih pisarnah počutijo varne.	1	2	3	4	5	6	7
16.	Zaposlenci v odličnih davčnosvetovalnih pisarnah so vedno spoštljivi do naročnikov.	1	2	3	4	5	6	7
17.	Zaposlenci v odličnih davčnosvetovalnih pisarnah znajo vedno odgovoriti na naročnikova vprašanja.	1	2	3	4	5	6	7
18.	V odličnih davčnosvetovalnih pisarnah so pozorni do vsakega naročnika.	1	2	3	4	5	6	7
19.	Odlične davčnosvetovalne pisarne bodo poslovale v času, ki je primeren za vse naročnike.	1	2	3	4	5	6	7
20.	Odlične davčnosvetovalne pisarne zaposlujejo ljudi, ki se naročnikom osebno posvetijo.	1	2	3	4	5	6	7
21.	Odlične davčnosvetovalne pisarne poznajo najpomembnejše interese naročnikov.	1	2	3	4	5	6	7
22.	Zaposlenci v odličnih davčnosvetovalnih pisarnah razumejo specifične potrebe svojih naročnikov.	1	2	3	4	5	6	7

Opomba: Vprašalnik je prirejen za ponudnike davčnosvetovalnih storitev po Parasuraman, Zeithaml in Berry 1990, 181

Vprašalnik T 2: Vprašalnik za merjenje stopnje oglaševanih storitev v povezavi z neskladjema 1 in 2:

	Trditve	**Nezmožni**				**Zmožni**		
1.	Fizične spretnosti zaposlenih, oprema in komunikacijski kanali davčnosvetovalne pisarne	1	2	3	4	5	6	7
2.	Zmožnost davčnosvetovalne pisarne za zanesljivo in zavestno opravljanje oglaševanih storitev	1	2	3	4	5	6	7
3.	Pripravljenost davčnosvetovalne pisarne pomagati naročnikom in ponujati takojšnje storitve	1	2	3	4	5	6	7
4.	Znanje, uslužnost zaposlencev davčnosvetovalne pisarne ter njihova molčečnost	1	2	3	4	5	6	7
5.	Prizadevnost in pozornost, posvečeni posameznim naročnikom	1	2	3	4	5	6	7

Opomba: Vprašalnik je prirejen za ponudnike davčnosvetovalnih storitev
Vir: (Parasuraman, Zeithaml in Berry 1990, 198)

Vprašalnik T 3: Vprašalnik za merjenje stopnje oglaševanih storitev v povezavi z neskladjema 3 in 4

	Trditve	**Nezmožni**				**Zmožni**		
1.	Redno zbiramo informacije o potrebah naročnikov.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Redno uporabljamo informacije o naročnikih, zbrane na podlagi trženjskih raziskav.	1	2	3	4	5	6	7
3.	Redno zbiramo informacije o pričakovanjih naročnikov glede kakovosti davčnosvetovalnih storitev.	1	2	3	4	5	6	7
4.	Poslovodstvo redno komunicira z naročniki.	1	2	3	4	5	6	7
5.	Poslovodstvo pogosto navezuje neposreden stik z naročniki.	1	2	3	4	5	6	7
6.	Poslovodstvo se redko pogovori z naročniki o njihovih predlogih.	1	2	3	4	5	6	7
7.	Poslovodstvo se pogosto osebno dogovarja z naročniki.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Obstaja komunikacija med kontaktnimi zaposlenci (zaposlenci, ki neposredno navezujejo stik z naročnikom) in najvišjim poslovodstvom med pisanjem memoranduma o opravljenih storitvah.	1	2	3	4	5	6	7
9.	V davčnosvetovalni pisarni obstaja preveč ravni poslovodstva med kontaktnimi zaposlenci in najvišjim poslovodstvom.	1	2	3	4	5	6	7
10.	Davčnosvetovalna pisarna ne razpolaga z ustreznimi viri za doseganje kakovosti storitev.	1	2	3	4	5	6	7
11.	Davčnosvetovalna pisarna ima interne programe za izboljševanje kakovosti storitev za naročnike.	1	2	3	4	5	6	7
12.	V davčnosvetovalni pisarni nagrajujejo poslovodje, ki dosegajo kakovostne storitve.	1	2	3	4	5	6	7
13.	V davčnosvetovalni pisarni dajejo večji poudarek prodaji kot posvečanju naročnikom.	1	2	3	4	5	6	7
14.	Davčnosvetovalna pisarna je uvedla formalne postopke za doseganje kakovosti storitev.	1	2	3	4	5	6	7
15.	V davčnosvetovalni pisarni si prizadevajo za doseganje posebnih ciljev za kakovostne storitve.	1	2	3	4	5	6	7

Opomba: Vprašalnik je prirejen za ponudnike davčnosvetovalnih storitev
Vir: (Parasuraman, Zeithaml in Berry 1990, 199–201)

Vprašalnik T 4: Vprašalnik za merjenje kakovosti storitev v povezavi z neskladjem 5

	Trditve	**Se ne strinjam**						**Se strinjam**
1.	Počutim se kot del davčnosvetovalne pisarne.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Vsi v davčnosvetovalni pisarni prispevajo k doseganju ciljev, povezanih z naročniki.	1	2	3	4	5	6	7
3.	Imam občutek, da pomagam sodelavcem pri opravljanju storitev.	1	2	3	4	5	6	7
4.	S sodelavci sodelujemo in medsebojno ne tekmujemo.	1	2	3	4	5	6	7
5.	Počutim se kot pomemben član davčnosvetovalne pisarne.	1	2	3	4	5	6	7
6.	Pri opravljanju storitev se počutim prijetno.	1	2	3	4	5	6	7
7.	Davčnosvetovalna pisarna zaposluje strokovno usposobljene zaposlence za opravljanje davčnosvetovalnih storitev.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Davčnosvetovalna pisarna ima za opravljanje storitev potrebno opremo in sredstva.	1	2	3	4	5	6	7
9.	Veliko časa posvetim reševanju problemov, nad katerimi nimam nadzora.	1	2	3	4	5	6	7
10.	Pri opravljanju dela sem svoboden.	1	2	3	4	5	6	7
11.	Opažam pomanjkanje nadzora nad svojim delom zaradi velikega števila naročnikov.	1	2	3	4	5	6	7
12.	Največjo frustracijo pri delu občutim zaradi odvisnosti od dela sodelavcev.	1	2	3	4	5	6	7
13.	Pri ocenjevanju mojega dela se upošteva, kako dobro opravljam storitve za naročnike.	1	2	3	4	5	6	7
14.	Posebna prizadevanja pri opravljanju storitev za naročnike niso dodatno nagrajena.	1	2	3	4	5	6	7
15.	Zaposlenci, ki se še posebej potrudijo pri opravljanju storitev za naročnike, so dodatno nagrajeni.	1	2	3	4	5	6	7
16.	Dokumentiranje postopkov pri opravljanju storitev zahteva veliko časa in zmanjšuje učinkovitost dela.	1	2	3	4	5	6	7
17.	Davčnosvetovalna pisarna daje prednost prodaji storitev, kar ovira doseganje primerne kakovosti teh storitev.	1	2	3	4	5	6	7
18.	Pričakovanja naročnikov pri opravljanju storitev so po navadi enaka pričakovanjem poslovodstva.	1	2	3	4	5	6	7
19.	Davčnosvetovalna pisarna in jaz imamo enake predstave o tem, kako dobro opraviti storitve.	1	2	3	4	5	6	7
20.	Od poslovodstva prejemam dovolj informacij, ki so povezane s tistim, kar se pričakuje od mene.	1	2	3	4	5	6	7
21.	Pogosto se mi zdi, da ne razumem storitev, ki jih ponuja davčnosvetovalna pisarna.	1	2	3	4	5	6	7
22.	Sposoben sem sprejeti spremembe, ki so predlagane za našo davčnosvetovalno pisarno.	1	2	3	4	5	6	7
23.	Imam občutek, da me davčnosvetovalna pisarna ne izobražuje dovolj o tem, kako učinkovito sodelovati z naročniki.	1	2	3	4	5	6	7
24.	Nisem prepričan, katere vidike mojega dela bo poslovodstvo najbolj izpostavilo pri vrednotenju izvedbe storitev.	1	2	3	4	5	6	7
25.	Oglaševalci se posvetujejo z zaposlenci o vrstah oglaševanih storitev?	1	2	3	4	5	6	7
26.	Pogosto se ne zavedam pomena oglaševanih storitev davčnosvetovalne pisarne.	1	2	3	4	5	6	7
27.	Zaposlenci sodelujemo pri razpravah o storitvah, ki jih davčnosvetovalna pisarna lahko ponudi naročnikom.	1	2	3	4	5	6	7
28.	Politika davčnosvetovalne pisarne je pri opravljanju storitev pisarne usklajena znotraj oddelkov davčnosvetovalne pisarne.	1	2	3	4	5	6	7
29.	Močna konkurenca povzroča pritisk na davčnosvetovalne pisarne, kar vpliva na pridobivanje novih poslov.	1	2	3	4	5	6	7
30.	Naši ključni tekmeci obljubljajo storitve, ki jih za nove naročnike dejansko niso sposobni opraviti.	1	2	3	4	5	6	7

Opomba: Vprašalnik je prirejen za ponudnike davčnosvetovalnih storitev

Vir: Parasuraman, Zeithaml in Berry (1990, 202–205)

11.2 Priloga T 2: Metoda Intqua

Vprašalnik T 5: Vprašalnik Intqual

	Trditve	**Se ne strinjam**				**Se strinjam**		
1.	V naši davčnosvetovalni pisarni verjamemo, da je storitev brez napak cilj, za katerega se je vredno potruditi.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Poslovodstvo naše davčnosvetovalne pisarne je prepričano, da bodo storitve brez napak izboljšale njeno delovno učinkovitost.	1	2	3	4	5	6	7
3.	V naši davčnosvetovalni pisarni namenimo precejšnja denarna sredstva za to, da že prvič zagotovimo pravilno izvedbo storitev.	1	2	3	4	5	6	7
4.	Zaposlenci v naši davčnosvetovalni pisarni spoštujejo pravilno izvedbo storitev v obljubljenem času.	1	2	3	4	5	6	7
5.	Poslovodstvo naše pisarne redno obvešča zaposlene o pomembnosti izvedbe storitev brez napak.	1	2	3	4	5	6	7
6.	Vsa sporočila znotraj davčnosvetovalne pisarne poudarjajo pomembnost izvajanja storitev brez napak.	1	2	3	4	5	6	7
7.	Prizadevanje za storitev brez napak je poslanstvo naše davčnosvetovalne pisarne.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Pri zaposlovanju v davčnosvetovalni pisarni poskušamo zagotoviti, da novi zaposlenci verjamejo v vrednost storitve brez napak.	1	2	3	4	5	6	7
9.	V naši davčnosvetovalni pisarni usposabljamo zaposlene za storitve brez napak.	1	2	3	4	5	6	7
10.	V davčnosvetovalni pisarni obstaja skupina ljudi z različnih področij, ki je zadolžena za zagotavljanje storitev brez napak.	1	2	3	4	5	6	7
11.	V davčnosvetovalni pisarni poskušamo zagotavljati podobo storitev, ki jih naročnik od nas resnično lahko tudi pričakuje.	1	2	3	4	5	6	7
12.	V naši davčnosvetovalni pisarni poteka redna komunikacija med tistimi, ki opravljajo storitve, in tistimi, ki jih tržijo.	1	2	3	4	5	6	7
13.	V naši davčnosvetovalni pisarni je ena prednostnih nalog pravilna izvedba storitve že prvič.	1	2	3	4	5	6	7
14.	Zaposlenci v naši davčnosvetovalni pisarni so usposobljeni za skrb za svoje naročnike in njihovo cenjenost.	1	2	3	4	5	6	7
15.	Zaposlenci v naši davčnosvetovalni pisarni skušajo presenetiti naročnike, zato jim ponudijo več, kot so pričakovali.	1	2	3	4	5	6	7
16.	Pričakovanja naročnikov so merilo, s katerim davčnosvetovalna pisarna ugotavlja uspešnost poslovanja.	1	2	3	4	5	6	7
17.	Davčnosvetovalna pisarna dobro pozna pričakovanja svojih naročnikov.	1	2	3	4	5	6	7

Vprašalnik je prilagojen za potrebe davčnosvetovalne pisarne.
Vir: Caruana in Pitt (1997, 610–611)

11.3 Priloga T 3: Vprašalnik za preveritev usmeritev in postopkov nadzora nad kakovostjo davčne prakse

Ameriški inštitut pooblaščenih javnih računovodskih strokovnjakov *(American Institute of Certified Public Accountants, AICPA)* je pripravil Vprašalnik za preveritev usmeritev in postopkov nadzora nad kakovostjo davčne prakse (AICPA, 1998, E 1-16):

Vprašalnik T 6: Vprašalnik za preveritev usmeritev in postopkov nadzora nad kakovostjo davčne prakse

	Odgovor, vključno z oceno delovnega gradiva davčnosvetovalne pisarne
A. Svetovanje, popolnost in objektivnost	
1. Na kakšen način (priročnik, memorandum, izobraževanje) je davčnosvetovalna pisarna (odslej pisarna) obvestila zaposlence o usmeritvah in postopkih nadzora nad kakovostjo, in sicer o: a) svetovanju naročniku, b) objektivnosti in zaupnosti pri odnosu z naročnikom, c) odgovornosti davčnega svetovalca, poznavanju predpisov, uredb, zakonov in strokovnih standardov, č) zaupnosti o informacijah in podatkih o naročniku, d) izogibanju možnim navzkrižjem interesom?	
2. Ali ima pisarna Kodeks poklicne etike in Izjavo o odgovornosti zaposlencev v davčni praksi?	
3. Kako pisarna nadzoruje usklajenost delovanja zaposlencev s predpisano usmeritvijo in postopki v povezavi s pristojnostjo, popolnostjo in objektivnostjo ter a) navzkrižji interesov, b) zaupnostjo, c) kodeksom poklicne etike, č) izjavo o odgovornosti?	
4. Ali ima pisarna pravilnik o kaznovanju zaposlencev pri neustreznem ravnanju?	
5. Ali je pisarno tožil kateri od naročnikov? 6. Kdo je odgovoren za reševanje težav v povezavi s svetovanjem naročnikom, strokovnostjo in objektivnostjo svetovalcev? a) V katerih primerih se problemi zapišejo? Kje se hranijo zapisniki? b) Kako se rešujejo ti problemi? c) Ali pisarna pri reševanju teh problemov najame zunanje strokovnjake?	
B. Upravljanje zaposlencev (strokovni razvoj, zaposlovanje, napredovanje, dodeljevanje naročnikov)	
1. Ali se naročila dodeljujejo zaposlencem na podlagi analize zasedenosti in načrtovanega obsega prihodkov, ki ga mora ustvariti posamezni zaposlenec? a) Če se, kdo je odgovoren za pripravo in odobritev? b) Če se ne, kako se načrtuje za naročnika porabljeni čas?	
2. Kdo je odgovoren za dodelitev naročil svetovalcem?	
3. Ali so vodje projektov odgovorni tudi za odobritev članov svetovalne skupine in časa, namenjenega za projekt? Ali je ta odobritev zapisana, in če je, kje?	
4. Kako se skupini svetovalcev predstavita naročnik in posel?	
5. Ali se zahtevajo izkušnje za posameznega naročnika, in sicer za a) svetovalce, b) vodjo projekta in c) sodelujoče nadzornike?	
6. Kdo je odgovoren za ugotovitev kadrovskih potreb v pisarni, za odločanje o	

	Odgovor, vključno z oceno delovnega gradiva davčnosvetovalne pisarne
programu izobraževanja in za nadzor nad učinkovitostjo programa izobraževanja zaposlencev?	
7. Katere lastnosti, izobrazba in izkušnje se zahtevajo za a) začetnike, b) izkušeno osebje, c) davčne svetovalce?	
8. Katere informacije o kvalifikacijah se zahtevajo pri zaposlovanju novih zaposlencev (življenjepis, strokovne objave, oblika prošnje, zaposlitveni pogovori, reference)?	
9. Kdo odloča o zaposlitvi novega zaposlenca?	
10. Ali ima pisarna priročnik za uvajanje novih zaposlencev?	
11. Ali so vsi zaposlenci vključeni v programe izobraževanj in pridobivanja pooblastil za delo (licenc)?	
12. Kdo je odgovoren za nadzor nad pridobivanjem ustreznih znanj in pooblastil za delo (licenc)?	
13. Ali ima pisarna program izobraževanj zaposlencev, po katerem so vsakemu zaposlencu dodeljeni mentorji, ter ali se izvajajo redni sestanki med mentorjem in zaposlencem z namenom usmerjanja in ugotavljanja dosežkov?	
14. Kje se hrani dokumentacija o izobraževanju zaposlencev?	
15. Na kakšen način (notranji akti, sestanki, izobraževanja o novostih ipd.) se strokovno osebje seznanja z novostmi na področju davčne zakonodaje, sprememb predpisov, strokovnih standardov ter usmeritev in postopkov pisarne?	
16. Ali so priročnik in zahteve po izobraževanju pisarne predstavljeni zaposlencem?	
17. Kdo v pisarni je odgovoren za oblikovanje in uvajanje usmeritev izobraževanja?	
18. Ali izobraževalni program pisarne omogoča strokovno izobraževanje za potrebe razvoja strokovnjakov na posebnih področjih svetovanja?	
19. Ali so osnovni izobraževalni programi in računalniško usposabljanje ustrezni?	
20. Ali se posameznikom ponujajo izobraževanja, da bi se za pisarno pridobili posebne veščine in znanja?	
21. Ali pisarna spodbuja zaposlence k sodelovanju z različnimi strokovnimi inštituti/odbori, k pisanju in objavljanju strokovnih člankov, k vodenju seminarjev s področja njihovega dela?	
22. Kakšne stopnje odgovornosti so predvidene za zaposlence (asistenta, vodjo, podpisnika, direktorja)?	
23. Ali so pripravljeni opisi del ter pristojnosti in odgovornosti za vsako delovno mesto?	
24. Ali obstaja obdobno (periodično) ocenjevanje dela zaposlencev? a) Kdaj poteka takšno ocenjevanje dela? b) Ali so ocenjevanja pisna? Če so, kje se hranijo zapisniki? c) Ali se pri tem uporabljajo standardni obrazci? č) Kako je direktor vključen v ocenjevanje?	
25. Kdo je odgovoren za a) predlaganje in sprejemanje odločitev, b) nadzor nad sistemom izobraževanja in razvoja zaposlencev?	
C. Sprejemanje naročnikov in sodelovanje z njimi	
1. Ali ima pisarna zapisan postopek sprejemanja naročnikov in sodelovanja z njimi?	
2. Kdo je odgovoren za pridobivanje informacij o možnih naročnikih ter informacij o poslu in sprejetju naročnika?	

	Odgovor, vključno z oceno delovnega gradiva davčnosvetovalne pisarne
3. Ali se postopek sprejemanja naročnika evidentira pisno (izpolni se vprašalnik o sprejetju naročnika ali se zapiše zapisnik o sestanku)?	
4. Kateri postopki se uporabljajo za dokumentiranje a) razumevanja obsega novega posla, b) odgovornosti pisarne, c) odgovornosti naročnika za pripravo poročil, č) odgovornosti naročnika za pripravo potrebnih informacij in podatkov pri svetovanju, d) finančnega vidika posla z naročnikom?	
5. Ali so opravljene storitve za naročnike pregledane in odobrene, da se lahko ugotovi, ali naj se sodelovanje z naročnikom prekine, nadaljuje ali spremeni?	
6. Kdo je odgovoren za pregled pridobljenih informacij in pripravo priporočil za nadaljevanje sodelovanja z naročnikom?	
7. Ali se odločitev o nadaljevanju sodelovanja z naročnikom ustrezno evidentira?	
8. Kdo je odgovoren za nadzor nad ustreznostjo delovanja v skladu z usmeritvami in postopki pisarne za sprejemanje naročnika in nadaljevanje sodelovanja z naročnikom?	
Č. Svetovanje	
1. Ali pisarna dokumentira vse postopke, od sprejemanja naročnika, svetovanja do sestavljanja poročila? Ali ima pisarna priročnik (metodologijo) kot pripomoček pri svetovanju in evidentiranju vseh informacij in podatkov?	
2. Ali ima pisarna priročnik o a) vključevanju posebnih strokovnjakov v proces svetovanja naročniku, b) pregledu davčnih napovedi naročnika, c) dokumentiranju porabljenega časa po naročniku, č) dokumentiranju svetovanja naročniku, d) dokumentiranju iskanja rešitev za naročnika, e) obliki in vsebini delovnih papirjev?	
3. Ali uporablja pisarna pri svetovanju standardizirane obrazce, preverjalne sezname in vprašalnike? Če ne, opišite druge postopke za zagotavljanje sledljivosti dokumentacije.	
4. Kako se v delovnem gradivu naročnika evidentirajo kasneje ugotovljene spremembe?	
5. Kako se evidentirajo razlike v mnenjih svetovalcev za naročnika in kako se svetovalcem predstavi sklepna ugotovitev?	
6. Ali pisarna uporablja storitve zunanjih svetovalcev in drugih svetovalnih pisarn? Če jih, kako se te evidentirajo in nadzirajo? Če jih ne, na kratko opišite, a) kako se dajejo navodila drugim (zunanjim) svetovalcem/pisarnam, b) kdo pregleda pridobljena mnenja drugih (zunanjih) svetovalcev/pisarn?	
7. Ali delovno gradivo pripravljajo svetovalci, ki svetujejo naročniku?	
8. Kako pisarna zaposlence izobražuje o usmeritvah in postopkih davčne prakse?	
9. Ali projekte načrtujejo zaposlenci z ustreznim strokovnim znanjem, vključno z opredelitvijo prevzetega tveganja?	
10. Kako poteka komunikacija v pisarni?	
11. Pri svetovanju naročniku se pripravljajo memorandumi. Ali se vanj zapišejo vsa dejstva in viri, na katere se lahko zanašamo?	
12. Kdo je odgovoren za preveritev, ali so nasveti v skladu s predpisi, zakoni in standardi?	
13. Ali je pisarna dolžna nadzorovati upoštevanje izdanih mnenj?	
14. Ali se poročila pripravljajo ročno, in če se, katera?	
15. Ali pisarna pri evidentiranju dokumentacije in pripravi mnenj uporablja	

	Odgovor, vključno z oceno delovnega gradiva davčnosvetovalne pisarne
računalniško uporabniško rešitev (aplikacijo)?	
16. Kdo je odgovoren za naročanje računalniške aplikacije?	
17. Kdo je odgovoren za razvoj računalniške aplikacije?	
18. Kdo je odgovoren za nadgradnjo računalniške aplikacije?	
19. Ali pisarna preizkuša točnost računalniške aplikacije, vsaj enkrat letno? Če da, kako?	
20. Kakšni vnosi v računalniško aplikacijo se uporabljajo? Neposreden vnos ali uvozi podatkov?	
21. Ali so vzpostavljeni postopki nadzora ?	
22. Ali se podatki redno arhivirajo?	
23. Ali se uporabljajo antivirusni programi?	
24. Ali se redno izdelujejo varnostne kopije?	
25. Ali se varnostne kopije hranijo zunaj pisarne?	
26. Kakšni kontrolni postopki za preprečitev uničenja podatkov obstajajo?	
27. Ali se za posebna davčna področja uporabljajo posebni obrazci, priročnik?	
28. Na kakšen način se zaposlencem predstavijo usmeritve in postopki davčne prakse?	
29. Ali pisarna za posebna področja zaposluje strokovnjake?	
30. Kako se rešujejo razlike v mnenjih med sodelujočimi pri projektu?	
31. Kateri zunanji svetovalci sodelujejo pri posameznih projektih?	
32. Ali ima pisarna potrebno strokovno literaturo, ki jo svetovalci potrebujejo pri delu?	
33. Kdo je odgovoren za naročanje in odobritev naročila strokovne literature?	
34. Ali se zahteva dokumentiranje svetovanja naročniku, in če se, na kakšen način?	
35. Ali se dokumentirajo mnenja vseh sodelujočih pri projektu ali samo zaključno mnenje, ki se izda naročniku?	
36. Ali pisarna pri sprejetju naročnika načrtuje možne posle zanj?	
D. Nadzor	
1. Kako pisarna nadzoruje kakovost svoje davčne prakse?	
2. Kdo je odgovoren za letni nadzor nad kakovostjo?	
3. Ali obstajajo navodila o opravljanju nadzora nad kakovostjo?	
4. Ali se pri nadzoru nad kakovostjo uporablja a) nadzorni program, b) vprašalniki, c) preverjalni seznami, č) drugo?	
5. Ali pisarna hrani dokumentacijo o nadzorih nad kakovostjo? Če jo, opišite, kaj hrani in za kakšno obdobje.	
6. Ali so ugotovljene nepravilnosti pri nadzoru nad kakovostjo pisarne odpravljene? (Opišite.)	

11.4 Priloga T 4: Vprašalnik za nadzor davčne prakse

Ameriški inštitut pooblaščenih javnih računovodskih strokovnjakov *(American Institute of Certified Public Accountants, AICPA)* je pripravil Vprašalnike za nadzor davčne prakse (AICPA, 1998, E 1-16):

Vprašalnik T 7: Preverjalni seznam za vodjo skupine, ki izvaja nadzor

	Začetnice odgovorne osebe	**Datum**
A. Priprava na nadzor		
1. Ali so pridobljene ustrezne in popolne informacije o naročniku?		
2. Pridobite in preglejte pogodbo z naročnikom.		
3. Preglejte sestavo skupine svetovalcev po naročniku. Presodite potrebo po dodatni vključitvi strokovnjakov.		
4. Presodite ocenjeni in porabljeni čas za naročnika.		
a) Pridobite in ocenite nadzorni program pisarne. b) Zahtevajte osebo za izbranega naročnika, ki bo predložil zahtevane informacije in delovno gradivo. c) Preglejte stroške (stroške prenočevanja, dnevnice, potne stroške) po naročniku. d) Ugotovite, kdo v pisarni je odgovoren za njene usmeritve in postopke. e) Za podjetja z večjim številom pisarn presodite, kateri postopki morajo biti predmet nadzora, in izberite pisarne, v katerih bo nadzor izveden. Obvestite izbrane pisarne o nadzoru ter se z njimi dogovorite o datumu začetka in dokumentaciji, ki jo potrebujete pri nadzoru. f) Izberite obdobje za nadzor, ki naj zajame leto dni. g) Povežite se z nadzornim osebjem. h) Ugotovite, ali je potreben poseben nadzor nad davčno prakso.		
B. V postopku nadzora		
1. Vodja nadzora mora organizirati delo za vse člane skupine nadzora pred njihovim prihodom v pisarno.		
2. Članom nadzorne skupine predstavite usmeritve in postopke pisarne.		
3. Članom nadzorne skupine predstavite zaposlence v pisarni, s katerimi bodo v stiku pri nadzoru.		
4. S člani nadzorne skupine se dogovorite o postopkih nadzora ter načinu evidentiranja pridobljenih informacij, delovnega gradiva, vprašalnikov, preverjalnih seznamov in ostale dokumentacije.		
5. Članom nadzorne skupine razdelite naloge, to je področja nadzora.		
6. Pridobite informacije o pisarni.		
7. Preglejte spremembe usmeritev in postopkov pisarne.		
8. Opravite nadzor nad izbranimi posli.		
9. Pri podjetju z več pisarnami izberite posle različnih naročnikov.		
10. Preglejte ugotovitve pri nadzoru nad davčno prakso in jih posredujte vodji pisarne.		
11. Pripravite seznam ugotovitev, s katerimi boste seznanili vodjo pisarne.		
C. Zaključevanje nadzora		

	Začetnice odgovorne osebe	Datum
1. Na zaključnem sestanku se pogovorite z vodjo pisarne o ključnih ugotovitvah pri nadzoru nad davčno prakso.		
2. V 30 dneh dostavite vodji pisarne pisno poročilo o opravljenem nadzoru nad davčno prakso. Vsa dokumentacija, pridobljena za potrebe nadzora (delovno gradivo, vprašalniki, preverjalni seznami, zapisanih usmeritev pisarne ipd.), mora biti vrnjena pisarni.		

Vprašalnik T 8: Predlagani postopki nadzora

	Komentar in ugotovitve	Pripravljavec (začetnice)
A. Svetovanje, popolnost in objektivnost		
1. Primerjajte usmeritve in postopke pisarne s splošno veljavnimi strokovnimi načeli, predpisi in standardi o svetovanju, popolnosti in objektivnosti svetovanja.		
2. Preverite: a. Ali je v postopku nadzora kdo zapustil (dal odpoved) pisarni? b. Kako so zaposlenci seznanjeni z usmeritvami in postopki pisarne o svetovanju, popolnosti in objektivnosti? c. Ali ima pisarna sprejete usmeritve in predpisane postopke za reševanje navzkrižij interesov? d. kako se nadzoruje - upoštevanje sprememb strokovnih standardov glede svetovanja, popolnosti in objektivnosti; - Spoštovanje in ravnanje v skladu z usmeritvami pisarne? e. Ali ste pristojni za izpolnitev svojih odgovornosti?		
3. Preverite, ali je pisarna predstavila zaposlencem usmeritve in postopke davčne prakse in ali je to opravila pravočasno, vključno s kasnejšimi spremembami?		
4. Ugotovite, kako so rešeni primeri nepopolnosti in neobjektivnosti ter ali so rešeni ustrezno.		
B. Upravljanje zaposlencev (strokoven razvoj, zaposlovanje, napredovanje, dodeljevanje naročnikov)		
1. S člani skupine svetovalcev se pogovorite: a) Kateri kriteriji so uporabljeni za dodelitev naročnikov svetovalcem? b) Kako se obvešča o napredovanju, zaposlovanju in prekinitvi sodelovanja? c) Kako natančno so določene zahteve naročnika? d) Kako natančno so opredeljene naloge svetovalcev? e) Ali imate ustrezna pooblastila za določene posle?		
2. Preglejte in ocenite postopke za a) dodeljevanje projektov svetovalcem, b) izbiro vodij projektov, c) sodelovanje nadzornika pri projektu.		
3. Preverite, ali so naloge ustrezno razdeljene med zaposlence, glede na njihovo znanje in izkušnje?		
4. Vprašajte posameznike, odgovorne za izobraževanje, a) kako zagotavljajo sledenje spremembam, ki jih prinašajo zakoni in inštitut; b) kako pogosto se pregledajo mape o izobraževanjih zaposlencev, da bi se ugotovilo, ali zaposlenci izpolnjujejo		

	Komentar in ugotovitve	Pripravljavec (začetnice)
• zahteve pisarne, • zahteve inštituta, • zahteve strokovnih združenj; c) kateri dejavniki se preverjajo pri proučevanju izobrazbe zaposlencev.		
5. Koliko časa pred začetkom obveznega izobraževanja so o njem obveščeni zaposlenci? a) Ali lahko zaposlenci samostojno odločajo, katerega izobraževanja se bodo udeležili? b) Ali ste pristojni za preverjanje ustreznosti izobrazbene strukture zaposlencev?		
6. Ali pisarna organizira interna izobraževanja? Preglejte program internih izobraževanj in ugotovite, a) ali ima predavatelj ustrezna znanja in izobrazbo, b) ali so izobraževanja ustrezno izpeljana ter prispevajo k izobrazbi zaposlencev pisarne.		
7. Preglejte poročila pisarne o udeležencih internih izobraževanj.		
8. Povprašajte zaposlence, ali so pravočasno prejeli literaturo za interna izobraževanja.		
9. Povprašajte, a) kako se spreminjajo usmeritve in postopki pisarne, b) kako se nadzoruje skladnost delovanja z usmeritvami in postopki pisarne, c) ali ste pristojni za spremembo usmeritev in postopkov pisarne.		
10. Preglejte opise delovnih mest in delovne razmere ter ugotovite, ali so ustrezni.		
11. Preglejte mape zaposlencev ter ugotovite, ali so zaposlenci ustrezno nagrajeni in ali so ustrezno napredovali.		
12. Kaj je pogoj za napredovanje?		
13. Osebje, odgovorno za zaposlovanje zaposlencev, vprašajte: a) Kako pisarna načrtuje potrebo po novih zaposlencih? Ali je ta program ustrezen? b) Kako so možni bodoči zaposlenci obveščeni o potrebi po novih zaposlencih in o pisarni, ki zaposluje? c) Katere pogoje, dosežke in izkušnje zahteva od bodočih zaposlencev? d) Kako so osebe, ki izbirajo zaposlence, obveščene o pogojih, znanjih in izkušnjah, ki se pričakujejo od novih zaposlencev? e) Kako se nadzoruje učinkovitost zaposlovanja?		
14. Preglejte načrt in cilje zaposlovanja.		
15. Preglejte ustreznost zahtevanih a) pogojev, b) dosežkov in znanj, c) izkušenj novih zaposlencev.		
16. Izberite ___ (*vstavite številko*) novih zaposlencev in pridobite njihove mape. a) Ugotovite, ali je pridobljena vsa zahtevana dokumentacija pri zaposlitvi novega zaposlenca. b) Preglejte dokumentacijo in ocenite, ali novi zaposlenci izpolnjujejo zahtevane pogoje glede dosežkov, znanja in izkušenj. c) Povprašajte ___ (vstavite število) novih zaposlencev in pri tem uporabite Vprašalnik za zaposlence v pisarni.		

	Komentar in ugotovitve	Pripravljavec (začetnice)
17. Ugotovite, na kakšen način so novi zaposlenci seznanjeni z usmeritvami in postopki pisarne.		
18. Povprašajte ___ (*vstavite število*) zaposlencev in preverite, koliko poznajo usmeritve in postopke, ter izpolnite Vprašalnik za zaposlence v pisarni.		
C. Svetovanje		
1. Ocenite ustreznost a) svetovalcev, b) stopnje pristojnosti in odgovornosti svetovalcev, c) reševanja postopkov pri različnih mnenjih svetovalcev.		
2. Ocenite stopnjo zahtevanih svetovanj in njihove ustreznosti.		
3. Preverite, kdaj pisarna uporablja storitve zunanjih svetovalcev.		
4. Preglejte literaturo pisarne. Ali je ustrezna in posodobljena (ažurirana)?		
5. Ocenite, ali je položaj osebe, odgovorne za načrtovanje projektov, ustrezen?		
6. Preglejte, ali so izpolnjene vse zahteve pri načrtovanju projektov.		
7. Preglejte in ocenite ustreznost standardov kakovosti pisarne z vidika a) vključitve ocene tveganja, to je vseh dejavnikov tveganja pri sprejetju naročnika, b) spoštovanja standardov kakovosti, c) nadzora nad delom, d) evidentiranja dela, e) upravljanja mape naročnika, f) upravljanja sistema kontrole kakovosti.		
8. Preglejte in ocenite ustreznost standardnih obrazcev, vprašalnikov, preverjalnih seznamov in drugih pripomočkov, ki jih uporablja pisarna.		
9. Preglejte in ocenite ustreznost usmeritev in postopkov nadzora nad delovnim gradivom, poročili in komunikacijo z naročnikom.		
10. Preglejte in ocenite ustreznost postopkov za usklajevanje različnih mnenj v skupini svetovalcev.		
11. Preverite, ali je ustno komuniciranje zapisano v mapi naročnika.		
12. Preglejte ostale usmeritve in postopke pisarne, ki se uporabljajo.		
13. Vprašajte ___ (*vstavite število*) zaposlencev, da bi se prepričali, kako poznajo usmeritve in postopke pisarne.		
Č. Sprejemanje naročnikov in sodelovanje z njimi		
1. Povprašajte odgovorne za sprejemanje novih naročnikov, kateri so kriteriji za sprejetje naročnika.		
2. Ali se uporablja memorandum o razumevanju za novega naročnika?		
3. Vprašajte osebe, odgovorne za odločanje o nadaljevanju sodelovanja z obstoječimi naročniki, kateri so kriteriji za to odločanje.		
4. Ocenite ustreznost usmeritev in postopkov sprejemanja naročnikov in nadaljevanja sodelovanja z njimi?		
5. Ugotovite, kdo sprejema usmeritve in postopke sprejemanja naročnikov ter nadaljevanje sodelovanja z njimi?		
6. Preglejte ___ (*vstavite število*) sprejemnih map naročnikov in ocenite, ali so upoštevani predpisani usmeritve in postopki sprejemanja naročnikov.		
7. Preglejte ___ (*vstavite število*) map za nadaljevanje sodelovanja z		

	Komentar in ugotovitve	Pripravljavec (začetnice)
naročniki in ocenite, ali so upoštevane predpisane usmeritve in postopki nadaljevanja sodelovanja z naročniki.		
D. Nadzor		
1. Vprašajte: a) Kateri so kriteriji pri izbiri osebja, ki bo sodelovalo pri nadzoru? b) Kateri so kriteriji pri izbiri pisarn in projektov, ki bodo pregledani? c) Ali mislite, da so uporabljeni ustrezni viri in metode nadzora? d) Kako nadzorujete, ali so načrtovani postopki nadzora ustrezni?		
2. Preglejte dokumentacijo o letnih nadzorih in ocenite, a) ali imajo nadzorniki ustrezna znanja in izkušnje o nadzoru, b) ustreznost programa nadzora, vprašalnikov, preverjalnih seznamov in navodil za nadzor nad usmeritvami in postopki pisarne, c) ali nadzor vključuje preizkušanje skladnosti s sistemom kontrole kakovosti, d) ustreznost izbire pisarn, v katerih bo opravljen nadzor, e) ustreznost števila projektov, ki bodo predmet nadzora, f) ustreznost za nadzor nad porabljenim časom.		
3. Ocenite, ali so ugotovitve nadzora podobne prejšnjim.		
4. Vprašajte ___ (*vstavite število*) zaposlence in ocenite, ali so ugotovitve nadzora ustrezno predstavljene zaposlencem.		

Vprašalnik T 9: Za zaposlence v davčnosvetovalni pisarni

	Komentar
A. Svetovanje, popolnost in objektivnost	
1. Kako vas pisarna obvešča o usmeritvah svetovanja, potrebni popolnosti in objektivnosti?	
2. Kako razumete svetovanje, popolnost in objektivnost davčne prakse?	
3. Ali ste seznanjeni s kodeksom poklicne etike, predpisi o odgovornosti davčnih svetovalcev ipd.?	
4. Ali razumete različne stopnje zaupnosti v davčni praksi? a) Če da, pojasnite razloge za to. b) Kako to vpliva na vaše delo? c) Ali veste, kaj pomeni ustrezno razkritje?	
5. V kakšni situaciji se lahko pojavi vprašanje, to je nerazumevanje, svetovanja, popolnosti in objektivnosti? Če imate takšna vprašanja, kaj storite?	
6. Ali verjamete, da pisarna dobro svetuje ter da so storitve popolne in objektivne? Pojasnite.	
B. Upravljanje zaposlencev	
1. Kateri projekti so vam dodeljeni?	
2. Ali imate raznovrstne projekte?	
3. Koliko vnaprej ste obveščeni o projektih, za katere boste zadolženi?	
4. Kako ste seznanjeni z računalniškimi aplikacijami, ki jih lahko uporabljate pri svojem delu?	
5. Ali so organizirana izobraževanja o uporabi računalniških aplikacij pisarne?	
6. Novi zaposlenci	

	Komentar
a) Kako ste se seznanili z delom pisarne? b) Zakaj ste izbrali to pisarno? Ali so vaša pričakovanja izpolnjena? c) Kako ste seznanjeni z usmeritvami in postopki davčne prakse pisarne, ki jih morate upoštevati pri svojem delu?	
7. Zaposlovanje a) Kje ste izvedeli za potrebe pisarne po novih zaposlencih? Kdo vas je o tem obvestil? b) Katere pogoje, dosežke, izkušnje in znanje morajo izpolnjevati novi zaposlenci?	
8. Kdaj je pisarna nazadnje na novo zaposlovala?	
9. Ali ste bili vključeni v kakšno izobraževanje?	
10. Ali vam izobraževanje koristi pri vašem delu?	
11. Ali imate izdelan načrt izobraževanj, ki jih od vas pričakuje pisarna? Ali je načrt ustrezen in ga je mogoče, kljub vašim delovnim obveznostim, uresničiti?	
12. Ali imate možnost uporabljati literaturo pisarne?	
13. Kako se izobražujete o novostih, pomembnih pri vašem sprotnem delu?	
14. Ali vam pisarna omogoča ustrezno učenje?	
15. Kakšen je vaš položaj v pisarni, vključno z delovnim mestom in odgovornostmi?	
16. Katere pogoje morate izpolnjevati za napredovanje?	
17. Ali prejemate povratne informacije o vašem delu? Ali so te ustrezne?	
18. Kolikokrat je bilo vaše delo ocenjeno v zadnjem letu in ali mislite, da je bilo ocenjeno ustrezno?	
C. Sprejemanje naročnikov in sodelovanje z njimi	
1. Kaj vas pri svetovanju lahko navede na to, da vodji pisarne sporočite možnost oziroma potrebo po prenehanju sodelovanja z naročnikom?	
Č. Svetovanje	
1. Kadar ne znate ali ne morete odgovoriti naročniku, koga lahko vprašate za nasvet?	
2. Ali je pisarna opredelila posebne vrste svetovanj?	
3. Ali je pisarna določila zunanje strokovnjake, s katerimi lahko sodelujete?	
4. Kdaj in kako lahko sodelujete z zunanjimi strokovnjaki?	
5. Kako rešujete različna mnenja, ki jih pridobite pri zunanjih strokovnjakih?	
6. Ali so vaši projekti ustrezno načrtovani?	
7. Ali sta načrtovanje in nadzor nad vašo davčno prakso ustrezna?	
8. Kateri obrazci morajo biti izpolnjeni pri načrtovanju projekta in kateri postopki opravljeni?	
9. Kako so bili vaši projekti nadzorovani v času svetovanja in ali menite, da je bil nadzor ustrezen?	
10. Ali ste vi nadzorovali delo svojih sodelavcev in kako? Ali imate ustrezna znanja in izkušnje za nadzor?	
11. Kako se odpravljajo razlike v mnenjih pri opravljanju nadzora?	
D. Nadzor	
1. Ali je bil kateri od vaših projektov izbran za nadzor?	
2. Kakšne so bile ugotovitve o opravljenem nadzoru?	
Pisarna: Delovno mesto zaposlenca: Podpis zaposlenca: Datum: Podpis vodje pisarne: Datum:	

Vprašalnik T 10: Preverjalni seznam za pregled naročnika

	Da	Ne	N/A
Projekt: Odgovorna oseba: Navedite pomembne ugotovitve:			
1. Ali obstajajo na pregledani dokumentaciji označbe, ki dokazujejo, da je bila dokumentacija pregledana?			
2. Ali so vsi sklepne ugotovitve ustrezno usklajene?			
3. Ali so dokumenti obdelani v skladu z usmeritvami in postopki pisarne?			
4. Ali sta se upoštevali načeli popolnost in objektivnost?			
5. Ali so pri projektu sodelovali svetovalci z ustreznimi izkušnjami in znanjem?			
6. Ali so pri projektu sodelovali zunanji strokovnjaki?			
7. Ali je delo zunanjega strokovnjaka ustrezno evidentirano?			
8. Ali je projekt ustrezno načrtovan?			
9. Ali je pridobljena ustrezna dokumentacija o odgovornosti naročnika (pisna poslovodska predstavitev, izjava poslovodstva)?			
10. Ali so bili uporabljeni vprašalniki, preverjalni seznami in drugi pripomočki v skladu z usmeritvami in postopki pisarne?			
11. Kako so odpravljene razlike v mnenjih svetovalcev?			
12. Ali so jasno zapisane vse ugotovitve in priporočila naročniku?			
13. Ali je izdani nasvet naročniku ustrezno podprt z dokumentacijo in argumenti v mapi naročnika?			
14. Ali je ocenjeno tveganje za naročnika?			
15. Ali poročilo naročniku vsebuje ustrezna razkritja?			
16. Ali je poročilo naročniku dostavljeno pravočasno?			
17. Ali obstaja zapisnik o oceni možnih storitev za naročnika?			
18. Ali mapa naročnika vsebuje oceno o nadaljevanju sodelovanja z naročnikom, vključno z načrtom svetovanja?			
Ugotovitve: Podpis nadzornika: Datum: Podpis vodje pisarne: Datum:			

Vprašalnik T 11: Ugotovitve o pregledu davčne prakse

	Da / Ne
A. Svetovanje, popolnost in objektivnost	
1. Ali lahko po pregledu celotne mape naročnika zaključite, da a) so vsi svetovalci upoštevali pravila, predpise, obrazložitve in zakone, b) so upoštevane usmeritve in postopki pisarne, c) pisarna pravočasno in ustrezno nadzoruje delo zaposlencev, d) se upoštevata popolnost in objektivnost?	
Če je odgovor na katerokoli točko prvega vprašanja NE, odgovorite na vprašanja 2–4.	
2. Ali po vašem mnenju odgovor NE nakazuje na a) neučinkovit sistem nadzora nad kakovostjo pisarne in/ali b) neupoštevanje sistema nadzora nad kakovostjo pisarne?	
3. Natančno opišite in argumentirajte vsa vprašanja, na katera ste odgovorili NE.	
4. Ali morajo biti omenjeni odgovori vključeni v zaključne ugotovitve glede nadzora nad kakovostjo pisarne? Opišite, zakaj ne.	
B. Upravljanje zaposlencev	
1. Ali po pregledu celotne mape naročnika lahko zaključite, da a) svetovalci pravočasno ugotovijo potrebe naročnikov in se o njih natančno dogovorijo; b) se svetovalci ustrezno dogovarjajo o usmeritvah in postopkih pisarne;	

	Da / Ne
c) so ustrezno ocenjeni: - velikost naročila ter obseg in zahtevnost dela, - čas, potreben za svetovanje, - potrebe po zunanjih svetovalcih, - potreba po menjavi svetovalcev, - priložnost in možnost za izobraževanje svetovalcev pri delu za naročnika, - dosegljivost svetovalcev? d) Ali so svetovalci pravočasno obveščeni o projektih? e) Ali so vsi postopki ustrezno evidentirani v mapi naročnika ter v skladu z usmeritvami in postopki pisarne? f) Ali so cilji svetovalcev in njihovo izobraževanje ustrezno načrtovani? g) Ugotovite pogoje, dosežke in izkušnje, ki se zahtevajo od svetovalcev za določenega naročnika. h) Ugotovite, ali izkušnje in znanje svetovalcev ustrezajo potrebam pisarne. i) Ali je usmeritev zaposlovanja novih svetovalcev ustrezna? j) Ali se učinkovitost zaposlovanja novih zaposlencev ustrezno nadzoruje? k) Ali so novi zaposlenci pravočasno seznanjeni z usmeritvami in postopki pisarne? l) Ali se vodijo zapisniki o nadzoru nad učinkovitostjo zaposlovanja novih zaposlencev? m) Ali ima pisarna program izobraževanja zaposlencev? n) Ali so program in njegovi učinki ustrezno nadzorovani? o) Ali imajo zaposlenci na voljo strokovno literaturo, ki jo potrebujejo pri delu? p) Ali se svetovalci lahko posvetujejo z zunanjimi strokovnjaki? q) Ali pisarna omogoča ustrezna interna izobraževanja? r) Ali med zaposlenci in vodji izobraževalnih programov potekajo razgovori o učinkovitosti in uspešnosti izobraževanja?	
Če je odgovor na katerokoli točko prvega vprašanja NE, odgovorite na vprašanja 2–4.	
2. Ali po vašem mnenju odgovor NE nakazuje na a) neučinkovit sistem nadzora nad kakovostjo pisarne in/ali b) neupoštevanje sistema nadzora nad kakovostjo pisarne?	
3. Natančno opišite in argumentirajte vsa vprašanja, na katera je odgovor NE.	
4. Ali morajo biti zgoraj omenjeni odgovori vključeni v zaključne ugotovitve o nadzoru nad davčno prakso? Opišite, zakaj ne.	
C. Sprejemanje naročnikov in sodelovanje z njimi	
1. Ali po pregledu celotne mape naročnika lahko zaključite, da a) je pisarna zastavila ustrezne usmeritve in postopke pridobivanja naročnikov, b) je pisarna zastavila ustrezne usmeritve in postopke evidentiranja posla za naročnika, c) je pisarna zastavila ustrezne usmeritve in postopke nadaljevanja sodelovanja z naročniki, d) poteka ustrezno dogovarjanje in odločanje o usmeritvah in postopkih sprejemanja naročnikov in sodelovanja z njimi, e) se ustrezno nadzoruje delovanje pisarne v skladu z zastavljenimi usmeritvami in postopki sprejemanja naročnikov in sodelovanja z njimi, f) se ustrezno evidentirajo postopki sprejemanja naročnikov in sodelovanja z njimi?	
Če je odgovor na katerokoli točko prvega vprašanja NE, odgovorite na vprašanja 2–4.	
2. Ali po vašem mnenju odgovor NE nakazuje na a) neučinkovit sistem nadzora nad kakovostjo pisarne in/ali b) neupoštevanje sistema nadzora nad kakovostjo pisarne?	
3. Natančno opišite in argumentirajte vsa vprašanja, na katera je odgovor NE.	
4. Ali morajo biti zgoraj omenjeni odgovori vključeni v zaključne ugotovitve o nadzoru nad davčno prakso? Opišite, zakaj ne.	
Č. Svetovanje	
1. Ali po pregledu celotne mape naročnika lahko zaključite, da	

	Da / Ne
a) se ustrezno proučijo področja svetovanja, ki jih je naročil naročnik; b) pri projektih sodelujejo ustrezni svetovalci; c) v primeru različnih mnenj svetovalcev, ki sodelujejo pri projektu, obstajajo ustrezne rešitve; d) se vodi ustrezna dokumentacija za naročnika; e) je dostop do map naročnikov ustrezen; f) je dostop do potrebne literature in drugih virov, potrebnih pri svetovanju, ustrezen; g) se ustrezno upoštevajo usmeritve in postopki pisarne; h) se ustrezno vodijo mape naročnikov; i) se ustrezno načrtujejo projekti; j) se upoštevajo standardi pisarne in se uporabljajo: - priročnik za svetovanje, - standardizirani obrazci, preverjevalni seznami, vprašalniki in ostalo, - nadzorna dokumentacija, - postopki, predvideni za reševanje različnih mnenj za naročnika; k) Ali obstajajo ustrezni postopki nadziranja mape naročnika? l) Ali se izmenjujejo mnenja o ugotovitvah o pregledu mape naročnika? m) Ali obstajajo različne pristojnosti in odgovornosti zaposlencev? n) Ali so zastavljeni pogoji za svetovanje na specifičnih področjih? o) Ali je mapa naročnika urejena tako, da lahko vsak sledi evidentiranemu delu za naročnika?	
Če je odgovor na katerokoli točko prvega vprašanja NE, odgovorite na vprašanja 2–4.	
2. Ali po vašem mnenju odgovor NE nakazuje na a) neučinkovit sistem nadzora nad kakovostjo pisarne in/ali b) neupoštevanje sistema nadzora nad kakovostjo pisarne?	
3. Natančno opišite in argumentirajte vsa vprašanja, na katera je odgovor NE.	
4. Ali morajo zgoraj omenjeni odgovori biti vključeni v zaključne ugotovitve o nadzoru nad davčno prakso? Opišite, zakaj ne.	
D. Nadzor	
1. Ali po nadzoru nad celotno mapo naročnika lahko zaključite, da a) je pisarna vzpostavila učinkovit sistem nadzora nad kakovostjo, b) pisarna zaposluje svetovalce z ustreznimi izkušnjami in znanjem, c) je bil opravljen notranji nadzor nad kakovostjo v zadnjih dveh letih, d) so ugotovitve o nadzoru ustrezno predstavljene zaposlencem, e) so sprejeti ukrepi za izboljšanje sistema nadzora nad kakovostjo pisarne, f) pisarna nadzoruje izvajanje sprejetih ukrepov.	
Če je odgovor na katerokoli točko prvega vprašanja NE, odgovorite na vprašanja 2–4.	
2. Ali po vašem mnenju odgovor NE nakazuje na a) neučinkovit sistem nadzora nad kakovostjo pisarne in/ali b) neupoštevanje sistema nadzora nad kakovostjo pisarne?	
3. Natančno opišite in argumentirajte vsa vprašanja, na katera odgovor je NE.	
4. Ali morajo biti zgoraj omenjeni odgovori vključeni v zaključne ugotovitve o nadzoru nad davčno prakso? Opišite, zakaj ne.	
E. Ugotovitve nadzora	
1. Ali po nadzoru nad celotno mapo naročnika lahko zaključite, da a) je opravljeno delo ustrezno, b) so bile opravljene storitve dogovorjene z naročnikom, c) je delo ustrezno dokumentirano v mapi naročnika, d) je potekalo ustrezno dogovarjanje z naročnikom, e) so pri projektu sodelovali ustrezni svetovalci, f) je bilo delo ustrezno pregledano in odobreno, g) so se upoštevale usmeritve in postopki davčne prakse?	
Če je odgovor na katerokoli točko prvega vprašanja NE, odgovorite na vprašanja 2–4.	
2. Ali po vašem mnenju odgovor NE nakazuje na a) neučinkovit sistem nadzora nad kakovostjo pisarne in/ali b) neupoštevanje sistema nadzora nad kakovostjo pisarne?	
3. Natančno opišite in argumentirajte vsa vprašanja, na katera odgovor je NE.	
4. Ali morajo biti zgoraj omenjeni odgovori vključeni v zaključne ugotovitve o nadzoru nad davčno prakso? Opišite, zakaj ne.	
Podpis nadzornika: Datum: Podpis vodje pisarne: Datum:	

11.5 Priloga T 5: Model CAT

Ameriški inštitut pooblaščenih javnih računovodskih strokovnjakov *(American Institute of Certified Public Accountants, AICPA* je razvil Model CAT, ki zajema tale področja:

Preglednica T 10: Področja proučevanja po modelu CAT

Poznavanje davčnosvetovalne pisarne in davčnosvetovalnih storitev		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Razumevanje vizije, strategije, ciljev in kulture davčnosvetovalne pisarne.	Razumevanje poslovnih procesov/struktur in povezav med oddelki/dejavnostmi davčnosvetovalne pisarne.	Prepoznavanje področij, ki lahko vplivajo na davčnosvetovalno pisarno, finančni položaj in izide.
Razumevanje ključnih konkurenčnih prednosti in pomanjkljivosti davčnosvetovalne pisarne.	Spremljanje konkurence ter razumevanje njenih ključnih prednosti in pomanjkljivosti.	Obvladovanje ključnih poslovnih področij, znanj o davčnem svetovanju, poznavanje teženj, prvin, ki povečujejo dodano vrednost, kazalnikov tveganj, davčnosvetovalne strategije in taktike.
Razumevanje davčnosvetovalnih storitev ter domačega in tujega davčnega okolja.	Razvijanje razumevanja o delovanju davčnosvetovalne pisarne, davčnega svetovanja ter domačega in tujega davčnega okolja, zakonodaje.	Razumevanje davčnopravnega okolja, v katerem deluje davčnosvetovalna pisarna.
Prepoznavanje ekonomskih, poslovnih, pravnih, davčnih in finančnih tveganj doma in v tujini.	Poglobljeno poznavanje davčnega svetovanja in njegovih teženj, ekonomike ter domače in tuje stroke.	

Vir: Overview of Competency Assessment Tool (CAT). Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp?page=530500

Preglednica T 11: Organizacijski sistemi in procesi v davčnosvetovalni pisarni

Organizacijski sistemi in procesi v davčnosvetovalni pisarni		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Razumevanje temeljnih poslovnih funkcij, procesov in administrativnih postopkov v davčnosvetovalni pisarni.	Razumevanje ključnih povezav poslovnih funkcij in procesov v davčnosvetovalni pisarni.	Vodenje in vplivanje na oblikovanje organizacijske strukture davčnosvetovalne pisarne.
Razumevanje (pre)toka informacij v davčnosvetovalni pisarni.	Pomoč pri razvoju in vodenju pomembnih informacijskih sistemov v davčnosvetovalni pisarni.	Zagotavljanje, da se informacije, pomembne za odločanje, predstavljajo pravočasno in učinkovito.
Poznavanje in razumevanje kontrole kakovosti v davčnosvetovalni pisarni.	Dobro razumevanje politike in postopkov nadzora kakovosti ter sposobnost vključevanja v nadziranje (monitoring) skladnosti med politikami in procesi nadzora kakovosti v davčnosvetovalni pisarni.	Najširše razumevanje politike in postopkov nadzianja kakovosti ter delovanje v vlogi preglednika, da bi ugotovil skladnost davčnosvetovalne pisarne z zapisanimi postopki in politiko kontrole kakovosti.
	Razvijanje in oblikovanje priporočil za spremembe sistemov in postopkov delovanja davčnosvetovalne pisarne.	Spodbujanje, omogočanje in priporočanje vgradnje novih (spo)znanj in sprememb pri delovanju davčnosvetovalne

Organizacijski sistemi in procesi v davčnosvetovalni pisarni		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
		pisarne.
		Prilagajanje lastne podjetniške strukture potrebam naročnikov.

Vir: Overview of Competency Assessment Tool (CAT). Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp?page=530490

Preglednica T 12: Vodenje in razvoj zaposlencev

Vodenje in razvoj zaposlencev		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Proučevanje metod za uvajanje in sporočanje pričakovanj o delovanju zaposlencev.	Razporejanje in usmerjanje osebja v ugotavljanje opravljenega dela. Nadziranje produktivnosti zaposlencev.	Razumevanje različnih načinov za izboljšanje delovanja z organizacijskimi postavitvami in priporočili.
Razumevanje temeljnih veščin komuniciranja, obvladovanje pričakovanj, zagotavljanje povratnih informacij in osebnega razvoja.	Pomoč posameznikom pri prepoznavanju ciljev lastne kariere in posebnih strategij poklicnega razvoja.	Prepoznavanje skupinskih potreb po strokovnem razvoju (v skupini ali v davčnosvetovalni pisarni). Določanje strategije, kako se lotiti razvoja skupin(e).
Razumevanje načel poslovodenja.	Vzpostavljanje in jasno sporočanje pričakovanj o delovanju zaposlencev nadrejenim.	Pospeševanje razvoja posameznikov z različnimi osebnostnimi lastnostmi, prepričanji in vlogami v skupini.
Rezerviranje časa za osebno in skupinsko razmišljanje.	Uporaba dobrih mentorskih metod pri nadziranju posameznikov ali skupin(e).	Prepoznavanje in uspešno obvladovanje sprememb v hitro spreminjajočih se položajih.
Pripravljenost na konstruktivno dajanje/sprejemanje povratnih informacij.	Podajanje celovitih navodil ali primerov s takojšnjimi povratnimi informacijami in nudenje pomoči zaposlencem. Zaključevanje nalog in razpravljanje o osebnostnem razvoju zaposlencev.	Razvoj poslovodskih sistemov in procesov delovanja.
	Rezerviranje časa za osebno in skupinsko razmišljanje, razpravo ali učenje.	Ustvarjanje mehanizmov za poročanje o spoznanjih in najboljši praksi, ki so rezultat učenja.
	Pravočasne povratne informacije o opravljenem davčnem svetovanju.	Razvijanje sistemov in procesov za povratne informacije.

Vir: Overview of Competency Assessment Tool (CAT). Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp?page=530491

Preglednica T 13: Informacijske in tehnološke veščine

Informacijske in tehnološke veščine		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Spremljanje najnovejšega tehnološkega razvoja.	Zagotavljanje informacijskih in komunikacijskih sistemov ter uvajanje najboljših tehnologij.	Spremljanje tehnoloških razvojnih gibanj in uvajanje novih spoznanj za strateške spodbude.
Zagotavljanje računalniške pismenosti pri ključnih uporabniških rešitvah (vključno z delovnimi postopki, razpredelnicami in računovodskimi sistemi).	Zagotavljanje sistemov za sporočanje informacij in uvajanje najboljših uporabniških rešitev.	Spremljanje razvojnih gibanj pri računalniških uporabniških rešitvah in uvajanje novih spoznanj za strateške spodbude.

Informacijske in tehnološke veščine		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Pridobljeno znanje in razumevanje okolja informacijskih sistemov davčnosvetovalne pisarne (strojna oprema, programska oprema, mreže).	Široko poznavanje vpliva informacijske tehnologije na davčnosvetovalno pisarno in naročnike.	Sodelovanje pri razvijanju posebnosti novih sistemov (hardware, software, mreže).

Vir: Overview of Competency Assessment Tool (CAT). Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp?page=530495

Preglednica T 14: Trženje in prodajanje

Trženje in prodajanje		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Razumevanje dobrih trženjskih in prodajnih veščin, pridobljenih z opazovanjem in razpravljanjem z nadrejenimi.	Prepoznavanje priložnosti z dodano vrednostjo storitev za oblikovanje poslovnih načrtov, ki lahko vsebujejo še druge svetovalne storitve, če je to nujno.	Zagotavljanje vodstvenosti v davčnosvetovalni skupini za aktivno prepoznavanje priložnosti davčnosvetovalnih storitev z dodano vrednostjo in razvijanje poslovnih načrtov, ki lahko vsebujejo še druge svetovalne storitve, če je to potrebno.
Razumevanje in zmožnost razlage različnih davčnih področij v splošnih obrisih.	Priprava predlogov za naročnike.	Trženje veščin in davčnosvetovalnih storitev ciljnim naročnikom.
Osnovno razumevanje predlogov ali procesov projektov. Pomoč pri razvijanju informacij za predloge in projekte.		Razumevanje predlogov in postopno pregledovanje pri zagotavljanju kakovosti.

Vir: Overview of Competency Assessment Tool (CAT). Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp?page=530496

Preglednica T 15: Sodelovanje z naročniki

Sodelovanje z naročniki		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Prepoznavanje in razumevanje naročnikovih pričakovanj in pravil sodelovanja.	Pomoč pri razvoju strategij za navezovanje odnosov z naročniki za zadovoljitev njihovih pričakovanj/zadovoljstva.	Uspešno merjenje/ocenjevanje stopnje zadovoljstva naročnikov z davčnosvetovalnimi storitvami in davčnimi svetovalci ter prepoznavanje odzivov, ki odražajo vsebino sporočil o zadovoljstvu naročnikov.
Sodelovanje z vsemi ravnmi naročnikovih zaposlencev.	Vzpostavljanje razmerja »zaupni poslovni svetovalec« z naročnikovim poslovodstvom.	Navezovanje in vzdrževanje odnosov z naročnikovim najvišjim vodstvom, nadzornim svetom, (revizijskimi) odbori in organi oblasti.
Zagotavljanje dobrih odnosov s stanovskimi kolegi pri naročniku in znotraj davčnosvetovalne pisarne.	Razvijanje in aktivno spremljanje priložnosti za nove poslovne povezave.	Razvijanje novih poslovnih povezav.
Izkazovanje profesionalnosti pri komuniciranju z naročniki.	Prepoznavanje in zadovoljevanje naročnikovih pričakovanj.	Uspešnost pri merjenju, ali so bila naročnikova pričakovanja zadovoljena (presežena), ter razvijanje vzajemnih pričakovanj.

Sodelovanje z naročniki		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Skrb za zaupnost.	Razreševanje problemov in sporov, značilnih za posamične posle ali projekte pri naročniku.	Pospeševanje reševanja širših problemov in sporov z naročniki.

Vir: Overview of Competency Assessment Tool (CAT). Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp?page=530497

Preglednica T 16: Sedanja in nastajajoča poslovodna praksa

Sedanja in nastajajoča poslovodna praksa		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Razumevanje obstoječih zasnov in prakse poslovodenja, ki se lahko uporabijo in lahko vplivajo na delovanje davčnosvetovalne pisarne kot spodbude za kakovost in neprestane izboljšave pri poslovanju.	Izkazovanje izrazitega poznavanja prakse poslovodenja in njenih možnih vplivov na davčnosvetovalno pisarno.	Nadzorovanje uporabe ustrezne prakse poslovodenja.
Zavedanje o potrebi razvoja poslovodskih konceptov in njihov vpliv na davčnosvetovalno pisarno.	Izkazovanje razumevanja zasnov poslovodenja in prakse ter njihovega vpliva na davčnosvetovalno pisarno.	Spodbujanje okolja, ki naj pomaga odkrivati in sprejemati uspešne in učinkovite načine poslovodenja.
Razumevanje potreb po informacijah poslovodstva in drugih notranjih uporabnikov.	Razvijanje posebnih poročil in analiz za poslovodstvo in druge notranje uporabnike.	Izvajanje strateškega informacijskega sistema o merjenju zagotavljanja pravočasnih in uspešnih informacij.
Razumevanje vpliva dnevnih poslovnih odločitev na dobičkonosnost davčnosvetovalne pisarne	Spremljanje in razpravljanje o ključnih finančnih in nefinančnih merah.	Predstavljanje alternativnih strategij in njihovih možnih dosežkov poslovodstvu.
	Sodelovanje pri načrtovanju in razvoju novih davčnosvetovalnih storitev.	Razumevanje in sporočanje učinkov davčnih, finančnih medpodjetniških in mednarodnih aranžmajev na delovanje davčnosvetovalne pisarne.
		Spodbujanje zaposlencev za prevzem tveganj in njihovo ustrezno nagrajevanje.

Vir: Overview of Competency Assessment Tool (CAT). Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp?page=530492

Preglednica T 17: Poznavanje najboljše prakse

Poznavanje najboljše prakse		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Analiziranje ukrepov in priporočanje izboljšav v davčnosvetovalni pisarni (svetovalni procesi, praksa in politika).	Vzpostavljanje poslovnih razmerij za izboljšanje razumevanja primerjalnih sodil za boljše praktično delovanje. Vzpostavljanje odnosa z naročnikom.	Zavzemanje in usklajevanje najboljše davčnosvetovalne prakse.
Razvijanje, ocenjevanje in uvajanje najboljše davčnosvetovalne prakse za utrjevanje	Razvijanje in uvajanje ustrezne davčnosvetovalne prakse.	Priskrba virov za sprotno zagotavljanje in izboljševanje davčnosvetovalne prakse.

Poznavanje najboljše prakse		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
strategije davčnosvetovalne pisarne.		
Poznavanje dela z nastajajočo tehnologijo.	Prepoznavanje načinov uporabe tehnologije v davčnosvetovalni pisarni.	Prepoznavanje tehnoloških strategij, ki podpirajo najširše poslovne pobude. Usmerjanje razvoja, uporaba in povezovanje z novimi tehnologijami.
Razvijanje in uvajanje najboljše davčnosvetovalne prakse.	Razvijanje, uvajanje in ocenjevanje najboljših rešitev pri izvajanju davčnosvetovalnih storitev.	Priskrba orodij za nenehno pridobivanje in izboljševanje davčnosvetovalne prakse.

Vir: CPA. Overview of Competency Assessment Tool (CAT). Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp?page=530493

Preglednica T 18: Veščine za opravljanje davčnosvetovalnih storitev

Veščine za opravljanje davčnosvetovalnih storitev		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Prepoznavanje ekonomskih in najširših poslovnih, finančnih ter davčnih tveganj panoge, v kateri deluje naročnik.	Iskanje rešitev pri davčnem načrtovanju.	Predstavljanje ustvarjalnih in v prihodnost usmerjenih zamisli, ki naročnikom omogočajo doseganje želenih ciljev.
Uporaba tradicionalnih finančnih analiz in tehnik za ocenjevanje nenavadnih in/ali neugodnih poslovnih ter finančnih gibanj.	Izkazovanje odličnega razumevanja poslovnih problemov, gibanj ter ekonomike panog(e), ključnih kazalnikov in tehnik finančne analize, finančnega zdravja, finančnega položaja in poslovnih izidov.	Strnjevanje informacij kot podlage za zdrave poslovne rešitve naročnikovih finančnih in davčnih problemov.
Osnovno razumevanje računovodskih izkazov naročnika in poslovnih tveganj.	Prepoznavanje idej, ki lahko vplivajo na naročnikovo poslovanje in se nanašajo na finančno zdravje, finančni položaj in poslovni izid.	Strnjevanje informacij za pomenljiva priporočila naročniku o poslovanju.
Razumevanje ključnih nefinančnih in finančnih kazalnikov delovanja naročnika.	Prepoznavanje ključnih nefinančnih informacij in za naročnika značilnih kazalnikov delovanja za njihovo vključitev v analizo poslovanja.	Strnjevanje informacij za pripravo priporočil, ki imajo vpliv na najširši spekter naročnikovega poslovanja.

Vir: CPA. Overview of Competency Assessment Tool (CAT). Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp?page=530498

Preglednica T 19: Zaračunavanje davčnega svetovanja

Zaračunavanje davčnega svetovanja		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Razumevanje osnovne prakse zaračunavanja davčnosvetovalnih storitev.	Razvijanje ustreznih ocen za sestavljanje predračunov projektov davčnosvetovalnih storitev in tehnik za pripravo računov.	Pregledovanje in določanje cen davčnosvetovalnih storitev.
Pravočasno beleženje porabljenega časa in sredstev za	Spremljanje in vodenje predračunov projektov.	Poznavanje zaračunavanja naročnikom. Pregledovanje

Zaračunavanje davčnega svetovanja		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
posameznega naročnika, da so podatki za zaračunavanje (lahko) sprotni (ažurni).	Razumevanje in analiziranje pokritosti projektov.	kazalnikov pokritosti projektov ter določanje prilagoditev prakse in postopkov zaračunavanja.
Natančna pravočasna poročila o poslih, vključno z odmiki predračunov od računov za dejansko opravljeno delo.	Reševanje osnovnih vprašanj o zaračunanih storitvah z naročnikom.	Reševanje zapletenih vprašanj in prepoznavanje dodatnih priložnosti na osnovi razprave z naročniki.
	Prepoznavanje področij, ki vplivajo na zaračunane storitve.	Podpora politiki zaračunavanja storitev.

Vir: CPA. Overview of Competency Assessment Tool (CAT). Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp?page=530499

Preglednica T 20: Pravilnost in etičnost

Pravilnost in etičnost		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Razumevanje in spoštovanje poklicne etike davčnega svetovalca in njena uporaba v vsakodnevnih poslovnih dejavnostih.	Prepoznavanje etičnih problemov in konstruktivna razprava o njih.	Ustvarjanje ozračja za etično obnašanje, ki ne dopušča kompromisov z neetiko drugih; je vzgled drugim.
Izkazovanje nesporne neoporečnosti vrednot davčnosvetovalne pisarne, ki se ne sme podrejati uresničevanju kratkoročnih ciljev.	Vzpostavitev zaupanja do ključnih zaposlencev na vseh ravneh davčnosvetovalne pisarne s stalnim dokazovanjem odkritega in poštenega obnašanja.	Presoja in svetovanje zaposlencem o ustreznem obnašanju na tako imenovanih sivih (nedefiniranih) področjih in takih, ki zahtevajo visoko stopnjo presoje.
Izkazovanje osebne neomajnosti pri zagotavljanju natančnih finančnih podatkov in njihovi nesporni razlagi.	Razumevanje zahtevnejših področij davčnega svetovanja.	Služenje javnemu interesu. Ne smemo se podrejati zahtevam naročnika.

Vir: CPA. Career Competency Assessment Tool – Assessment. Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp

Preglednica T 21: Sposobnost opazovanja in presoje

Sposobnost opazovanja in presoje		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Med številnimi možnostmi izberemo pravilno aktivnost.	Selektivno priporočanje in razvijanje poslovnih priložnosti na poti k doseganju cilja organizacije.	Opredelitev, katere aktivnosti se lahko sprejmejo hitro in katere zahtevajo več razmisleka.
Uporaba zdrave pameti in ohranjanje zaupnosti.	Delovanje, ki je diplomatsko in diskretno (z občutkom o pomembnosti »dodajanja vrednosti«).	Preudarno izvajanje zaupanih odločitev.
Pravočasna izmenjava informacij s pravimi ljudmi.	Usmerjanje pozornosti in osredotočanje na nove naloge/cilje ob obvladovanju zapletenih in konkurenčnih svetovalnih zadev.	Uspešno in kulturno izvajanje politike davčnosvetovalne pisarne.
Zavedanje, da so bile pretekle presoje lahko napačne.	Uravnoteženost natančnosti in vrednosti. Odkritosrčnost, če pride do napak(e) pri presoji. Presoja pri sprejemanju odločitev mora biti	

Sposobnost opazovanja in presoje		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
	pravilna.	
Vedenje, kdaj slediti navodilom, kdaj preveriti načrte in kdaj prositi za pomoč.		

Vir: CPA. Career Competency Assessment Tool – Assessment. Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp?page=530220

Preglednica T 22: Strokovnost (profesionalizem)

Strokovnost (profesionalizem)		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Visoka stopnja delovne etičnosti. Delo je opravljeno dobro, pravočasno in kakovostno.	Stanovitna raven določanja prioritet in zahtev.	Nenehno prizadevanje za preseganje ciljev, zahtev, prejšnjih dosežkov in naročnikovih pričakovanj.
Bodimo odgovorni; učimo se na napakah.	Dajanje zavetja sodelavcem z notranje trdnim in predvidljivim obnašanjem.	Izkazovanje velike strpnosti do dvomljivosti in pritiskov.
Ustrezna raven osebne pojavnosti, norme obnašanja in ubranosti.	Vztrajanje pri visoki stopnji strokovnosti.	Vodenje s primeri.

Vir: CPA. Career Competency Assessment Tool – Assessment. Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp?page=530216

Preglednica T 23: Nenehno osebno izpopolnjevanje

Nenehno osebno izpopolnjevanje		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Nenehno izobraževanje ob delu z opazovanjem, poslušanjem in povratnimi informacijami.	Nenehno izobraževanje in sprejemanje odgovornosti za osebno rast in usposabljanje.	Ustvarjanje okolja za stalno učenje sebe in drugih, ki spodbuja postavljanje in doseganje želenih ciljev. Vodenje in sodelovanje na različnih visokokakovostnih vodstvenih izobraževalnih seminarjih.
Osebna zavzetost za nenehno izobraževanje in razvoj na osnovi samoiniciativnih učnih aktivnosti.	Sprejemanje vodstvenih položajev v izobraževalnem okolju za izboljševanje samoizobrazbe ob hkratni usklajenosti med zasebnim in poklicnim življenjem.	Prepoznavanje pritiskov in drugih problemov pri podrejenih in njihovo ustrezno reševanje.
Sodelovanje v civilni družbi in pri dejavnostih zunaj davčnosvetovalne pisarne ob hkratnem usklajevanju zasebnega in poklicnega življenja.	Postavljanje prednosti pri uresničevanju kariernih in osebnostnih ciljev (kratkoročno in dolgoročno).	Izkazovanje zavzetosti za vzpostavitev mehanizmov in vzdrževanje finančne podpore, ki zagotavljajo čas in osebno pomoč pri razvoju zaposlencev.
Prepoznavanje in določanje prednosti pri poklicnih in osebnih ciljih.	Prevzemanje vloge mentorja.	Vzpostavljanje mentorskih razmerij v davčnosvetovalni pisarni.
Delo svetovalca/ mentorja pri pripravi letnega načrta učenja in prepoznavanje priložnosti za učenje na osnovi letnega ocenjevanja zaposlencev.		

Vir: CPA. Career Competency Assessment Tool – Assessment. Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp?page=530212

Preglednica T 24: Medosebna usmerjenost

Medosebna usmerjenost		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Vzpostavitev dobrih delovnih odnosov s stanovskimi kolegi in poslovodstvom.	Navezovanje in vzdrževanje notranjih in zunanjih stikov na več ravneh, ki zagotavljajo življenjske informacije in vire.	Razvijanje in vzdrževanje osebne prepoznavnosti in zaupnosti do poslovodstva, organov (in teles) upravljanja ter vodilnih v družbenem okolju.
Občutljivost in spoštovanje različnosti posameznikov, osebnih lastnosti, delovnega sloga in etične/kulturne pripadnosti (ceni(ti) različnost).	Priznavanje tako izvirnosti posameznikov kot tudi njihovega izrazitega prispevka k uspehu davčnosvetovalne pisarne in učenje na tej osnovi.	Prepoznavanje možnih problemov pri odnosih in oblikovanje ustreznih pravočasnih rešitev.
Prepoznavanje in soočanje z verbalnimi namigi. Postavljanje razčiščevalnih vprašanj.		Prepoznavanje poslovnih potreb in priložnosti za storitve z dodano vrednostjo.

Vir: CPA. Career Competency Assessment Tool – Assessment. Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp?page=530214

Preglednica T 25: Spretnosti pri vodenju projektov

Spretnosti pri vodenju projektov		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Razvijanje celovitih načrtov za doseganje ciljev, določanje aktivnosti, nalog, časovnega razporeda in meril za dosežke.	Razdelitev in uravnoteženje dela ter nalog.	Določitev projektov in prednostnih procesov ter zagotavljanje, da so viri pravilno razporejeni.
Doseganje rokov.	Določanje rokov, metodike izvedbe ter obdobnega nadzora.	Nenehno iskanje poti za odpravljanje ozkih grl in zasičenosti brez ogrožanja dobrega poslovodnega nadzora. Poudarjanje potrebe po oprijemljivih predlogih in izidih, ki jih je mogoče po zaključku projektov izmeriti. Preoblikovanje različnih ali preobsežnih podatkov v lahko razumljive ideje/zasnove.
Opravljanje več kot ene naloge sočasno in uspešno prednostno razvrščanje pri izvajanju posameznih nalog.	Ugotavljanje ključnih problemov in usklajevanje virov za njihovo reševanje. Analiziranje stroškov/ /koristi za izločevanje in določanje prednosti ključnih dejavnosti. Osredotočanje na pomembne probleme/priložnosti z največjimi poslovnimi razsežnostmi.	
Ustrezna organiziranost časa in njegovo beleženje, določanje prednostnih nalog in njihovo načrtovanje.	Uspešno obvladovanje odmikov od načrtovanih projektov.	
Združevanje nalog drugih za doseganje lastnih ciljev.	Smisel za uravnoteženje dela z osebnimi potrebami.	

Vir: CPA. Career Competency Assessment Tool – Assessment. Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp?page=530213

Preglednica T 26: Inovativno/kreativno razmišljanje

Inovativno/kreativno razmišljanje		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Odzivanje na spremembe v organizaciji in okolju ter prilagajanje načina vodenja.	Zagovarjanje sprememb. Prevzem podporne in usmerjevalne vloge za izboljšanje delovanja davčnosvetovalne pisarne	Opogumljanje za bistvene spremembe v podjetju.
Odprto, prožno in prilagodljivo razmišljanje.	Kreativnost in nove zamisli.	Ustvarjanje ozračja, ki podpira inovativnost, kreativnost in iskanje novih načinov učinkovitega in uspešnega davčnega svetovanja.
Spoštovanje drugačnih pogledov (mnenj).	Nesprejemanje dosedanjega stanja (statusa quo).	Prepoznavanje in ocenjevanje tveganj, povezanih z inovativnimi idejami.

Vir: CPA. Career Competency Assessment Tool – Assessment. Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp?page=530217

Preglednica T 27: Predstavljanje/Govorništvo

Predstavljanje/Govorništvo		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Aktivno sodelovanje pri pripravi predstavitev.	Prevzemanje vodilne vloge pri pripravljanju in izvajanju predstavitev/govorov.	Usklajevanje sloga in vsebine predstavitev.
Jasno, natančno, logično in zaupno sporočanje informacij.	Oblikovanje povezav v skupini.	Združevanje izkušenj (poslovnih in osebnih) za izboljšanje poročanja o idejah, namenih in vrednotah drugim.
Učenje o učinkovitih pred-stavitvenih/govornih tehnikah.	Uporaba uspešnih predstavitvenih tehnik pri formalnih predstavitvah.	Nastopanje kot ključna kontaktna oseba davčnosvetovalne pisarne.
Prilagodljivost za različna okolja in spremenjena pričakovanja naročnikov.	Diplomatsko reševanje zapletenih nalog, težavnih vprašanj, stalnih nasprotovanj in nepričakovanih situacij.	
	Pojavlja se kot sogovornik v strokovnih zadevah.	

Vir: CPA. Career Competency Assessment Tool – Assessment. Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp?page=530218

Preglednica T 28: Pisno poslovno komuniciranje

Pisno poslovno komuniciranje		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Obvladovanje slovničnih in pravopisnih pravil ter uporaba ustreznega stila pisanja.	Pripravljanje osnutkov poslovnih dopisov, ki dokumentirajo dejstva, sporne točke, dokončane raziskave in sprejete sklepe.	Zagotavljanje pravočasnih, ustreznih in natančnih sporočil osebam, ki so pooblaščene za odločanje.
Logično organiziranje snovi ter jasno in natančno pisanje z namenom predstavitve dejstev na konstruktiven način.	Jasno, natančno in uspešno pisno poročanje o občutljivih poslovnih zadevah in zapletenih temah.	
Razvijanje kreativnih in	Uporaba grafov na načine, ki	

Pisno poslovno komuniciranje		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
inovativnih poti za izboljšanje pisnega sporočanja s pomočjo grafov.	motivirajo ukrepanje.	
Kakovostna priprava osnutkov poročil, zapiskov, predstavitvenih gradiv in predlogov.	Hitro in učinkovito urejanje dopisov.	

Vir: CPA. Career Competency Assessment Tool – Assessment. Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp?page=530218

Preglednica T 29: Strateško razmišljanje in načrtovanje

Strateško razmišljanje in načrtovanje		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Razumevanje načel strateškega načrtovanja.	Poznavanje globalnih in strateških poslovnih vprašanj, ki zadevajo davčnosvetovalno pisarno in stroko.	Zastopanje in vodenje strateškega načrtovanja in poslovodenja davčnosvetovalne pisarne.
Razumevanje pomembnosti strateških informacij, kot so tržni delež, zadovoljstvo naročnikov, konkurenca in razvoj novih davčnosvetovalnih storitev.	Razvoj davčnosvetovalnih storitev, ključnih svetovalnih procesov in konkurence s pomočjo temeljnega poznavanja trženja.	Natančno razumevanje konkurenčnih prednosti davčnosvetovalne pisarne, prepoznavanje pomanjkljivosti, priložnosti in nevarnosti, vizije in ključnih dejavnikov uspeha.
Prepoznavanje potreb po spremembah.	Priskrba podatkov, priprava shem za pripravo letnih operativnih ter strateških načrtov davč-nosvetovalne pisarne.	Zagotavljanje, da so cilji, strategije in taktike skladni s poslanstvom davčnosvetovalne pisarne.
Sprejemanje sprememb.	Zbiranje in urejanje podatkov iz različnih virov za uresničevanje načrta delovanja davčnosvetovalne pisarne.	Oblikovanje predanih delovnih skupin z jasnimi usmeritvami in nameni.
	Spodbujanje sprememb.	Pravi občutek za kritične situacije in oblikovanje več funkcionalnih skupin za delovanje v spreme-njenih razmerah.
	Sodelovanje pri ustvarjanju spreminjajočih se sistemov in struktur ter pri njihovem uvajanju.	Vodenje in ustvarjanje spreminjajočih se sistemov in struktur.
	Prepoznavanje odpora in pomoč pri premagovanju strahu.	Prepoznavanje odpora. Oblikovanje sistemov priznanj in nagrajevanja kot podpore novemu obnašanju.
	Razvijanje sistemov za nenehno delovanje in ugotavljanje potreb po popolnosti.	Stalno hvaljenje in podpiranje sprememb.

Vir: CPA. Career Competency Assessment Tool – Assessment. Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp?page=530359

Preglednica T 30: Spodbujanje razprav/sestankov

Spodbujanje razprav/sestankov		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Prepoznavanje ciljev in	Prepoznavanje in razumevanje	Strnjevanje in povzemanje

Spodbujanje razprav/sestankov		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
pripravljanje dnevnega reda sestankov.	miselnih vzorcev, različnih vrednot, kulturnih razlik in vlog članov skupine (dinamika skupine).	pomembnih točk iz raznolikih razprav.
Razumevanje metod in procesov za spodbujanje sestankov.	Spodbujanje sestankov z uporabo sodobnih predstavitvenih medijev in procesov.	Spodbujanje sodelovanja pri spodbujanju aktivnosti.
Pomoč drugim izkušenim osebam, ki spodbujajo sestanke.	Spodbujanje sestankov za maksimiranje prispevka udeležencev in razvijanje ustvarjalnih rešitev.	Ustvarjanje plodnih sklepov na sestankih.
Uporaba sposobnosti aktivnega poslušanja.		

Vir: CPA. Career Competency Assessment Tool – Assessment. Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp?page=530351

Preglednica T 31: Pogajanje in prepričevanje

Pogajanje in prepričevanje		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Poznavanje dobrih pogajalskih in prepričevalnih spretnosti.	Iskanje možnih rešitev za plodne sklepe.	Vzpostavljanje parametrov in načinov za dobra pogajanja.
Poznavanje različnih načinov pogajanj in prepričevanj.	Uporaba jasnih pogajalskih taktik za pridobitev podpore stališčem. Vplivanje na druge pri ukrepanju na podlagi priporočil.	Prilagajanje trenutnemu položaju in njegovo reševanje iz ustreznega zornega kota.
Predstavitev lastnega poznavanja problematike z uporabo verodostojnih informacij, ki podpirajo stališča.	Predstavitev stališč in vodenje posameznikov do zmagovalnega položaja.	Pojasnjevanje, kje so meje posameznih stališč, kdaj naj se sklene kompromis in kako pojasniti rešitve.
Razpravljanje o problemih z nadrejenim(i) na podlagi dejstev – na neemocionalen način.	Predstavljanje nasprotujočih si problemov drugim na podlagi dejstev in prepričevanja.	Prepoznavanje in odpravljanje ovir v zapletenem in napetem položaju.
	Predstavitev relativne pomembnosti problemov vsem strankam in doseganje dogovorov.	

Vir: CPA. Career Competency Assessment Tool – Assessment. Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp?page=530352

Preglednica T 32: Skupinsko delo

Skupinsko delo		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Aktivno sodelovanje v delovnih skupinah, dodajanje vrednosti k razpravi.	Prevzemanje vodstvene vloge pri vzpostavitvi skupine, uspešno prepoznavanje in obvladovanje sporov ter spremljanje napredka.	Postavljanje realnih pričakovanj skupine ter (s)poročanje o njenih projektih in nalogah. Motiviranje članov skupine. Podpiranje prepoznavnosti skupine.
Prepoznavanje veščin, ki oblikujejo uspešnega člana skupine.	Prepoznavanje vloge članov skupine in obvladovanje vodstvenih veščin v povezavi s skupinsko dinamiko.	Doseganje soglasja med delovnimi področji, cilji skupine,akcijami, taktikami, mejniki in potrebnimi viri.
Prilagajanje osebnega sloga	Izrabljanje strokovnosti in drugih	Pospeševanje razvoja

Skupinsko delo		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
skupinskemu z namenom prilagajati se novim situacijam v skupini.	lastnosti članov skupine za doseganje skupnih ciljev.	posameznikov z različnimi vrednotami, osebnostnimi lastnostmi in vlogami v skupini.
		Strategije skupine morajo ostati povezane s potrebami in cilji davčnosvetovalne pisarne.

Vir: CPA. Career Competency Assessment Tool – Assessment. Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp?page=530353

Preglednica T 33: Utrjevanje in usposabljanje

Utrjevanje in usposabljanje		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Izbiranje ustreznega učnega stila.	Postavljanje pričakovanj o delovanju in jasno poročanje o njih. Ocenjevanje nadziranih sodelavcev.	Razvijanje in ohranjanje razmerja mentor/učenec med poslovodstvom in zaposlenci.
Zagotavljanje splošnega dostopa do informacij ter pričakovanje in zahtevanje iskrenosti.	Osebno ocenjevanje delovanja.	Priskrba pomembnih informacij za izboljšanje delovanja in oblikovanje karier.
Podpiranje usposabljanja in zagotavljanje konstruktivnih povratnih informacij.	Postavljanje modelov in poročanje o osebnih vrednotah obnašanja in najnaprednejših delovnih postopkih, ki se pričakujejo od sodelavcev.	Motiviranje posameznikov z lastno zavzetostjo, pozitivnim načinom, oblikovanjem vlog, dostopnostjo, pravočasno in konstruktivno povratno informacijo, pohvalo in priznanjem.
	Posvečanje pozornosti mentorstvu in svetovanju sodelavcem; zagotavljanje pozitivnih povratnih dejanj.	Spodbujanje sprejemanja tveganj in razumevanje storjenih napak.

Vir: CPA. Career Competency Assessment Tool – Assessment. Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp?page=530354

Preglednica T 34: Reševanje problemov

Reševanje problemov		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Prepoznavanje problemov. Priporočila za preprečevanje in reševanje nastalih problemov.	Aktivno iskanje možnih problemov in ranljivosti; sodelovanje s člani skupine pri oblikovanju možnih rešitev.	Različna prizadevanja za sočasno reševanje zapletenih problemov.
Razumevanje in izraba različnih orodij za reševanje problemov.	Oblikovanje in uporaba inovativnih načinov in metod za reševanje problemov.	Poučevanje za reševanje in vodenje pri reševanju problemov.
Uporaba načel preteklih izkušenj pri reševanju sprotnih problemov.	Ustvarjalno analiziranje in reševanje neponovljivih problemov na osnovi nepovezanih izkušenj.	Obsežno poznavanje razpoložljivih virov, orodij in vsebine.

Vir: CPA. Career Competency Assessment Tool – Assessment. Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp?page=530355

Preglednica T 35: Odločanje

Odločanje		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Razvijanje osnovnih raziskovalnih veščin.	Analiziranje zapletenih in nenavadnih transakcij.	Pripravljanje novih analitičnih orodij in prijemov.
Iskanje in uporaba notranjih in zunanjih raziskovalnih virov.	Privzemanje podatkov iz različnih virov in vrst.	Vodenje procesov odločanja.
Priskrba, organiziranje in povzemanje podatkov.	Predstavljanje zbranih podatkov na način, ki podpira odločanje.	Poglobljeno razumevanje vseh vidikov zbranih podatkov.
Pojasnjevanje podatkov, logično povezovanje različnih podatkov za pojasnjevanje problemov in doseganje sklepov.	Iskanje ključnih dejavnikov pri zapletenih podatkih. Izoblikovanje stališč in pogum za njihovo zagovarjanje.	
Ugotavljanje ustreznih tveganj.	Ugotavljanje, kdaj je potrebno dodatno raziskovanje.	

Vir: CPA. Career Competency Assessment Tool – Assessment. Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp?page=530357

Preglednica T 36: Večfunkcijski vidik

Večfunkcijski vidik		
Osnovna stopnja	Vmesna stopnja	Napredna stopnja
Razumevanje notranjih povezav v davčnosvetovalni pisarni.	Predlaganje izboljšav učinkovitosti svetovanja ter sodelovanje pri njihovi zasnovi in uvajanju.	Nenehno predstavljanje možnih izboljšav (višjemu) poslovodstvu in spodbujanje njihove uvedbe.
Razumevanje toka informacij v davčnosvetovalni pisarni.	Upravljanje informacij glede na medfunkcijske povezave v davčnosvetovalni pisarni.	Poročanje o finančnih in nefinančnih učinkih na različnih delovnih področjih.
Ukvarjanje tudi z drugimi področji/funkcijami.	Razvijanje uspešnih delovnih pogojev v davčnosvetovalni pisarni.	Pospeševanje medfunkcijskega razumevanja in vzdrževanje ugodnega ozračja v davčnosvetovalni pisarni.

Vir: Career Competency Assessment Tool – Assessment. Pridobljeno 13. 10. 2007 s spletne strani: http://cat.cpa2biz.com/competencyPage.asp?page=530358

11.6 Priloga R 6: Vprašalnik za uporabnike davčnosvetovalnih storitev

1. **Ali uporabljate davčnosvetovalne storitve?**
   a. stalno
   b. občasno
   c. jih ne uporabljamo

2. **Če je odgovor *da*, navedite, kdo vam jih zagotavlja?**
   a. računovodski servis
   b. davčni svetovalec
   c. revizijska družba
   d. odvetniška pisarna
   e. finančni svetovalci
   f. drugi

3. **Kako ste izbrali davčnega svetovalca.**
   a. naključno
   b. na podlagi priporočil uporabnikov
   c. na podlagi oglaševanja
   d. kot udeleženec predavanj davčnega svetovalca ali zaradi poznavanja njegovih člankov
   e. drugo_____(navedite)

4. **Katero vrsto davčnosvetovalnih storitev uporabljate (ustrezno obkrožite) (možnih je več odgovorov)?**
   a. knjigovodske storitve za davčne namene
   b. izdelava letnih računovodskih izkazov
   c. izdelava davčnih obračunov
   d. načrtovanje davčne politike pri naročniku
   e. pomoč pri pojasnjevanju poslovnih dogodkov davčnim inšpektorjem
   f. pisanje pripomb na zapisnik davčnega organa
   g. pisanje pritožb na odločbe davčnega organa
   h. poslovno svetovanje
   i. druge svetovalne storitve (pravno svetovanje)

5. **Kateri so za vas najpomembnejši dejavniki pri izbiri davčnega svetovalca (razporedite jih od 1 do 8, pri čemer pomeni 1 največji konkurenčni dejavnik in 8 najmanj pomemben konkurenčni dejavnik)?**

	Dejavnik	**Rang**
1.	strokovnost davčnega svetovalca pri davčnem svetovanju	
2.	število davčnih svetovalcev	
3.	bližina davčnosvetovalne pisarne	
4.	odzivnost	
5.	cena	
6.	zaupanje v izvajalce davčnega svetovanja	
7.	osebni odnos z davčnim svetovalcem	
8.	ugled davčnega svetovalca v javnosti	

6. **Ali na izbor davčnega svetovalca bolj vpliva:**
   a. cena ponujenih storitev
   b. kakovost ponujenih storitev

7. **Kateri so po vašem mnenju glavni dejavniki kakovosti davčnosvetovalnih storitev (ustrezno obkrožite) (možnih je več odgovorov)?**
   a. ravnanje v skladu z davčnimi predpisi, upoštevanje sodne prakse in s poklicnimi pravili
   b. pravočasnost izvedenih storitev v predvideni obliki in razmerje cena – korist
   c. praktične izkušnje davčnih svetovalcev
   d. odzivnost ter razumevanje naročnika in njegovih potreb in pričakovanj
   e. individualno obravnavanje naročnika
   f. status davčnega svetovalca (z licenco, brez licence)
   g. osebnostne značilnosti davčnih svetovalcev (prijaznost, komunikacijske sposobnosti, varovanje poslovne skrivnosti, molčečnost, prilagodljivost, obremenjenost davčnega svetovalca)

8. **Ovrednotite pomembnost posameznih dejavnikov kakovosti (razvrstite jih od 1 do 4), pri čemer pomeni 1 največji dejavnik in 4 najmanj pomemben dejavnik)**

	Tip kakovosti	**Rang**
a)	**kakovost ponudnika storitev** (lokacija davčnosvetovalne pisarne, notranja ureditev in izgled pisarne, opremljenost pisarne, število in strokovnost zaposlencev, delovni čas, zunanja prepoznavnost pisarne, priporočila zadovoljnih uporabnikov, karizma in prepoznavnost zaposlencev)	
b)	**kakovost prejemnika storitev (**pripravljenost sodelovanja z davčnim svetovalcem in vključevanje v proces priprave storitev, komuniciranje z davčnim svetovalcem)	
c)	**kakovost procesa** (formalni potek priprave storitev, dolžina in trajanje priprave storitve, odzivnost davčnosvetovalne pisarne, vzdušje v pisarni, odnosi med zaposlenci, odnosi zaposlencev do naročnika, ravnanje z naročnikovo dokumentacijo)	
d)	**kakovost izida** (vsebinska pravilnost storitve, potrditev pravilnosti storitve s strani davčnega organa in sodnih oblasti, urejenost dokumentacije, pravilnost davčne napovedi, razumljivost pojasnjevanja davčne zakonodaje naročniku, ravnanje ob pritožbah in nezadovoljstvu naročnikov)	

9. **Ali se strinjate z naslednjimi trditvami?**

		DA	**NE**	**Delno**
a)	Odlična davčnosvetovalna pisarna zaposluje strokovni kader.			
b)	Odlična davčnosvetovalna pisarna zbira informacije o potrebah in pričakovanjih naročnikov.			
c)	Davčnosvetovalna pisarna ima program za izboljševanje kakovosti storitev.			
d)	Ko odlične davčnosvetovalne pisarne nekaj obljubijo, storijo to v dogovorjenem času.			
e)	Ko ima naročnik težave, pokažejo odlične davčnosvetovalne pisarne resničen interes za njihovo rešitev.			
f)	Zaposlenci v odličnih davčnosvetovalnih pisarnah niso tako zaposleni, da ne bi odgovorili na vprašanja naročnikov.			
g)	Odlične davčnosvetovalne pisarne so pozorne na posameznega naročnika.			
h)	Zaposlenci v davčnosvetovalni pisarni skušajo naročnike presenetiti. Ponudijo jim več, kot so pričakovali.			
i)	V davčnosvetovalni pisarni dajejo večji poudarek			

	zadovoljevanju potreb naročnikov kot poslovnemu izidu.			

10. **Katere vrste tveganj želite zmanjšati z uporabo davčnosvetovalnih storitev (ustrezno obkrožite) (možnih je več odgovorov) ?**
    a. **tveganje delovanja v skladu z zakoni** (ko vaše poslovanje ni v skladu z davčnimi predpisi)
    b. **poslovno tveganje** (ko davčne obveznosti niso vključene v poslovne odločitve)
    c. **kazensko tveganje** (ko bi se zaradi davčnih obveznosti znašli v kazenskem ali prekrškovnem postopku)
    d. **inšpekcijsko tveganje** (pogosti davčni inšpekcijski pregledi)
    e. **strokovno tveganje** (ko ne izvajate optimalne davčne politike)

11. **Ali je pri izbiri davčnega svetovalca pomembno, da je zavarovan za poklicno odgovornost?**
    a. je pomembno
    b. je pomembno, vendar ni odločujoče
    c. ni pomembno

12. **Bi uveljavljali odškodninski zahtevek zoper davčnega svetovalca, če bi storil strokovno napako?**
    a. da
    b. ne

13. **Kateri ukrepi bi najbolj povečali kakovost davčnosvetovalnih storitev (možnih je več odgovorov)?**
    a. pravna ureditev davčnega svetovanja v skladu s točko 14
    b. pridobitev certifikata kakovosti (na primer ISO)
    c. notranji nadzor v davčnosvetovalni pisarni
    d. dodatni ukrepi niso potrebni

14. **Kakšna pravna ureditev davčnega svetovanja v Sloveniji se vam zdi najprimernejša?**
    a. V zakonu o davčnem svetovanju so predpisani pogoji za pridobitev naziva davčni svetovalec in pogoji za njegovo delovanje. Osebam, ki si niso pridobile naziva davčni svetovalec, se prepove opravljanje davčnosvetovalnih storitev.
    b. Z zakonom o davčnem svetovanju se stanovski (eni ali več) organizaciji dodeli koncesija za izobraževanje za naziv davčni svetovalec, za podeljevanje licenc in za izvajanje nadzora nad davčnimi svetovalci. Z zakonom se zaščiti ime davčni svetovalec. Davčno svetovanje lahko izvajajo tudi osebe brez licence, vendar ne smejo uporabljati naziva davčni svetovalec.
    c. Ministrstvo za finance v sodelovanju s stanovsko organizaciji (eno ali več) na osnovi Zakona o davčnem svetovanju podeljuje naziv davčni svetovalec in izvaja nadzor nad davčnimi svetovalci, koncesijo za izobraževanje davčnega svetovalca pa podeli drugim. Pri tem lahko davčno svetovanje izvajajo tudi osebe brez licence, vendar ne smejo uporabljati naziva davčni svetovalec.
    d. Davčno svetovanje ni pravno urejeno.

15. **Kakšno minimalno izobrazbo in izkušnje z davčnim svetovanjem bi moral imeti davčni svetovalec?**

	Izobrazba	**Izkušnje z davčnim svetovanjem**	**Izkušnje z davčnim svetovanjem**	**Izkušnje z davčnim svetovanjem**
		0-5 let	5-10 let	nad 10 let
a)	univerzitetno			
b)	visokošolsko strokovno			
c)	višješolsko			

d)	srednješolsko			

16. **Ali bi moral imeti davčni svetovalec strokovni naziv (certifikat) in pooblastilo za delo (licenco)?**
    a. certifikat in licenco
    b. certifikat
    c. ne potrebuje certifikata in licence

17. **Kateri regulativni mehanizmi bi morali veljati pri vstopu na trg (možnih je več odgovorov)?**
    a. formalna izobrazba
    b. praktične izkušnje
    c. poklicni izpit (certifikat)
    d. predpisane cene
    e. priporočene cene

Vaša družba je

Majhna družba	Srednja družba	Velika družba

11.7 Priloga R 7: Vprašalnik za izvajalce davčnosvetovalnih storitev

1. **Kateri so vaši glavni konkurenčni dejavniki (razporedite jih od 1 do 10), pri čemer pomeni 1 največji konkurenčni dejavnik in 10 najmanj pomemben konkurenčni dejavnik.**

	Konkurenčni dejavniki	Sedaj Rang	V prihodnosti Rang
a)	strokovnost davčnega svetovalca		
b)	število davčnih svetovalcev		
c)	kakovost ponujenih davčnosvetovalnih storitev		
d)	bližina davčnosvetovalne pisarne		
e)	odzivnost na potrebe in želje naročnikov		
f)	cena davčnosvetovalnih storitev		
g)	zaupnost naročnikov		
h)	osebni odnos do naročnika		
i)	ugled v javnosti		
j)	povezava z računovodsko dejavnostjo		

2. **Ali nameravate v prihodnjih letih konkurirati na trgu predvsem z (možnih je več odgovorov)?**

   a. nizkimi cenami
   b. ponudbo kakovostnih storitev
   c. ponudbo tradicionalnih davčnosvetovalnih storitev
   d. novih davčnosvetovalnih storitev
   e. drugo (navedite)_____

3. **Katere so po vašem mnenju glavne značilnosti kakovostnih davčnosvetovalnih storitev (možnih je več odgovorov)?**

   a. ravnanje v skladu z davčnimi predpisi, upoštevanje sodne prakse in s poklicnimi pravili
   b. pravočasnost izvedenih storitev v predvideni obliki in razmerje cena – korist
   c. praktične izkušnje davčnih svetovalcev
   d. odzivnost ter razumevanje naročnika in njegovih potreb in pričakovanj
   e. individualno obravnavanje naročnika
   f. status davčnega svetovalca (z licenco, brez licence)
   g. osebnostne značilnosti davčnih svetovalcev (prijaznost, komunikacijske sposobnosti, varovanje poslovne skrivnosti, molčečnost, prilagodljivost, obremenjenost davčnega svetovalca)

4. **Katera vidik kakovosti je po vašem mnenju najpomembnejši (razvrstite jih od 1 do 4), pri čemer pomeni 1 največji dejavnik in 4 najmanj pomemben dejavnik.**

	Vidik kakovosti	Rang
a)	**kakovost ponudnika storitev** (lokacija davčnosvetovalne pisarne, notranja ureditev in izgled pisarne, opremljenost pisarne, število in strokovna izobrazba zaposlencev, delovni čas, zunanja prepoznavnost pisarne, priporočila zadovoljnih uporabnikov, karizma in prepoznavnost zaposlencev)	
b)	**kakovost prejemnika storitev (**pripravljenost na sodelovanje z davčnim svetovalcem in vključevanje v proces priprave storitev, komuniciranje z davčnim svetovalcem)	

c)	**kakovost procesa** (formalni potek priprave storitev, dolžina in trajanje priprave storitve, odzivnost davčnosvetovalne pisarne, vzdušje v pisarni, odnosi med zaposlenimi, odnosi zaposlenih do naročnika, ravnanje z naročnikovo dokumentacijo)	
d)	**kakovost izida** (vsebinska pravilnost storitve, potrditev pravilnosti storitve s strani davčnega organa in sodnih oblasti, urejenost dokumentacije, pravilnost davčne napovedi, razumljivost pojasnjevanja davčne zakonodaje naročniku, ravnanje ob pritožbi ali nezadovoljstvu naročnikov)	

5. **Ali se strinjate z naslednjimi trditvami?**

		DA	**NE**	**Delno**
a)	Odlična davčnosvetovalna pisarna zaposluje strokovni kader.			
b)	Odlična davčnosvetovalna pisarna zbira informacije o potrebah in pričakovanjih naročnikov.			
c)	Davčnosvetovalna pisarna ima program za izboljševanje kakovosti storitev.			
d)	Ko odlične davčnosvetovalne pisarne nekaj obljubijo, storijo to v dogovorjenem času.			
e)	Ko ima naročnik težave, pokažejo odlične davčnosvetovalne pisarne resničen interes za njihovo rešitev.			
f)	Zaposlenci v odličnih davčnosvetovalnih pisarnah niso tako zaposleni, da ne bi odgovorili na vprašanja naročnikov.			
g)	Odlične davčnosvetovalne pisarne so pozorne na posameznega naročnika.			
h)	Zaposlenci v davčnosvetovalni pisarni skušajo naročnike presenetiti. Ponudijo jim več, kot so pričakovali.			
i)	V davčnosvetovalni pisarni dajejo večji poudarek zadovoljevanju potreb naročnikov kot poslovnemu izidu.			

6. **Katere vrste tveganj zaznavate pri svojem poslovanju (možnih je več odgovorov)?**

a. nezadostno poznavanje davčnih predpisov in sodne prakse
b. strokovne napake
c. neobvladana poslovna tveganja
d. inšpekcijsko tveganje (nevarnost, da davčni organ pri inšpiciranju davčnih obračunov ugotovi nepravilnosti pri obračunih, ki jih je sestavil davčni svetovalec)
e. cenovna nekonkurenčnost
f. nekonkurenčnost zaradi slabe kakovosti storitev
g. pogoste pritožbe nezadovoljnih naročnikov
h. izguba zaupanja v javnosti in pri naročnikih

7. **Katera so po vašem mnenju glavna poslovna tveganja (možnih je več odgovorov)?**

a. nezadostno število naročnikov
b. zniževanje cen storitev
c. vstop novih konkurentov
d. nemotiviranost zaposlenih
e. nestrokovnost zaposlenih
f. previsoka pričakovanja zaposlencev po plači, napredovanju, izobraževanju
g. odhod ključnih zaposlencev

h. izguba ključnih naročnikov
i. stroški zamenjave naročnikov
j. tožbe zaradi napak
k. neprimerna informacijska podpora
l. finančna tveganja (nesposobnost poravnavanja obveznosti)

8. **Katere so po vašem ključne odgovornosti davčnega svetovalca (možnih je več odgovorov)?**

a. odgovornost pravilne izpolnitve davčnosvetovalne pogodbe
b. kazenska odgovornost za naklepna dejanja
c. odgovornost za strokovno svetovanje
d. spoštovanje zahtevane poklicne skrbnosti (neodvisnost, delovanje na lastno odgovornost, vestnost, molčečnost)
e. odgovornost do tretjih oseb (posojilodajalcev in širše javnosti)

9. **Kateri so po vašem mnenju temeljni instrumenti zmanjševanja tveganj (možnih je več odgovorov)?**

a. zavrnitev sprejetja tveganih naročnikov
b. načrtovanje zmogljivosti davčnih svetovalcev
c. načrtovanje izobraževanja davčnih svetovalcev
d. uvedba notranjih kontrol v davčnosvetovalni pisarni (nadzor rokov pogodbenih obveznosti, prejete pošte)
e. odpoved sodelovanja s problematičnimi naročniki
f. zagotavljanje kakovosti procesov in storitev
g. pridobitev certifikata o kakovosti ISO
h. zavarovanje poklicne odgovornosti
i. sodelovanje z drugimi davčnimi svetovalci, revizorji, računovodji, ocenjevalci vrednosti, odvetniki, stanovskimi združenji

10. **Ali imate sklenjeno zavarovanje poklicne odgovornosti?**

a. da
b. ne

11. **Ali menite, da bi se tveganje za opravljanje davčnosvetovalnih storitev s pozavarovanjem, iz katerega bi se izplačevala povišana zavarovalna premija zaradi storjene strokovne napake, zmanjšalo?**

a. da
b. ne

12. **Kateri ukrepi bi najbolj povečali kakovost davčnosvetovalnih storitev?**

a. pravna ureditev davčnega svetovanja
b. pridobitev certifikata kakovosti (na primer ISO)
c. notranji nadzor v davčnosvetovalni pisarni
d. dodatni ukrepi niso potrebni

13. **Kakšna pravna ureditev davčnega svetovanja v Sloveniji se vam zdi najprimernejša?**

a. V zakonu o davčnem svetovanju so predpisani pogoji za pridobitev naziva davčni svetovalec in pogoji za njegovo delovanje. Osebam, ki si niso pridobile naziva davčni svetovalec, se prepove opravljanje davčnosvetovalnih storitev.
b. Z zakonom o davčnem svetovanju se stanovski (eni ali več) organizaciji dodeli koncesija za izobraževanje za naziv davčni svetovalec, za podeljevanje licenc in za izvajanje nadzora nad davčnimi svetovalci. Z zakonom se zaščiti ime davčni svetovalec. Davčno svetovanje lahko izvajajo tudi osebe brez licence, vendar ne smejo uporabljati naziva davčni svetovalec.
c. Ministrstvo za finance v sodelovanju s stanovsko organizacijo (eno ali več) na osnovi Zakona o davčnem svetovanju podeljuje naziv davčni svetovalec in izvaja nadzor nad davčnimi svetovalci, koncesijo za izobraževanje davčnega svetovalca pa podeli drugim. Pri tem lahko davčno svetovanje izvajajo tudi osebe brez licence, vendar ne smejo uporabljati naziva davčni svetovalec.
d. Davčno svetovanje ni pravno urejeno.

14. **Na katere elemente kakovosti bi najbolj vplivala pravna ureditev (iz točke 13) davčnega svetovanja (možnih je več odgovorov)?**

a. ravnanje v skladu z davčnimi predpisi in upoštevanje sodne prakse
b. poznavanje posebnosti gospodarskih panog (trgovine, prometa z vozili, gradbeništva…)
c. zanesljivost in pravilnost davčnih nasvetov
d. ravnanje v skladu s poklicnimi pravili
e. pravočasnost izvedenih storitev v predvideni obliki
f. razmerje cena – korist
g. praktične izkušnje davčnih svetovalcev
h. odzivnost ter razumevanje naročnika in njegovih potreb in pričakovanj
i. individualno obravnavanje naročnika
j. status davčnega svetovalca (z licenco, brez licence)
k. osebnostne značilnosti davčnih svetovalcev (prijaznost, komunikacijske sposobnosti, varovanje poslovne skrivnosti, molčečnost, prilagodljivost, obremenjenost davčnega svetovalca)
l. ne vpliva

15. **Kakšno minimalno izobrazbo in izkušnje z davčnim svetovanjem bi moral imeti davčni svetovalec?**

	Izobrazba	**Izkušnje z davčnim svetovanjem**	**Izkušnje z davčnim svetovanjem**	**Izkušnje z davčnim svetovanjem**
		0-5 let	5-10 let	nad 10 let
a)	univerzitetno			
b)	visokošolsko strokovno			
c)	višješolsko			
d)	srednješolsko			

16. **Ali bi moral imeti davčni svetovalec strokovni naziv (certifikat) in pooblastilo za delo (licenco)?**

a. certifikat in licenco
b. certifikat
c. ne potrebuje certifikata in licence

17. **Kateri regulativni mehanizmi bi morali veljati za vstop na trg (možnih je več odgovorov)?**

a. formalna izobrazba
b. praktične izkušnje
c. poklicni izpit (certifikat)
d. predpisane cene
e. priporočene cene

18. **Ali menite, da so za zagotavljanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev potrebne stanovske organizacije?**

a. da
b. ne

19. **Kakšno vlogo naj bi imela stanovska organizacija (možnih je več odgovorov)?**

a. nadzor nad davčnimi svetovalci
b. zagotavljanje strokovne pomoči davčnim svetovalcem pri reševanju zapletenih vprašanj
c. sodelovanje pri sestavi, izgradnji, vzpostavitvi in izpopolnjevanju davčnega sistema in davčne politike v državi
d. sodelovanje z drugimi sorodnimi inštitucijami doma in v svetu
e. prizadevanje za ugled poklica davčnega svetovalca
f. prizadevanje za dodatno neinstitucionalno izobraževanje in izmenjavo strokovnih mnenj
g. organiziranje posvetovanj, seminarjev, okroglih miz in drugih oblik obveščanja članov o novostih v zakonodaji, stroki in praksi s področja davkov in davčne politike in drugih komplementarnih področij
h. obveščanje javnosti o davčnih vprašanjih
i. izobraževanje za pridobitev naziva davčni svetovalec

11.8 Priloga RU[65] 8: Raziskava uporabnikov davčnosvetovalnih storitev

V raziskavo je bilo zajetih 1500 podjetij, uporabnikov davčnosvetovalnih storitev.

Preglednica RU 1: Anketirani uporabniki davčnosvetovalnih storitev glede na velikost

velikost družbe	število poslanih vprašalnikov	število odgovorjenih vprašalnikov	stopnja odgovora (odstotek
majhna	830	181	21,8
srednja	463	147	31,7
velika	207	120	58,0
družbe se niso opredelile o velikosti	-	12	2,6
skupaj	1500	460	30,6

Preglednica RU 2: Pogostost uporabe davčnosvetovalnih storitev

	število odgovorov	odstotek
stalno	62	13,5
občasno	348	75,6
jih ne uporabljamo	50	10,9
skupaj	460	100,0

Preglednica RU 3: Izvajalci davčnega svetovanja

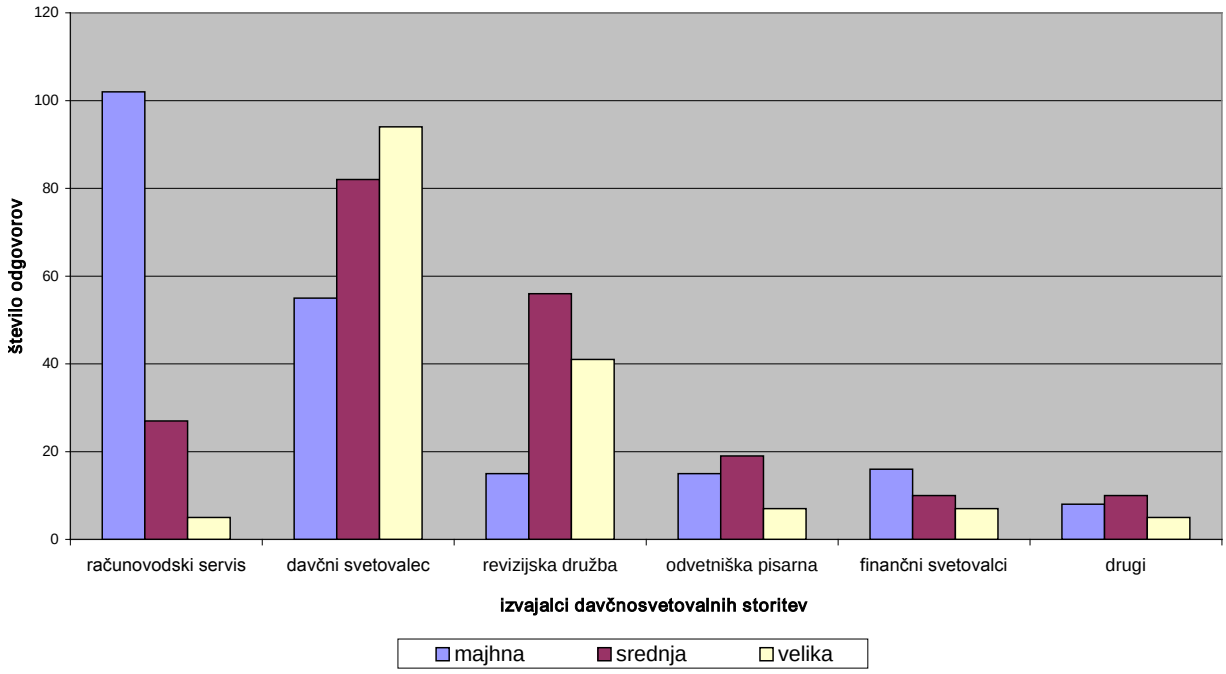
N=410 (460-50)	število odgovorov
davčni svetovalec	231
računovodski servis	135
revizijska družba	112
odvetniška pisarna	41
finančni svetovalci	33
drugi	24
brez odgovora	2

[65] (RU) - raziskava uporabnikov davčnosvetovalnih storitev

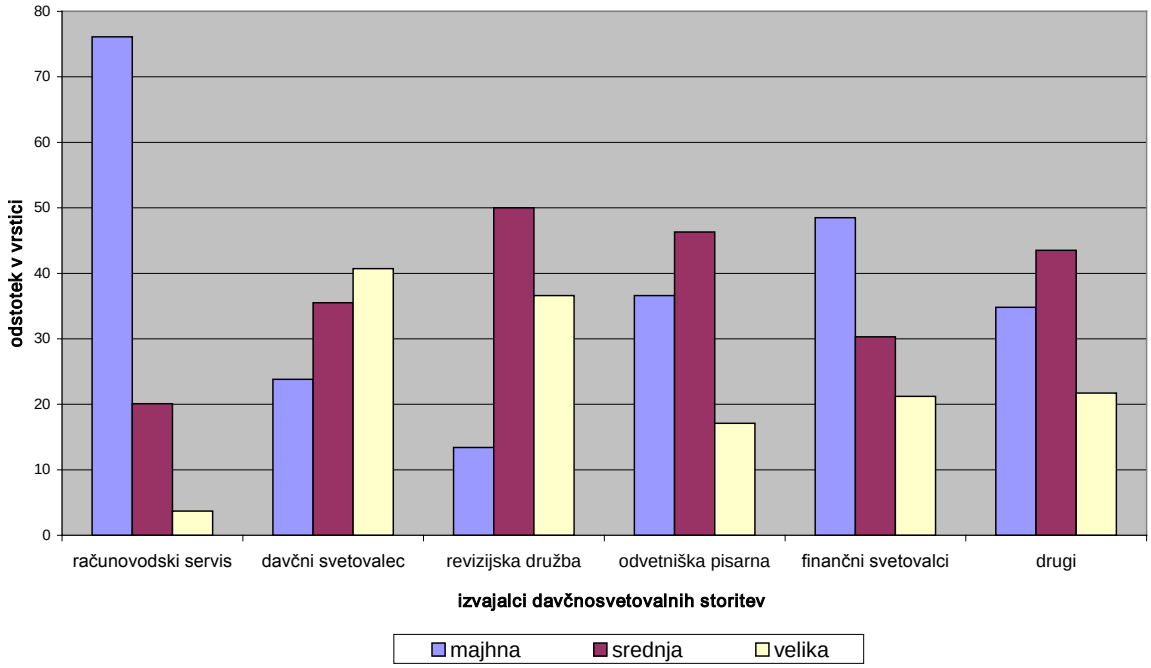
Preglednica RU 4 2a: Zbirni pregled izvajalcev davčnosvetovalnih storitev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev

N=410 (460-50)		majhna	srednja	velika	skupaj
davčni svetovalec	število	55	82	94	231
	odstotek v vrstici	23,8	35,5	40,7	100,0
računovodski servis	število	102	27	5	135
	odstotek v vrstici	76,1	20,1	3,7	100,0
revizijska družba	število	15	56	41	112
	odstotek v vrstici	13,4	50,0	36,6	100,0
odvetniška pisarna	število	15	19	7	41
	odstotek v vrstici	36,6	46,3	17,1	100,0
finančni svetovalci	število	16	10	7	33
	odstotek v vrstici	48,5	30,3	21,2	100,0
drugi	število	8	10	5	24
	odstotek v vrstici	34,8	43,5	21,7	100,0
brez odgovora	število	0	2	0	2
	odstotek v vrstici	0	100,0	0	100,0

Slika RU 1: Vrste davčnih svetovalcev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



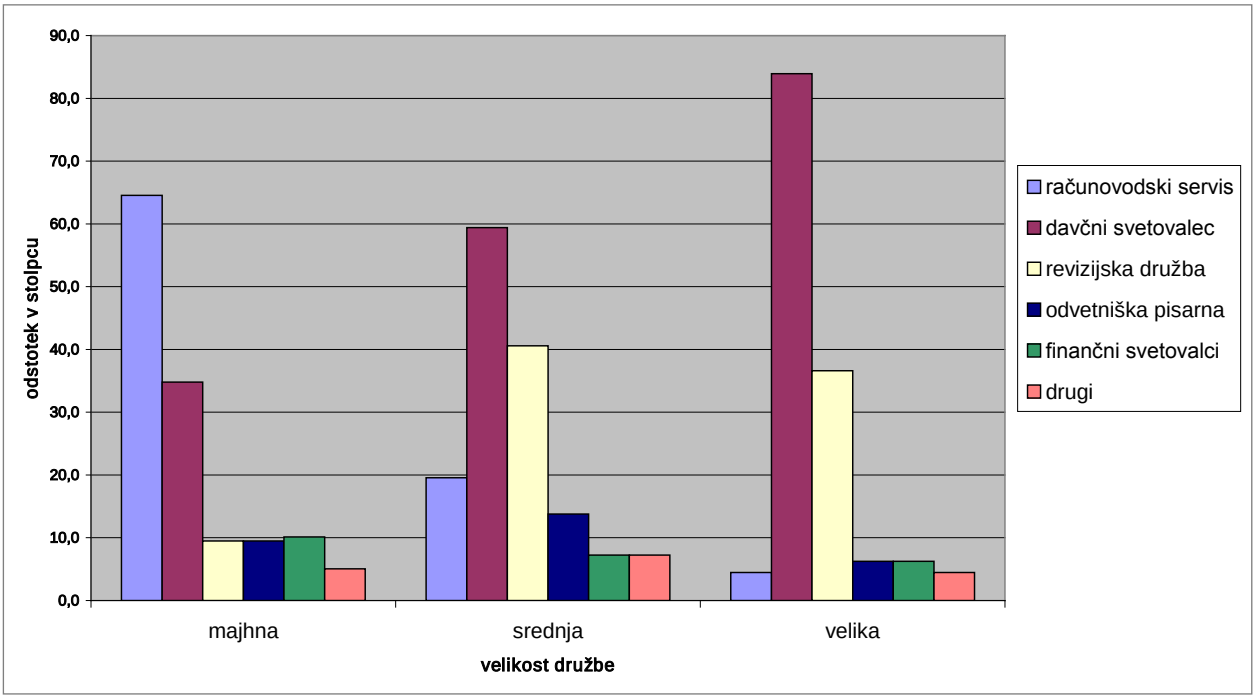
Slika RU 2: Vrste davčnih svetovalcev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



Preglednica RU 5 2 b: Izvajalci davčnosvetovalnih storitev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev

			majhna	srednja	velika	
N=410 (460-50)						skupaj
	računovodski servis	število	102	27	5	135
		odstotek v stolpcu	64,6	19,6	4,5	32,9
	davčni svetovalec	število	55	82	94	231
		odstotek v stolpcu	34,8	59,4	83,9	56,3
	revizijska hiša	število	15	56	41	112
		odstotek v stolpcu	9,5	40,6	36,6	27,3
	odvetniška pisarna	število	15	19	7	41
		odstotek v stolpcu	9,5	13,8	6,3	10,0
	finančni svetovalci	število	16	10	7	33
		odstotek v stolpcu	10,1	7,2	6,3	8,0
	drugi	število	8	10	5	24
		odstotek v stolpcu	5,1	7,2	4,5	5,9
	brez odgovora	število	0	2	0	2
		odstotek v stolpcu	,0	1,4	,0	,5
	skupaj	število	158	138	112	410
		odstotek v stolpcu	100,0	100,0	100,0	100,0

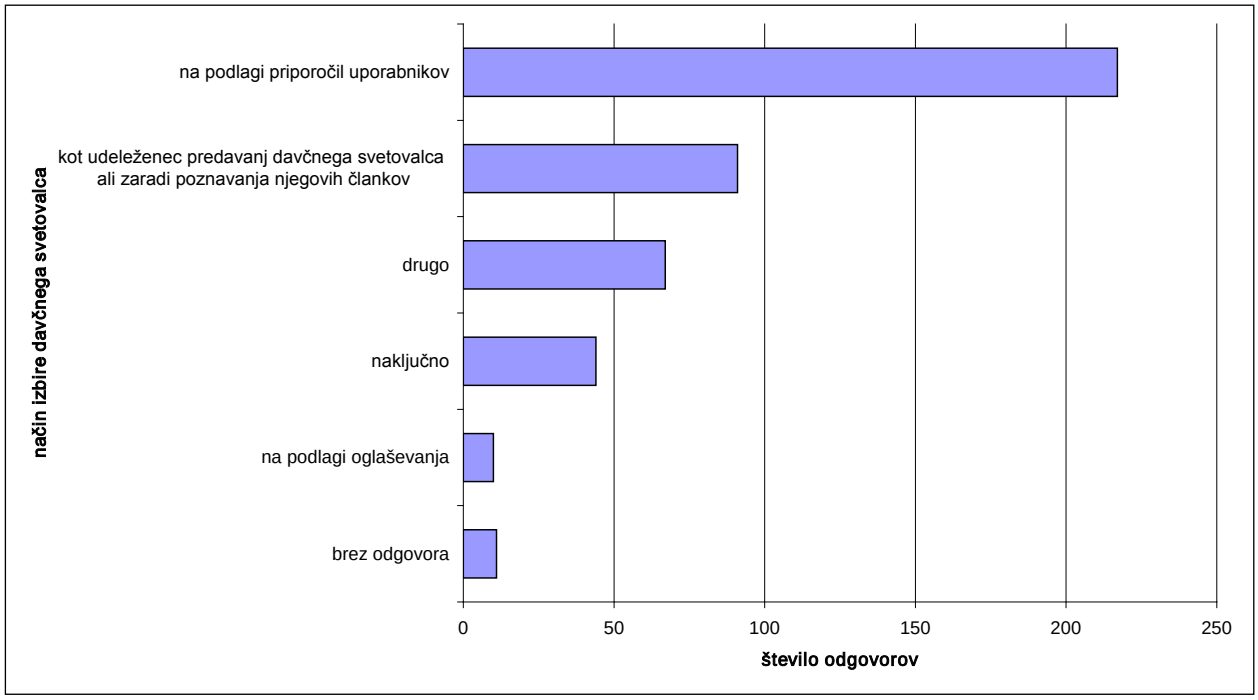
Slika RU 3: Prikaz vrste davčnih svetovalcev, ki svetujejo posameznim skupinam uporabnikov davčnosvetovlnih storitev glede na velikost



Preglednica RU 6 3a: Način izbire davčnega svetovalca

N=410 (460-50)		število odgovorov
	naključno	44
	na podlagi priporočil uporabnikov	217
	na podlagi oglaševanja	10
	kot udeleženec predavanj davčnega svetovalca ali zaradi poznavanja njegovih člankov	91
	drugo	67
	brez odgovora	11

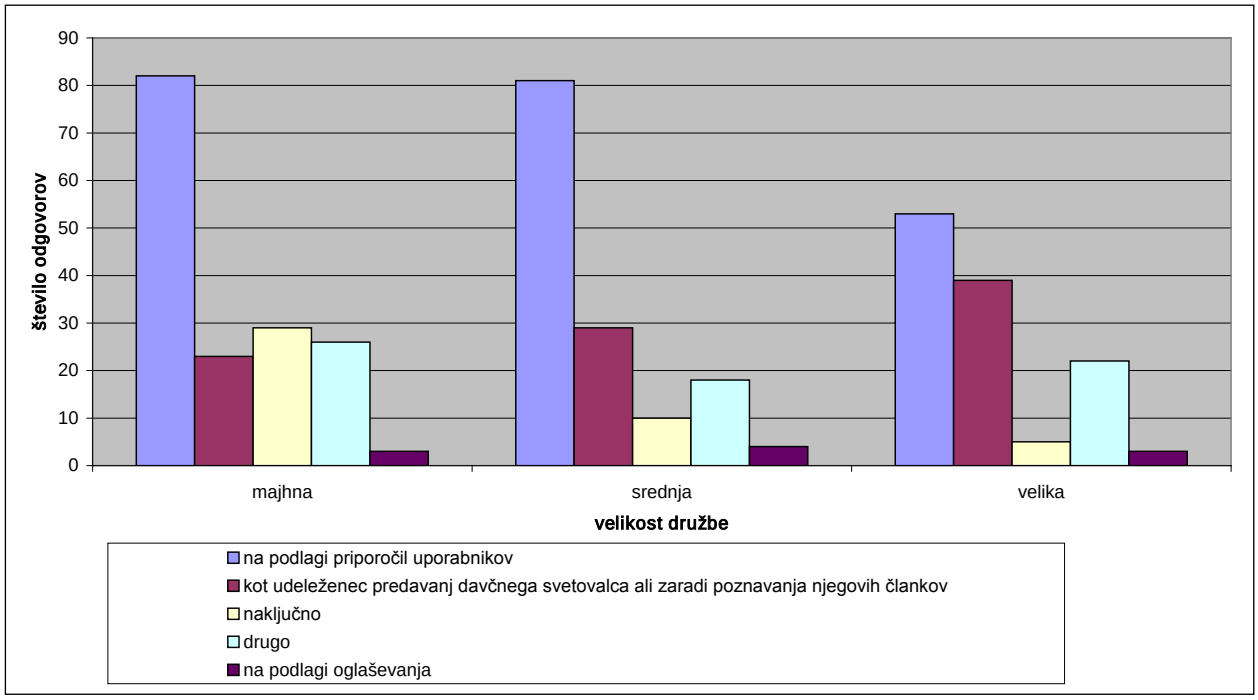
Slika RU 4: Način izbire davčnega svetovalca



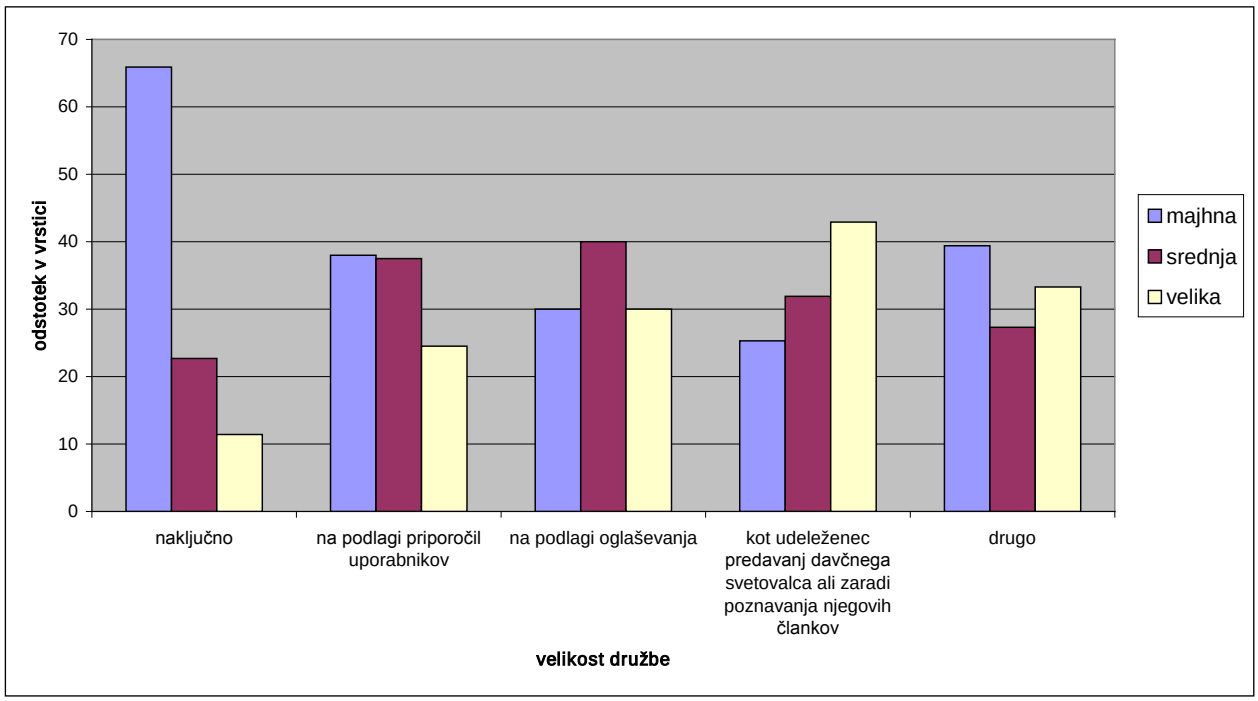
Preglednica RU 7 3b: Zbirni pregled načina izbire davčnih svetovalcev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev

N=410 (460-50)			majhna	srednja	velika	skupaj
	naključno	število	29	10	5	44
		odstotek v vrstici	65,9	22,7	11,4	100,0
	na podlagi priporočil uporabnikov	število	82	81	53	217
		odstotek v vrstici	38,0	37,5	24,5	100,0
	na podlagi oglaševanja	število	3	4	3	10
		odstotek v vrstici	30,0	40,0	30,0	100,0
	kot udeleženec predavanj davčnega svetovalca ali zaradi poznavanja njegovih člankov	število	23	29	39	91
		odstotek v vrstici	25,3	31,9	42,9	100,0
	drugo	število	26	18	22	67
		odstotek v vrstici	39,4	27,3	33,3	100,0
	brez odgovora	število	2	6	3	11
		odstotek v vrstici	18,2	54,5	27,3	100,0

Slika RU 5: Izbira davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



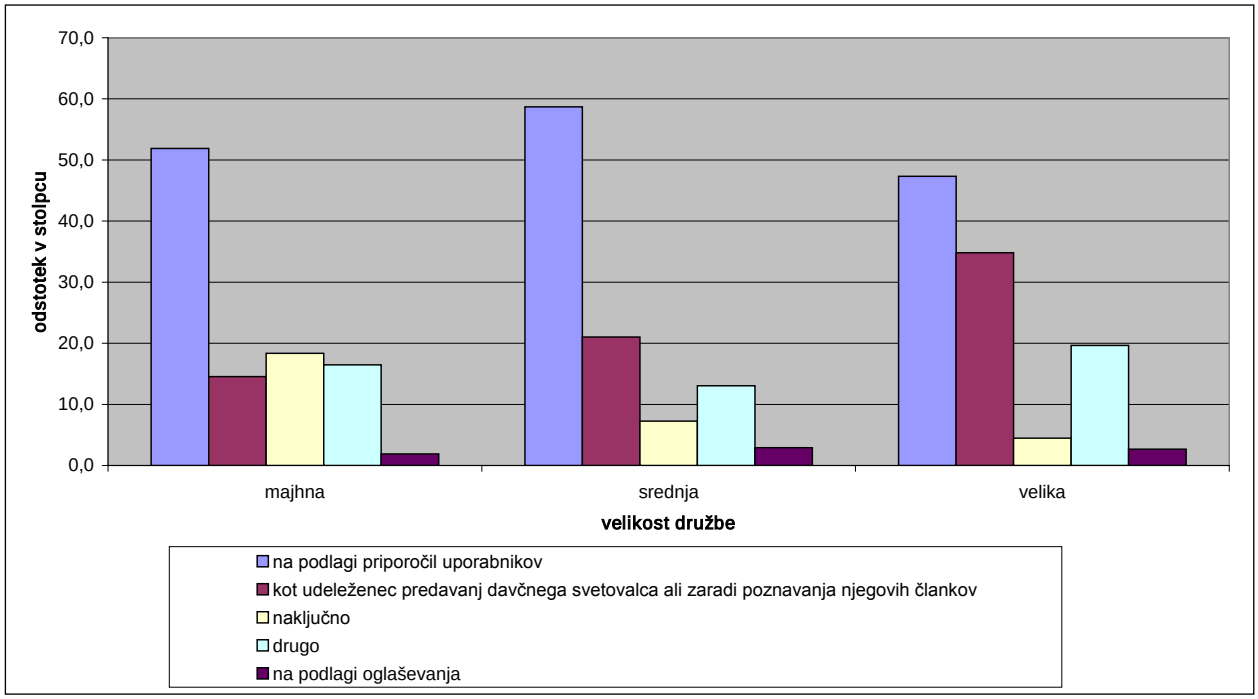
Slika RU 6: Izbira davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



Preglednica RU 8 3c: Izbira davčnih svetovalcev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev

			majhna	srednja	velika	
N=410 (460-50)						skupaj
	naključno	število	29	10	5	44
		odstotek v stolpcu	18,4	7,2	4,5	10,7
	na podlagi priporočil uporabnikov	število	82	81	53	217
		odstotek v stolpcu	51,9	58,7	47,3	52,9
	na podlagi oglaševanja	število	3	4	3	10
		odstotek v stolpcu	1,9	2,9	2,7	2,4
	kot udeleženec predavanj davčnega svetovalca ali zaradi poznavanja njegovih člankov	število	23	29	39	91
		odstotek v stolpcu	14,6	21,0	34,8	22,2
	drugo	število	26	18	22	67
		odstotek v stolpcu	16,5	13,0	19,6	16,3
	brez odgovora	število	2	6	3	11
		odstotek v stolpcu	1,3	4,3	2,7	2,7
	skupaj	število	158	138	112	410
		odstotek v stolpcu	100,0	100,0	100,0	100,0

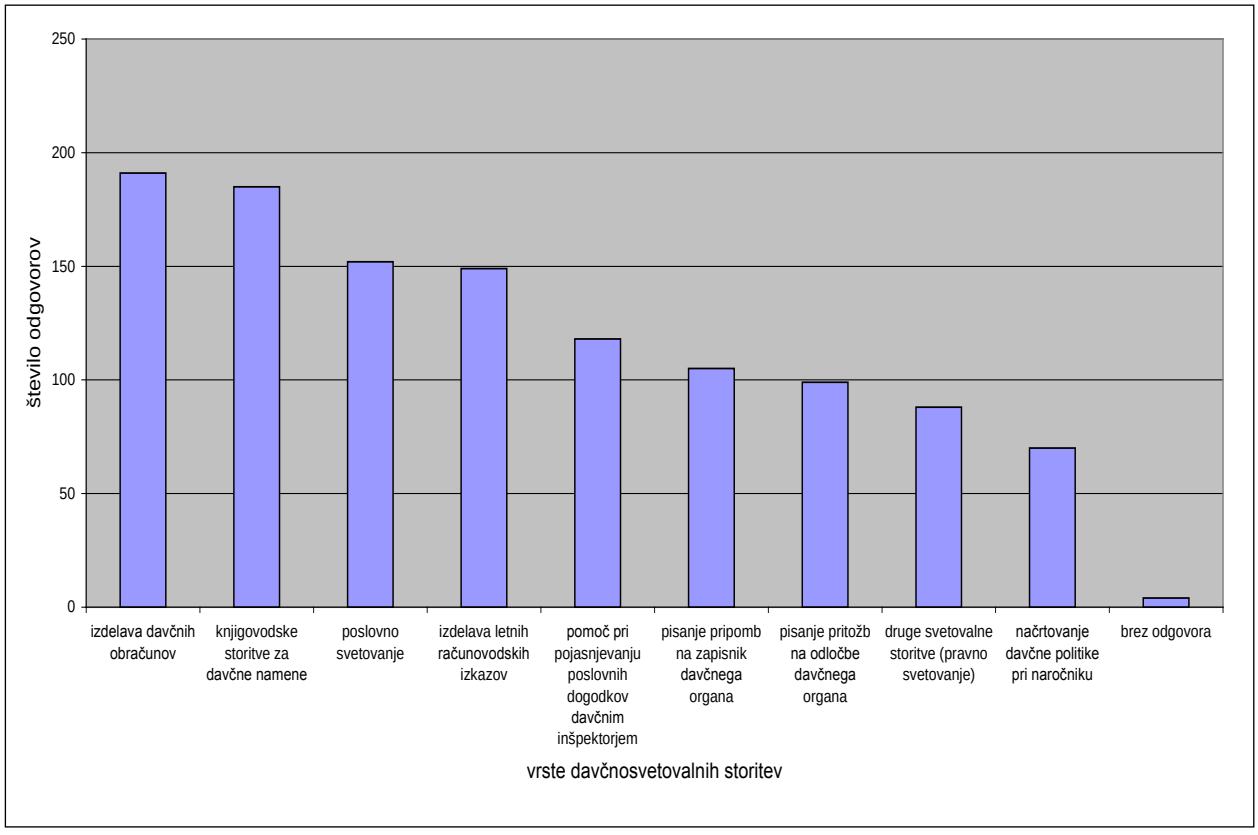
Slika RU 7: Kriterij izbire davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



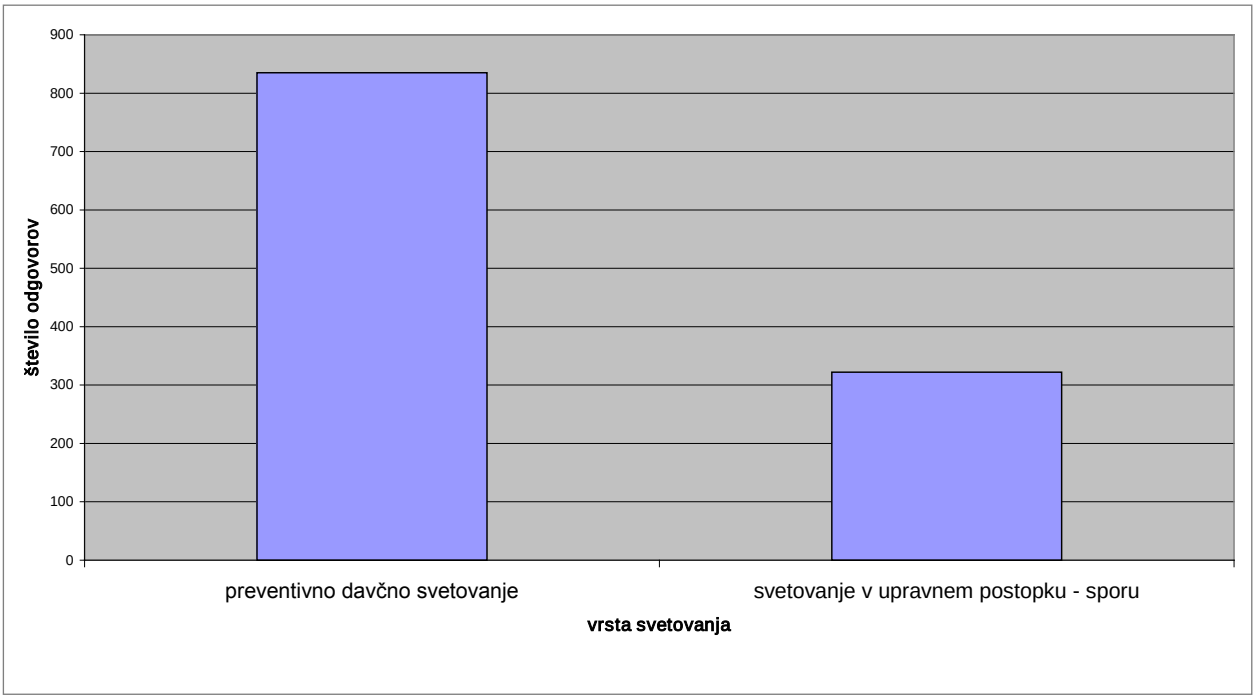
Preglednica RU 9 4a: Vrste davčnosvetovalnih storitev, ki jih uporabljajo naročniki

N=410 (460-50)	število svetovanj v preventivi	svetovanje v upravnem postopku	število odgovorov
knjigovodske storitve za davčne namene	185		185
izdelava letnih računovodskih izkazov	149		149
izdelava davčnih obračunov	191		191
načrtovanje davčne politike pri naročniku	70		70
pomoč pri pojasnjevanju poslovnih dogodkov davčnim inšpektorjem		118	118
pisanje pripomb na zapisnik davčnega organa		105	105
pisanje pritožb na odločbe davčnega organa		99	99
poslovno svetovanje	152		152
druge svetovalne storitve (pravno svetovanje)	88		88
brez odgovora			4

Slika RU 8: Vrste davčnosvetovalnih storitev, ki jih uporabljajo naročniki



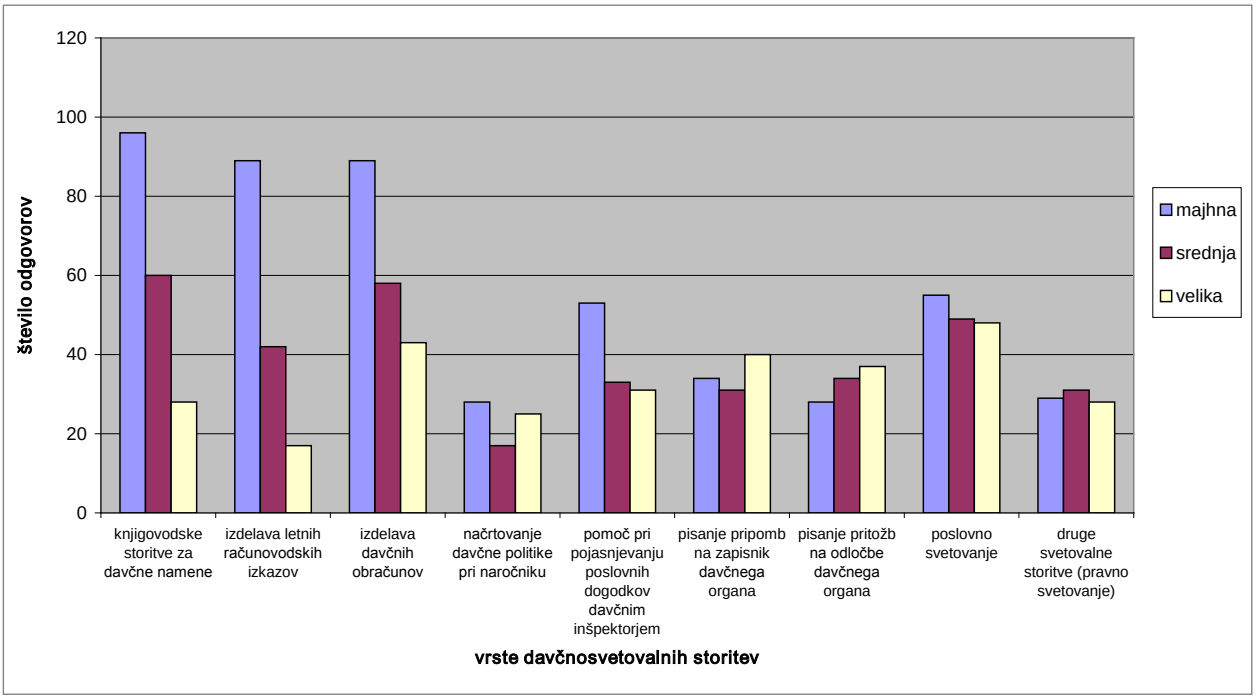
Slika RU 9: Vrste davčnosvetovalnih storitev, ki jih uporabljajo naročniki



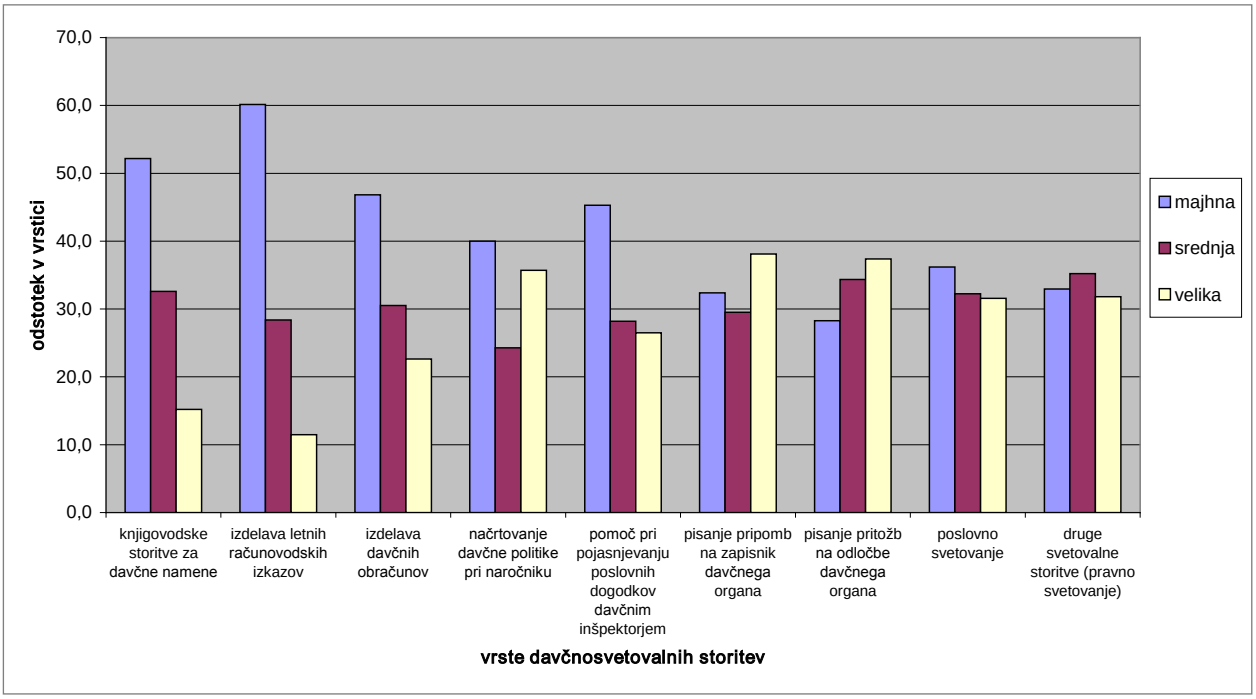
Preglednica RU 10 4b: Uporabljene davčnosvetovalne storitve po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev

N=410 (460-50)			majhna	srednja	velika	skupaj
	knjigovodske storitve za davčne namene	število	96	60	28	185
	izdelava letnih računovodskih izkazov	število	89	42	17	149
	izdelava davčnih obračunov	število	89	58	43	191
	načrtovanje davčne politike pri naročniku	število	28	17	25	70
	pomoč pri pojasnjevanju poslovnih dogodkov davčnim inšpektorjem	število	53	33	31	118
	pisanje pripomb na zapisnik davčnega organa	število	34	31	40	105
	pisanje pritožb na odločbe davčnega organa	število	28	34	37	99
	poslovno svetovanje	število	55	49	48	152
	druge svetovalne storitve (pravno svetovanje)	število	29	31	28	88
	brez odgovora	število	0	2	1	4

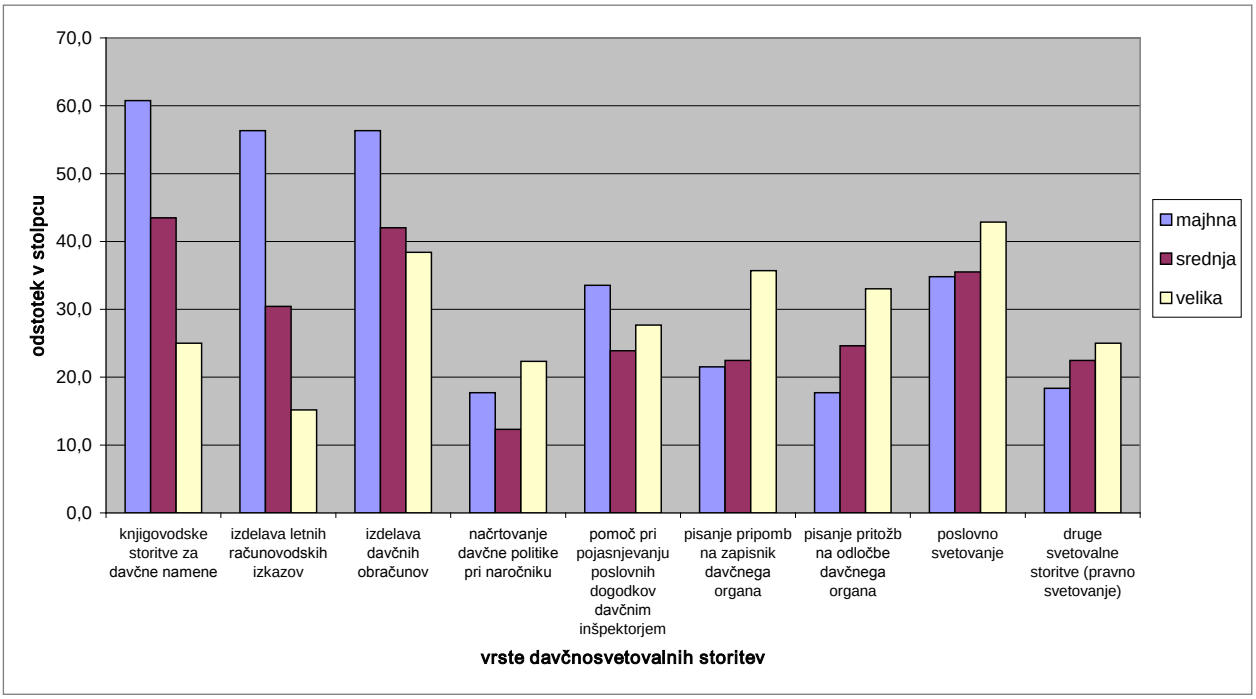
Slika RU 10: Uporabljene davčnosvetovalne storitve po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



Slika RU 11: Uporabljene davčnosvetovalne storitve po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



Slika RU 12: Uporabljene davčnosvetovalne storitve po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



Preglednica RU 11 5a: Konkurenčni dejavniki pri izbiri davčnega svetovalca

	N	minimalna ocena	maksimalna ocena	aritmetična sredina	standardna deviacija (sd)
strokovnost davčnega svetovalca pri davčnem svetovanju	426	1	8	1,68	1,858
zaupanje v izvajalce davčnega svetovanja	413	1	8	2,83	1,818
odzivnost	413	1	8	3,21	1,720
cena	406	1	8	4,38	1,612
osebni odnos z davčnim svetovalcem	408	1	8	4,57	1,962
ugled davčnega svetovalca v javnosti	407	1	8	4,71	1,896
bližina davčnosvetovalne pisarne	406	1	8	6,18	2,001
število davčnih svetovalcev	405	1	8	6,55	1,918
število odgovorov, v katerih so uporabniki davčnosvetovalnih storitev rangirali vseh 8 konkurenčnih dejavnikov	402				

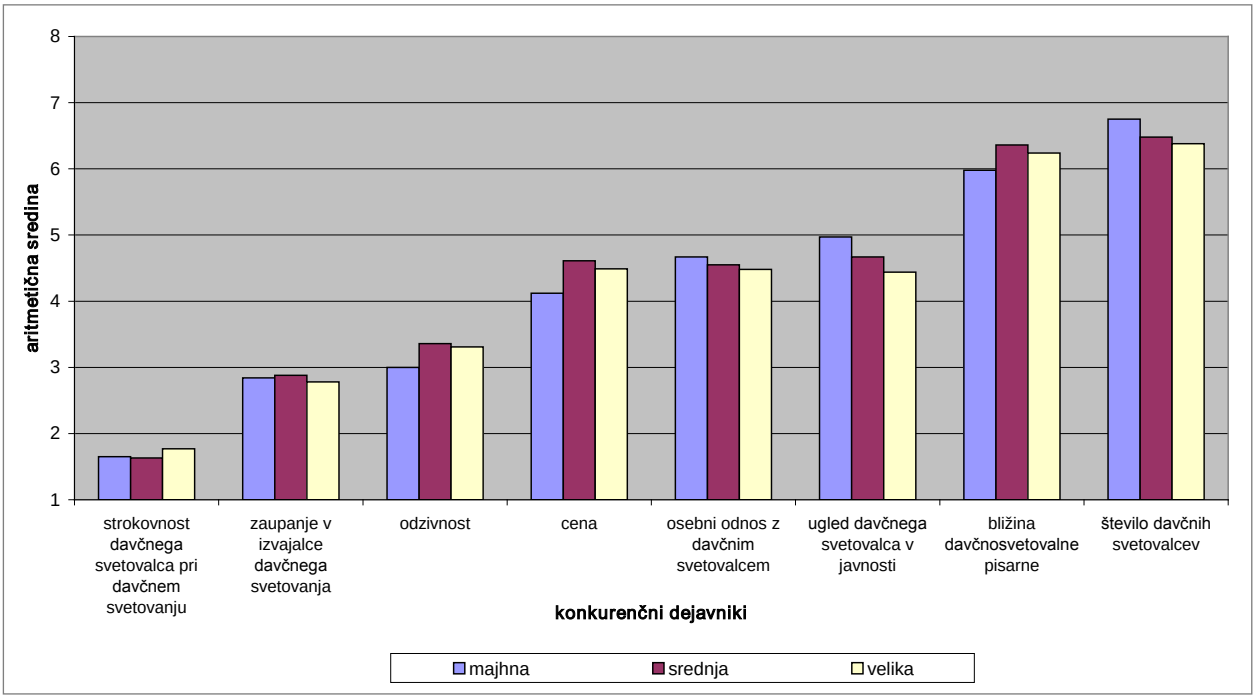
Preglednica RU 12 5b: Pregled rangiranja konkurenčnih dejavnikov pri izbiri davčnega svetovalca

		rang 1	rang 2	rang 3	rang 4	rang 5	rang 6	rang 7	rang 8
strokovnost davčnega svetovalca pri davčnem svetovanju	število	352	27	6	7	2	0	4	28
	odstotek odgovorov	82,63	6,34	1,41	1,64	0,47	0,00	0,94	6,57
število davčnih svetovalcev	število	15	14	9	22	30	37	100	178
	odstotek odgovorov	3,70	3,46	2,22	5,43	7,41	9,14	24,69	43,95
bližina davčnosvetovalne pisarne	število	16	21	17	24	30	60	111	127
	odstotek odgovorov	3,94	5,17	4,19	5,91	7,39	14,78	27,34	31,28
odzivnost	število	58	111	99	58	40	25	11	11
	odstotek odgovorov	14,04	26,88	23,97	14,04	9,69	6,05	2,66	2,66
cena	število	16	33	75	90	85	70	28	9
	odstotek odgovorov	3,94	8,13	18,47	22,17	20,94	17,24	6,90	2,22
zaupanje v izvajalce davčnega svetovanja	število	92	146	64	46	29	7	10	19
	odstotek odgovorov	22,28	35,35	15,50	11,14	7,02	1,69	2,42	4,60
osebni odnos z davčnim svetovalcem	število	38	29	51	74	75	73	38	30
	odstotek odgovorov	9,31	7,11	12,50	18,14	18,38	17,89	9,31	7,35
ugled davčnega svetovalca v javnosti	število	21	29	69	65	77	70	40	36
	odstotek odgovorov	5,16	7,13	16,95	15,97	18,92	17,20	9,83	8,85

Preglednica RU 13 5c: Pregled rangiranja konkurenčnih dejavnikov pri izbiri davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev

		majhna	srednja	velika	skupaj
strokovnost davčnega svetovalca pri davčnem svetovanju	število odgovorov	167	140	118	426
	standardna deviacija	1,8	1,8	2,0	1,9
	aritmetična sredina	1,65	1,63	1,77	1,68
število davčnih svetovalcev	število odgovorov	154	136	114	405
	standardna deviacija	1,9	1,9	1,9	1,9
	aritmetična sredina	6,75	6,48	6,38	6,55
bližina davčnosvetovalne pisarne	število odgovorov	156	135	114	406
	standardna deviacija	1,9	2,0	2,1	2,0
	aritmetična sredina	5,98	6,36	6,24	6,18
odzivnost	število odgovorov	159	137	116	413
	standardna deviacija	1,8	1,7	1,7	1,7
	aritmetična sredina	3,00	3,36	3,31	3,21
cena	število odgovorov	156	135	114	406
	standardna deviacija	1,7	1,5	1,6	1,6
	aritmetična sredina	4,12	4,61	4,49	4,38
zaupanje v izvajalce davčnega svetovanja	število odgovorov	158	138	116	413
	standardna deviacija	1,9	1,8	1,7	1,8
	aritmetična sredina	2,84	2,88	2,78	2,83
osebni odnos z davčnim svetovalcem	število odgovorov	155	137	115	408
	standardna deviacija	2,1	1,8	1,9	2,0
	aritmetična sredina	4,67	4,55	4,48	4,57
ugled davčnega svetovalca v javnosti	število odgovorov	155	136	115	407
	standardna deviacija	1,9	1,9	1,8	1,9
	aritmetična sredina	4,97	4,67	4,44	4,71

Slika RU 13: Grafični prikaz pregleda rangiranja konkurenčnih dejavnikov pri izbiri davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



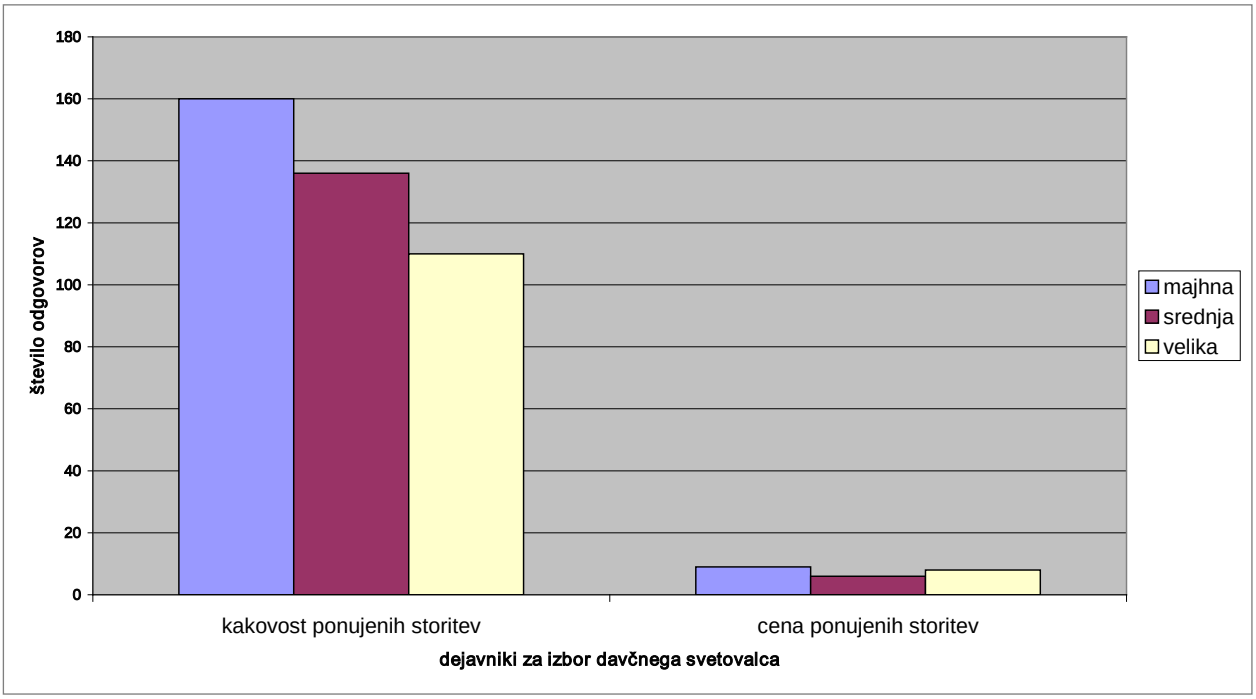
Preglednica RU 14 6a: Vplivna dejavnika za izbor davčnega svetovalca

	število	odstotek v stolpcu
cena ponujenih storitev	23	5,0
kakovost ponujenih storitev	407	88,5
brez odgovora	30	6,5
skupaj	460	100,0

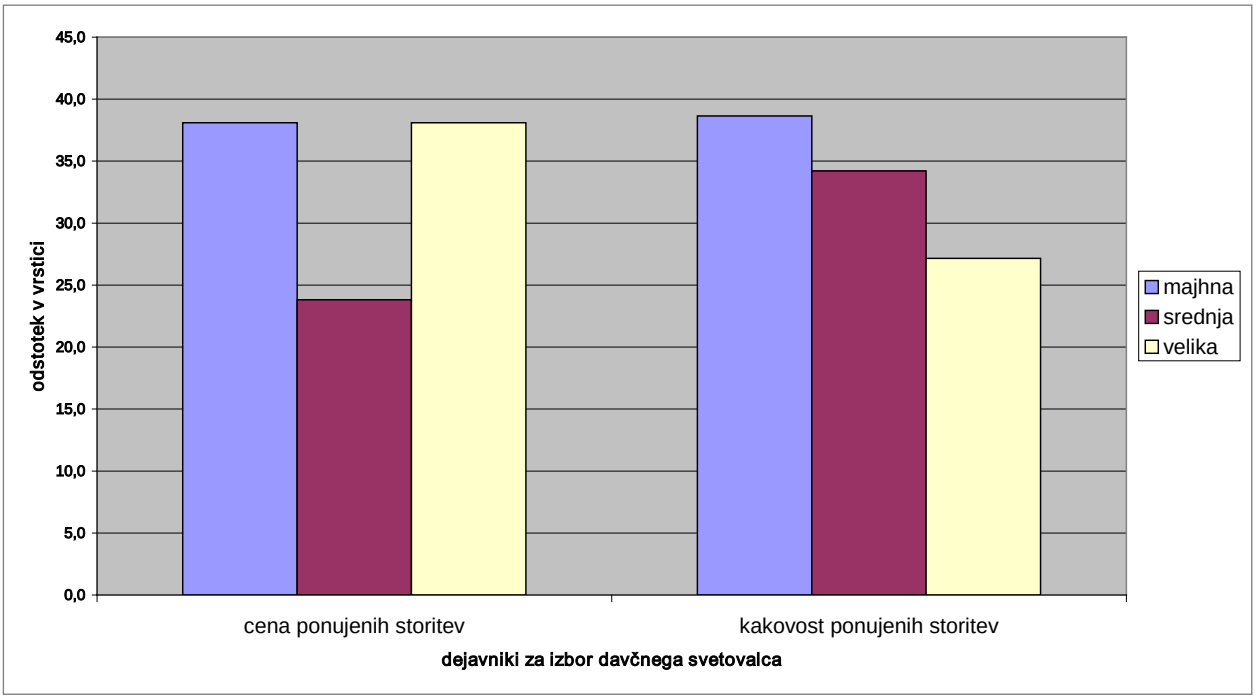
Preglednica RU 15 6b: Vplivna dejavnika za izbor davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev

N=460			majhna	srednja	velika	
						skupaj
	cena ponujenih storitev	število	9	6	8	23
		odstotek v vrstici	39,1	26,1	34,8	100,0
	kakovost ponujenih storitev	število	160	136	110	407
		odstotek v vrstici	39,4	33,5	27,1	100,0
	brez odgovora	število	12	5	2	30
		odstotek v vrstici	63,2	26,3	10,5	100,0
	skupaj	število	181	147	120	460

Slika RU 14: Grafični prikaz dejavnika za izbor davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



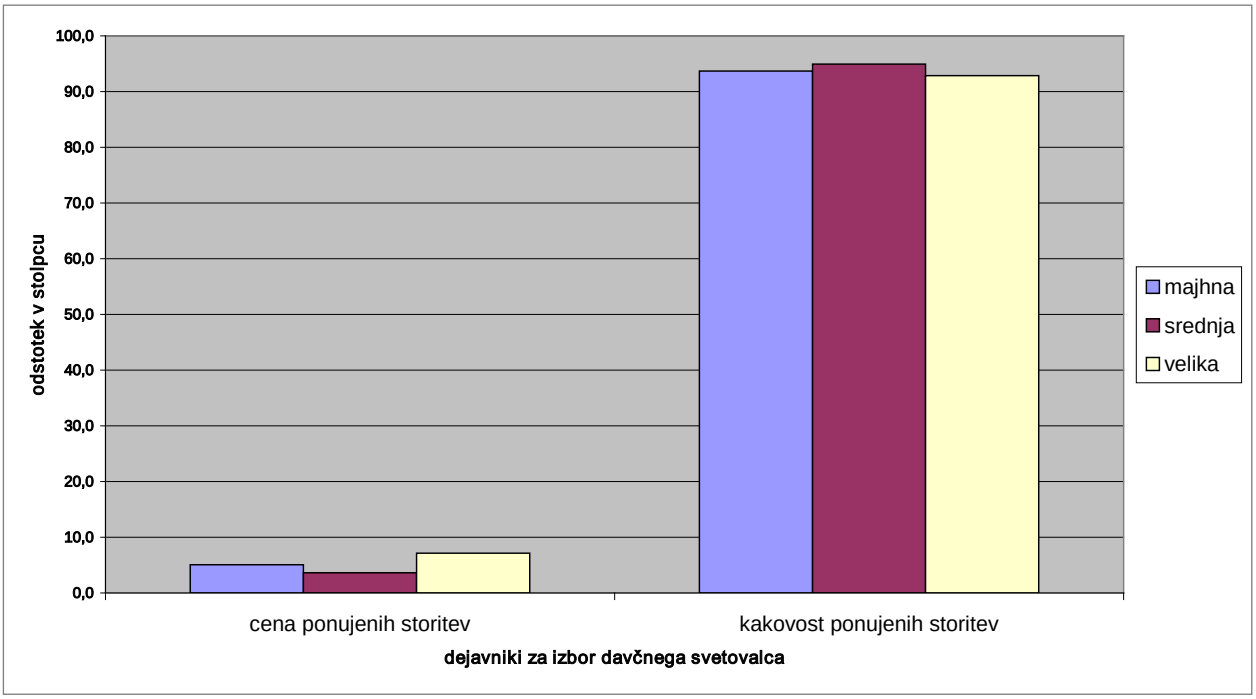
Slika RU 15: Grafični prikaz dejavnika za izbor davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



Preglednica RU 16 6c: Vplivna dejavnika za izbor davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev

N=460			majhna	srednja	velika	skupaj
	cena ponujenih storitev	število	9	6	8	23
		odstotek v stolpcu	5,0	4,1	6,7	5,0
	kakovost ponujenih storitev	število	160	136	110	407
		odstotek v stolpcu	88,4	92,5	91,7	88,5
	brez odgovora	število	12	5	2	30
		odstotek v stolpcu	6,6	3,4	1,7	6,5
	skupaj	število	181	147	120	460
		odstotek v stolpcu	100,0	100,0	100,0	100,0

Slika RU 16: Grafični prikaz dejavnika za izbor davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



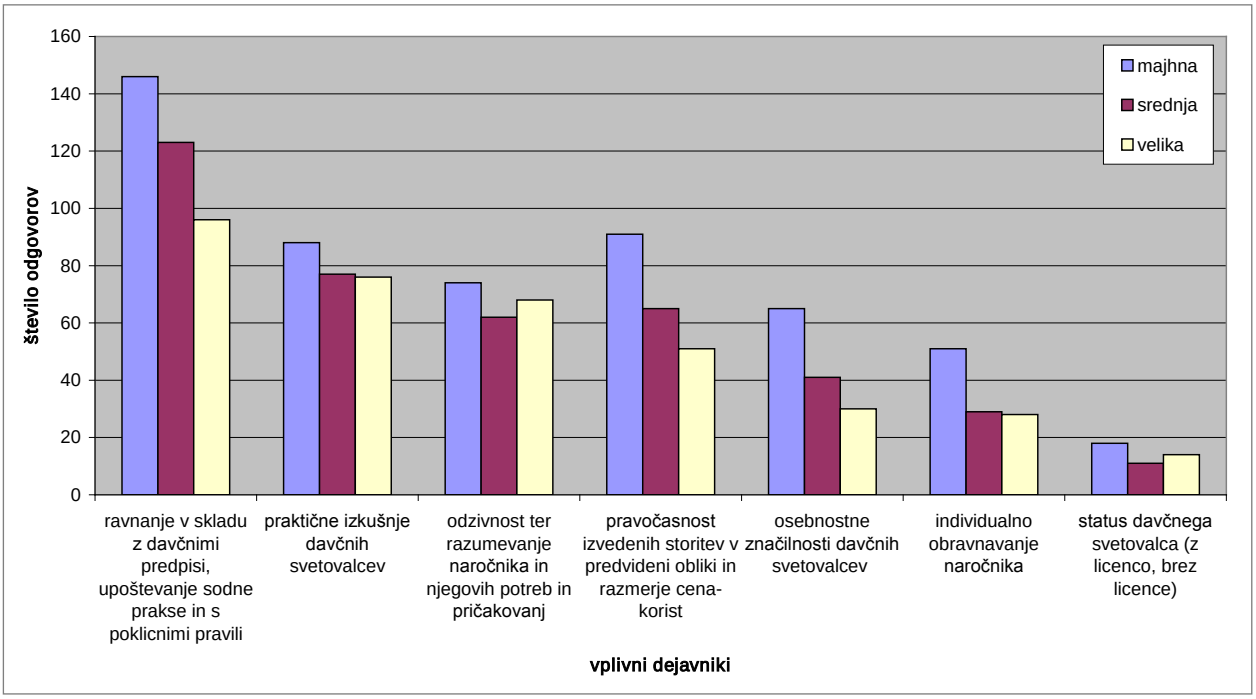
Preglednica RU 17 7a: Razvrščanje dejavnikov kakovosti davčnosvetovalnih storitev

N=460		število
	ravnanje v skladu z davčnimi predpisi, upoštevanje sodne prakse in s poklicnimi pravili	366
	praktične izkušnje davčnih svetovalcev	241
	pravočasnost izvedenih storitev v predvideni obliki in razmerje cena-korist	208
	odzivnost ter razumevanje naročnika in njegovih potreb in pričakovanj	204
	osebnostne značilnosti davčnih svetovalcev (prijaznost, komunikacijske sposobnosti, varovanje poslovne skrivnosti …)	137
	individualno obravnavanje naročnika	109
	status davčnega svetovalca (z licenco, brez licence)	44
	brez odgovora	27

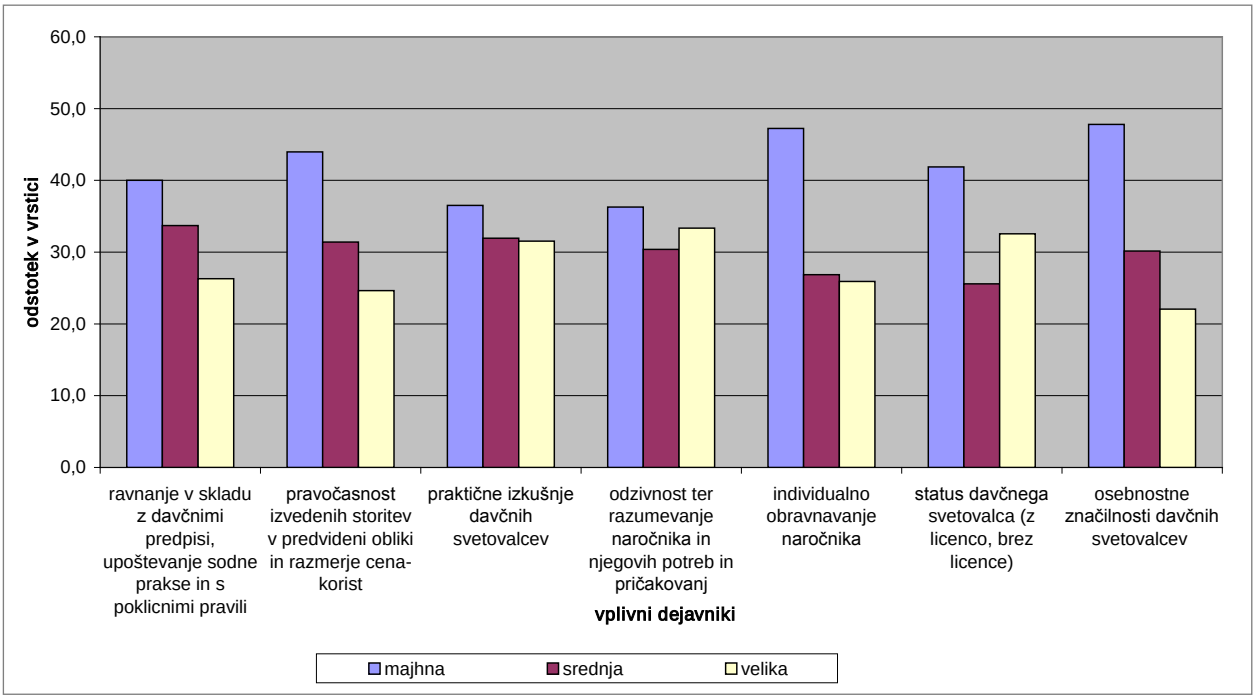
Preglednica RU 18 7b: Razvrščanje dejavnikov kakovosti davčnosvetovalnih storitev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev

N=460			majhna	srednja	velika	skupaj
	ravnanje v skladu z davčnimi predpisi, upoštevanje sodne prakse in s poklicnimi pravili	število	146	123	96	366
		odstotek v vrstici	40,0	33,7	26,3	100,0
	pravočasnost izvedenih storitev v predvideni obliki in razmerje cena-korist	število	91	65	51	208
		odstotek v vrstici	44,0	31,4	24,6	100,0
	praktične izkušnje davčnih svetovalcev	število	88	77	76	241
		odstotek v vrstici	36,5	32,0	31,5	100,0
	odzivnost ter razumevanje naročnika in njegovih potreb in pričakovanj	število	74	62	68	204
		odstotek v vrstici	36,3	30,4	33,3	100,0
	individualno obravnavanje naročnika	število	51	29	28	109
		odstotek v vrstici	47,2	26,9	25,9	100,0
	status davčnega svetovalca (z licenco, brez licence)	število	18	11	14	44
		odstotek v vrstici	41,9	25,6	32,6	100,0
	osebnostne značilnosti davčnih svetovalcev (prijaznost, komunikacijske sposobnosti, varovanje poslovne skrivnosti …)	število	65	41	30	137
		odstotek v vrstici	47,8	30,1	22,1	100,0
	brez odgovora	število	10	4	2	27
		odstotek v vrstici	62,5	25,0	12,5	100,0

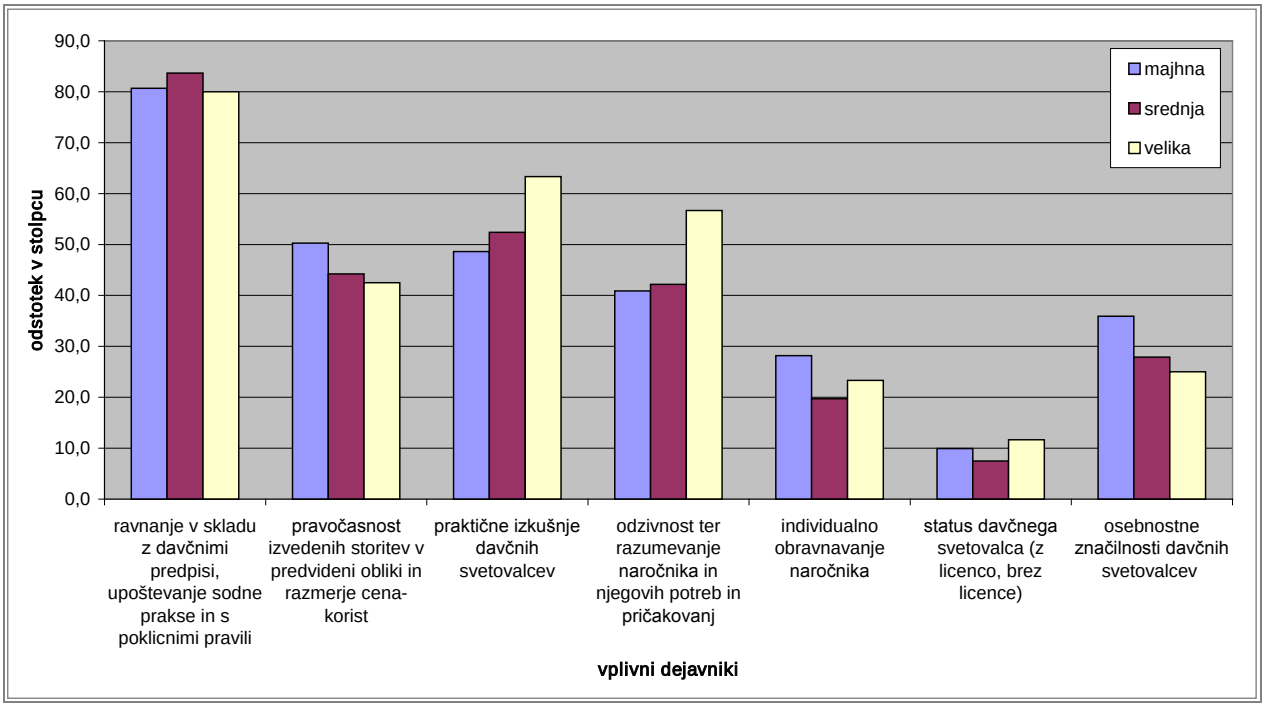
Slika RU 17: Grafični prikaz vplivnih dejavnikov za izbor davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



Slika RU 18: Grafični prikaz vplivnih dejavnikov za izbor davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



Slika RU 19: Grafični prikaz vplivnih dejavnikov za izbor davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



Preglednica RU 19 8a: Rang pomembnosti dejavnikov kakovosti

	N=460	minimalna ocena	maksimalna ocena	aritmetična sredina	standardna deviacija (SD)
kakovost izida	432	1	4	1,30	0,757
kakovost procesa	428	1	4	2,27	0,705
kakovost prejemnika storitev	424	1	4	2,64	0,963
kakovost ponudnika storitev	429	1	4	3,19	1,033
število odgovorov, v katerih so uporabniki davčnosvetovalnih storitev rangirali vse 4 dejavnike kakovosti	424				

Legenda[66]

[66] **kakovost izida:** vsebinska pravilnost storitve, potrditev pravilnosti storitve s strani davčnega organa in sodnih oblasti, urejenost dokumentacije, pravilnost davčne napovedi, razumljivost pojasnjevanja davčne zakonodaje naročniku, ravnanje ob pritožbah in nezadovoljstvu naročnikov;
kakovost procesa: formalni potek priprave storitev, dolžina in trajanje priprave storitve, odzivnost davčnosvetovalne pisarne, vzdušje v pisarni, odnosi med zaposlenci, odnosi zaposlencev do naročnika, ravnanje z naročnikovo dokumentacijo;
kakovost prejemnika storitev: pripravljenost sodelovanja z davčnim svetovalcem in vključevanje v proces priprave storitev, komuniciranje z davčnim svetovalcem;
kakovost ponudnika storitev: lokacija davčnosvetovalne pisarne, notranja ureditev in izgled pisarne, opremljenost pisarne, število in strokovnost zaposlencev, delovni čas, zunanja prepoznavnost pisarne, priporočila zadovoljnih uporabnikov, karizma in prepoznavnost zaposlencev

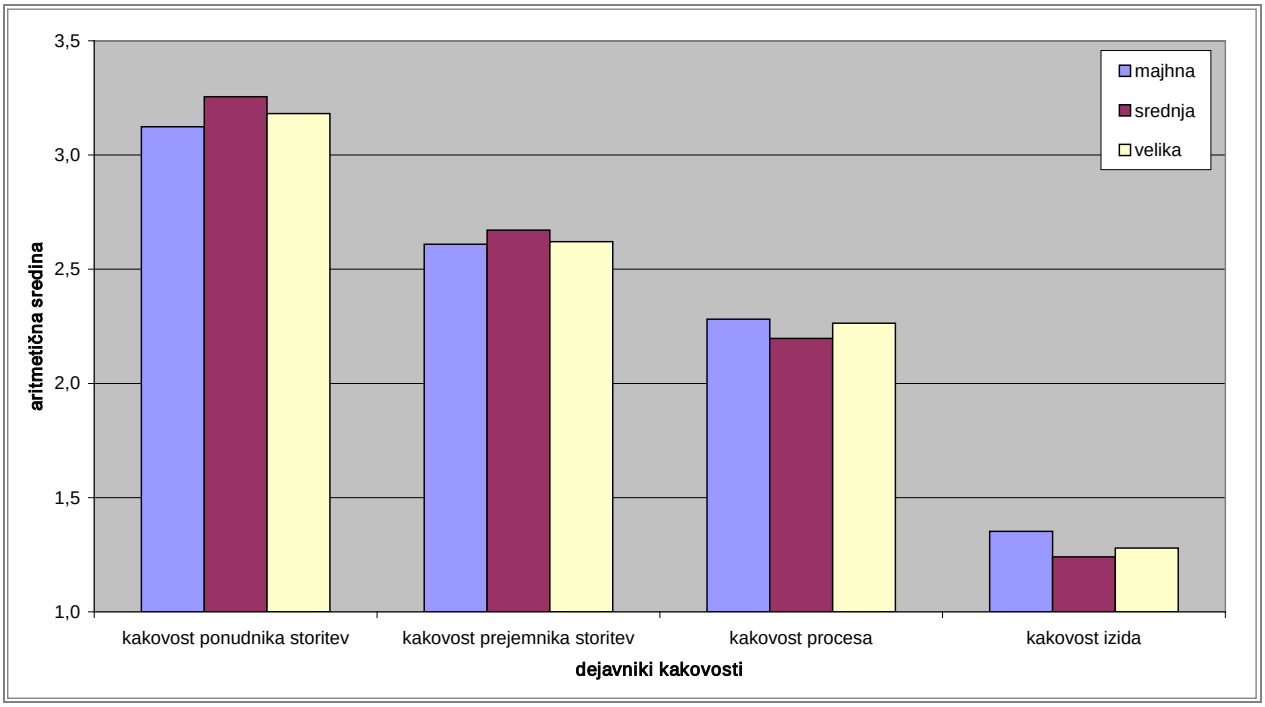
Preglednica RU 20 8b: Pregled rangiranja dejavnikov kakovosti

N=432		rang 1	rang 2	rang 3	rang 4
kakovost izida	število	358	40	12	22
	odstotek odgovorov	82,87	9,26	2,78	5,09
kakovost procesa	število	46	239	125	18
	odstotek odgovorov	10,75	55,84	29,21	4,21
kakovost prejemnika storitev	število	61	118	159	86
	odstotek odgovorov	14,39	27,83	37,50	20,28
kakovost ponudnika storitev	število	45	60	91	233
	odstotek odgovorov	10,49	13,99	21,21	54,31

Preglednica RU 21 8c: Pregled rangiranja dejavnikov kakovosti po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev

N=432		majhna	srednja	velika	skupaj
kakovost ponudnika storitev	število odgovorov	168	143	116	429
	standardna deviacija	1,1	1,0	1,1	1,0
	aritmetična sredina	3,14	3,29	3,17	3,19
kakovost prejemnika storitev	število odgovorov	165	143	114	424
	standardna deviacija	1,0	0,9	0,9	1,0
	aritmetična sredina	2,61	2,67	2,66	2,64
kakovost procesa	število odgovorov	167	143	116	428
	standardna deviacija	0,7	0,7	0,7	0,7
	aritmetična sredina	2,32	2,20	2,28	2,27
kakovost izida	število odgovorov	170	143	117	432
	standardna deviacija	0,8	0,7	0,7	0,8
	aritmetična sredina	1,38	1,23	1,27	1,30

Slika RU 20: Grafični prikaz rangiranja dejavnikov kakovosti po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev

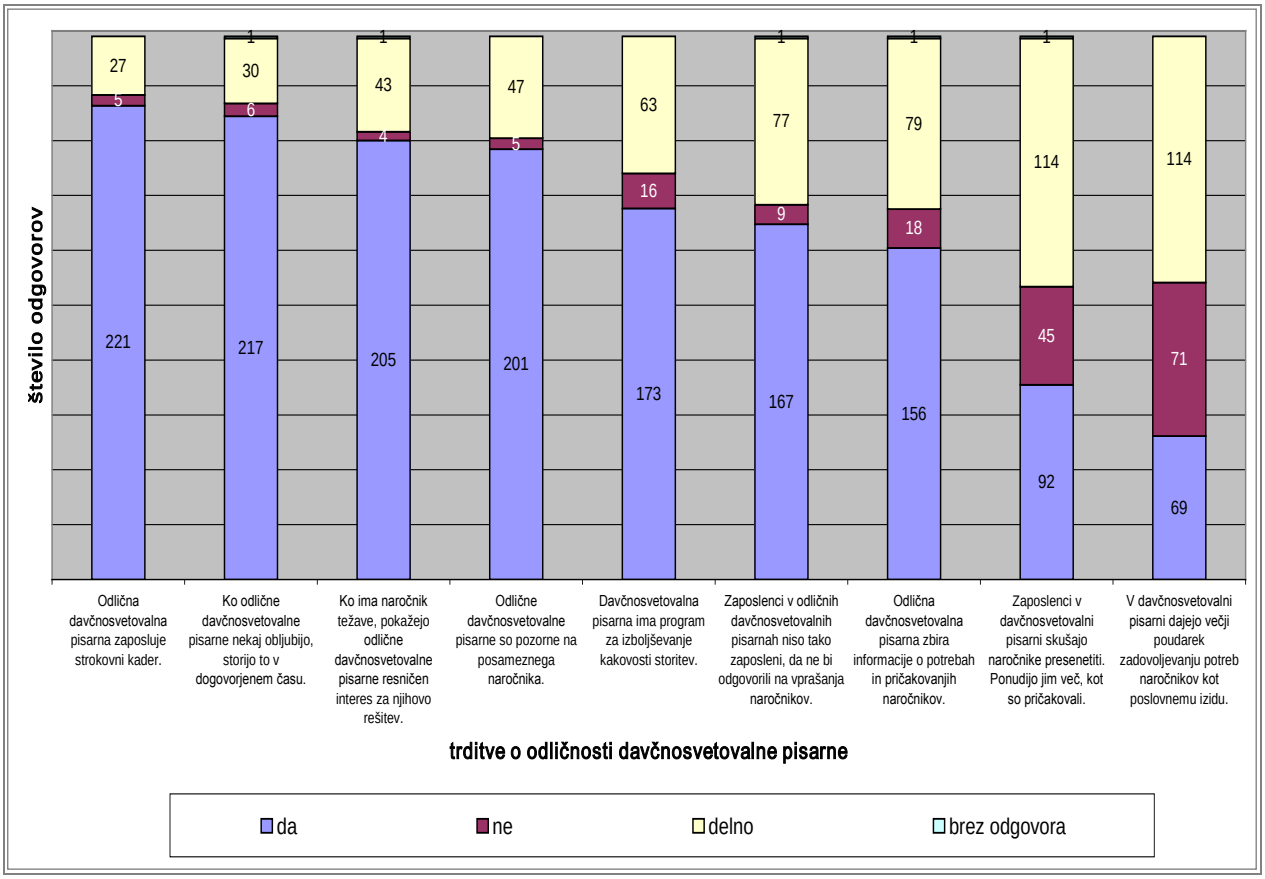


Preglednica RU 22 9a: Zbirni pregled strinjanja s trditvami o odličnosti davčnosvetovalne pisarne

		da	ne	delno	brez odgovora	skupaj
odlična davčnosvetovalna pisarna zaposluje strokovni kader.	število	221	5	27		253
	odstotek odgovorov	87,4	2,0	10,7		
odlična davčnosvetovalna pisarna zbira informacije o potrebah in pričakovanjih naročnikov.	število	156	18	79	1	254
	odstotek odgovorov	61,4	7,1	31,1	0,4	
davčnosvetovalna pisarna ima program za izboljševanje kakovosti storitev.	število	173	16	63		252
	odstotek odgovorov	68,7	6,3	25,0		
ko odlične davčnosvetovalne pisarne nekaj obljubijo, storijo to v dogovorjenem času.	število	217	6	30	1	254
	odstotek odgovorov	85,4	2,4	11,8	0,4	
ko ima naročnik težave, pokažejo odlične davčnosvetovalne pisarne resničen interes za njihovo rešitev.	število	205	4	43	1	253
	odstotek odgovorov	81,0	1,6	17,0	0,4	
zaposlenci v odličnih davčnosvetovalnih pisarnah niso tako zaposleni, da ne bi odgovorili na vprašanja naročnikov.	število	167	9	77	1	254

	odstotek odgovorov	65,7	3,5	30,3	0,4	
odlične davčnosvetovalne pisarne so pozorne na posameznega naročnika.	število	201	5	47		253
	odstotek odgovorov	79,4	2,0	18,6		
zaposlenci v davčnosvetovalni pisarni skušajo naročnike presenetiti. ponudijo jim več, kot so pričakovali.	število	92	45	114	1	252
	odstotek odgovorov	36,5	17,9	45,2	0,4	
v davčnosvetovalni pisarni dajejo večji poudarek zadovoljevanju potreb naročnikov kot poslovnemu izidu.	število	69	71	114		254
	odstotek odgovorov	27,2	28,0	44,9		

Slika RU 21: Grafični prikaz trditev o odličnosti davčnosvetovalne pisarne



Preglednica RU 23 9b: Zbirni pregled strinjanja s trditvami o odlični davčnosvetovalni pisarni

	mala podjetja (N=181)				srednja podjetja (N=147)				velika podjetja (M=120)			
	da	ne	delno	brez odgovora	da	ne	delno	brez odgovora	da	ne	delno	brez odgovora
Odlična davčnosvetovalna pisarna zaposluje strokovni kader.	148	3	20	10	119		23	5	106	5	5	4
	81,8	1,7	11,0	5,5	81,0		15,6	3,4	88,3	4,2	4,2	3,3
Odlična davčnosvetovalna pisarna zbira informacije o potrebah in pričakovanjih naročnikov.	115	4	52	10	89	11	42	5	69	10	37	4
	63,5	2,2	28,7	5,5	60,5	7,5	28,6	3,4	57,5	8,3	30,8	3,3
Davčnosvetovalna pisarna ima program za izboljševanje kakovosti storitev.	105	9	56	11	87	7	46	7	76	3	37	4
	58,0	5,0	30,9	6,1	59,2	4,8	31,3	4,8	63,3	2,5	30,8	3,3
Ko odlične davčnosvetovalne pisarne nekaj obljubijo, storijo to v dogovorjenem času.	131	3	37	10	106	6	29	6	101		14	5
	72,4	1,7	20,4	5,5	72,1	4,1	19,7	4,1	84,2		11,7	4,2
Ko ima naročnik težave, pokažejo odlične davčnosvetovalne pisarne resničen interes za njihovo rešitev.	133	7	31	10	104	4	34	5	102	3	11	4
	73,5	3,9	17,1	5,5	70,7	2,7	23,1	3,4	85,0	2,5	9,2	3,3
Zaposlenci v odličnih davčnosvetovalnih pisarnah niso tako zaposleni, da ne bi odgovorili na vprašanja naročnikov.	120	5	45	11	79	7	55	6	74	8	34	4
	66,3	2,8	24,9	6,1	53,7	4,8	37,4	4,1	61,7	6,7	28,3	3,3
Odlične davčnosvetovalne pisarne so pozorne na posameznega naročnika.	133	7	31	10	102	1	39	5	89	1	26	4
	73,5	3,9	17,1	5,5	69,4	0,7	26,5	3,4	74,2	0,8	21,7	3,3
Zaposlenci v davčnosvetovalni pisarni skušajo naročnike presenetiti. Ponudijo jim več, kot so pričakovali.	47	43	81	10	38	37	67	5	30	27	59	4
	26,0	23,8	44,8	5,5	25,9	25,2	45,6	3,4	25,0	22,5	49,2	3,3
V davčnosvetovalni pisarni dajejo večji poudarek zadovoljevanju potreb naročnikov kot poslovnemu izidu.	47	50	73	11	42	45	55	5	36	26	54	4
	26,0	27,6	40,3	6,1	28,6	30,6	37,4	3,4	30,0	21,7	45,0	3,3

Preglednica RU 24 10a: Zmanjšanje tveganja z uporabo davčnosvetovalnih storitev

		število
	tveganje delovanja v skladu z zakoni	281
	kazensko tveganje	250
	strokovno tveganje	184
	poslovno tveganje	170
	inšpekcijsko tveganje	149
	brez odgovora	31
	skupaj	460

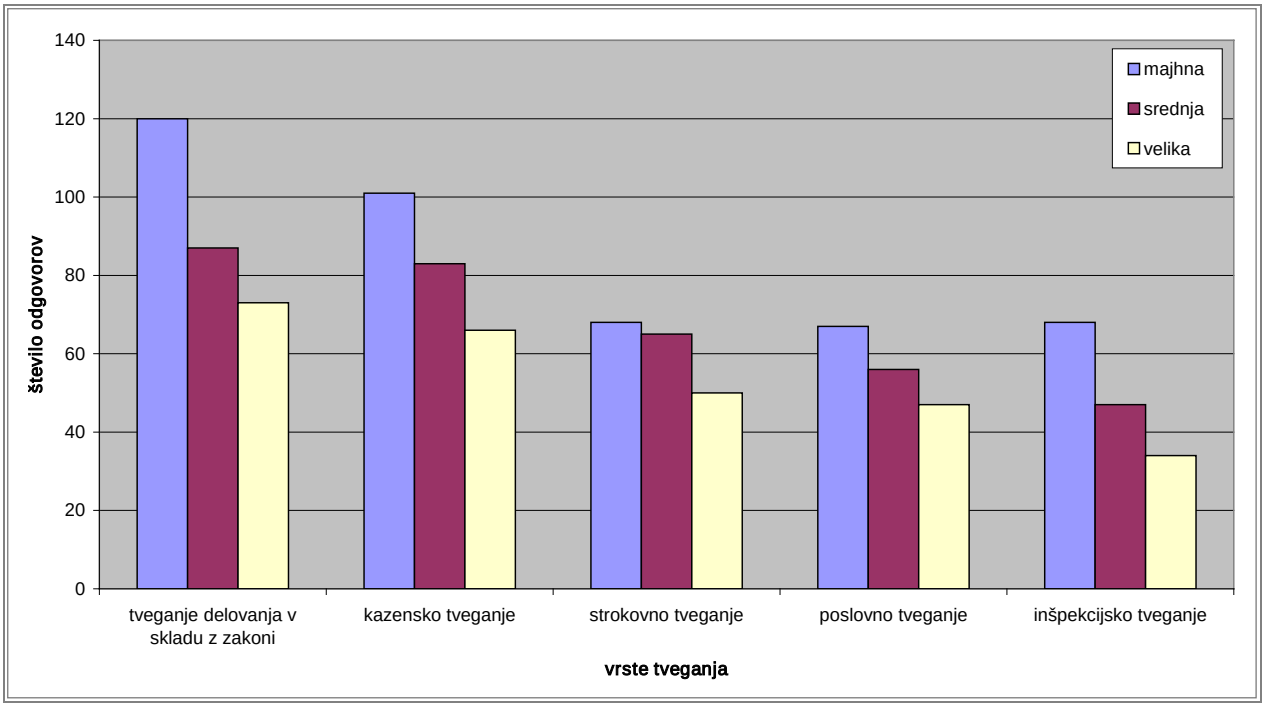
Preglednica RU 25 10b: Možnosti zmanjšanja tveganja z uporabo davčnosvetovalnih storitev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev

			majhna	srednja	velika	
N=460						skupaj
	tveganje delovanja v skladu z zakoni	število	120	87	73	281
		odstotek v stolpcu	66,3	59,2	60,8	61,1
	poslovno tveganje	število	67	56	47	170
		odstotek v stolpcu	37,0	38,1	39,2	37,0
	kazensko tveganje	število	101	83	66	250
		odstotek v stolpcu	55,8	56,5	55,0	54,3
	inšpekcijsko tveganje	število	68	47	34	149
		odstotek v stolpcu	37,6	32,0	28,3	32,4
	strokovno tveganje	število	68	65	50	184
		odstotek v stolpcu	37,6	44,2	41,7	40,0
	brez odgovora	število	12	6	3	31
		odstotek v stolpcu	6,6	4,1	2,5	6,7
	skupaj	število	181	147	120	460
		odstotek v stolpcu	100,0	100,0	100,0	100,0

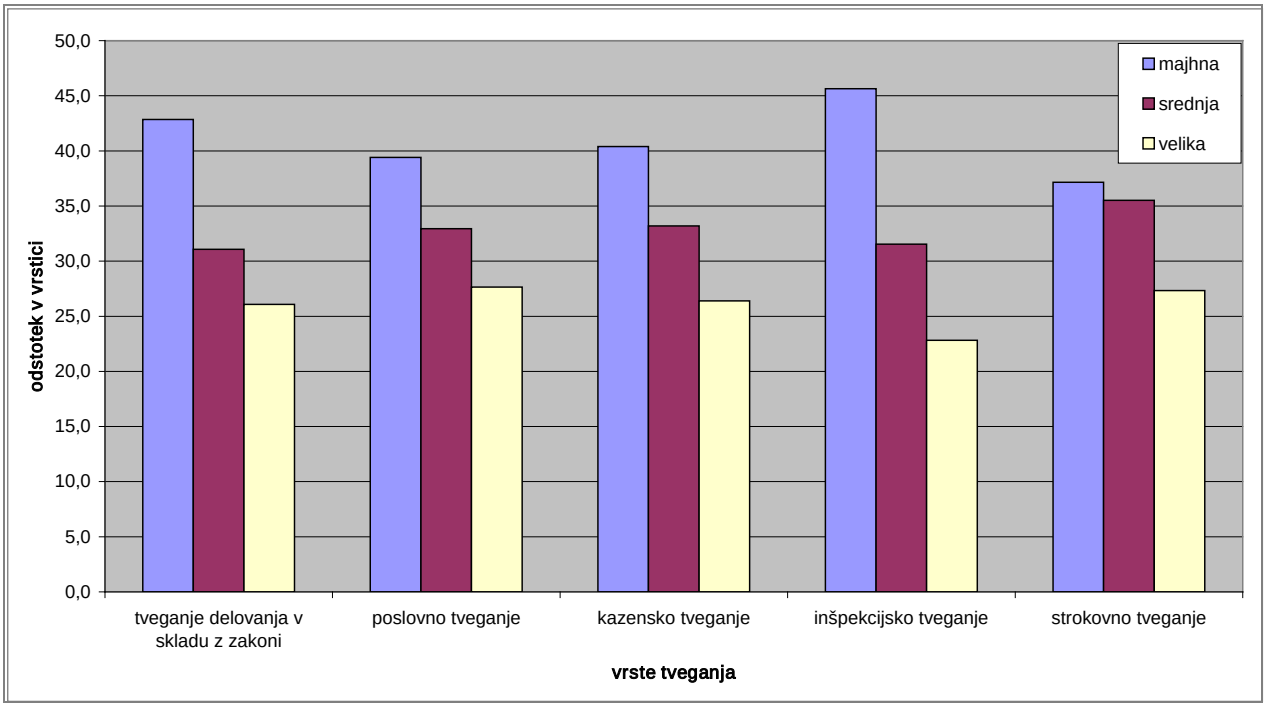
Preglednica RU 26 10c: Možnosti zmanjšanja tveganja z uporabo davčnosvetovalnih storitev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev

			majhna	srednja	velika	
N=460						skupaj
	tveganje delovanja v skladu z zakoni	število	120	87	73	281
		odstotek v vrstici	42,9	31,1	26,1	100,0
	poslovno tveganje	število	67	56	47	170
		odstotek v vrstici	39,4	32,9	27,6	100,0
	kazensko tveganje	število	101	83	66	250
		odstotek v vrstici	40,4	33,2	26,4	100,0
	inšpekcijsko tveganje	število	68	47	34	149
		odstotek v vrstici	45,6	31,5	22,8	100,0
	strokovno tveganje	število	68	65	50	184
		odstotek v vrstici	37,2	35,5	27,3	100,0
	brez odgovora	število	12	6	3	31
		odstotek v vrstici	57,1	28,6	14,3	100,0
	skupaj	število	181	147	120	460
		odstotek v vrstici	40,4	32,8	26,8	100,0

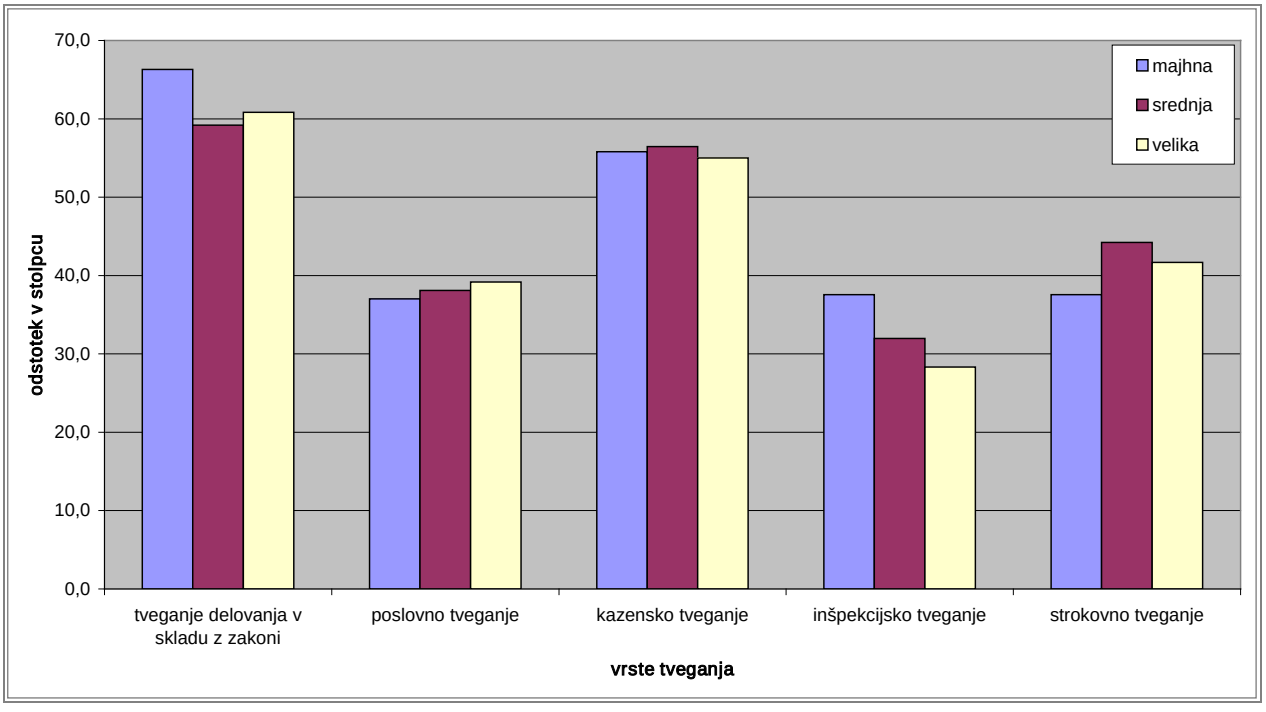
Slika RU 22: Grafični prikaz trditev o zmanjšanju tveganja z uporabo davčnosvetovalnih storitev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



Slika RU 23: Grafični prikaz trditev o zmanjšanju tveganja z uporabo davčnosvetovalnih storitev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



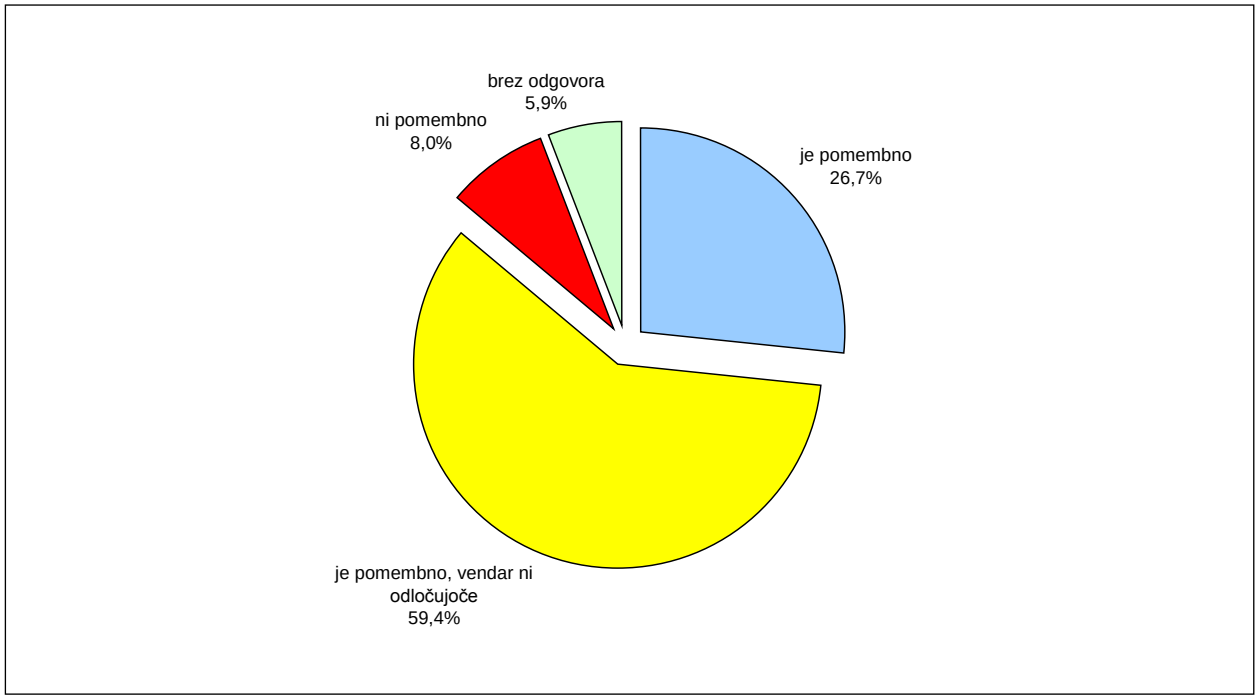
Slika RU 24: Grafični prikaz trditev o zmanjšanju tveganja z uporabo davčnosvetovalnih storitev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



Preglednica RU 27 11a: Pomembnost zavarovanja za poklicno odgovornost

	število	odstotek v stolpcu
je pomembno	123	26,7
je pomembno, vendar ni odločujoče	273	59,3
ni pomembno	37	8,0
brez odgovora	27	5,9
skupaj	460	100,0

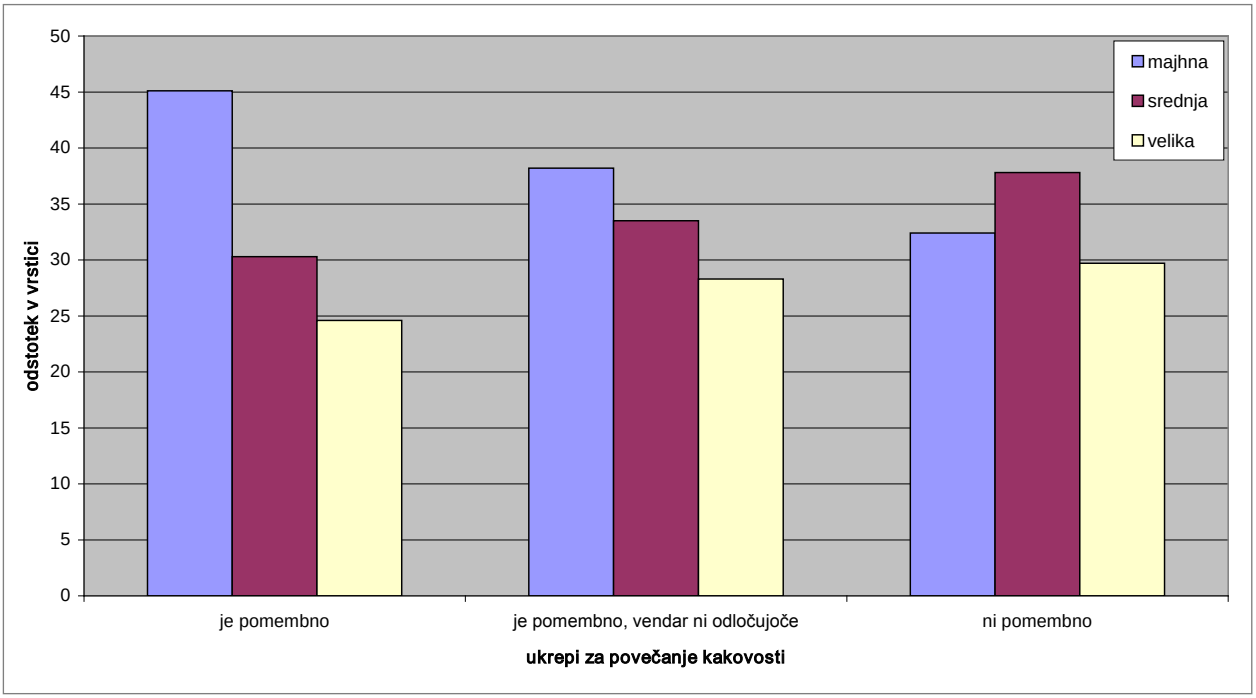
Slika RU 25: Grafični prikaz pomembnosti zavarovanja poklicne odgovornosti



Preglednica RU 28 11b: Pomembnost zavarovanja za poklicno odgovornost po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev

N=460			majhna	srednja	velika	skupaj
	je pomembno	število	55	37	30	123
		odstotek v vrstici	45,1	30,3	24,6	100,0
	je pomembno, vendar ni odločujoče	število	104	91	77	273
		odstotek v vrstici	38,2	33,5	28,3	100,0
	ni pomembno	število	12	14	11	37
		odstotek v vrstici	32,4	37,8	29,7	100,0
	brez odgovora	število	10	5	2	27
		odstotek v vrstici	58,8	29,4	11,8	100,0

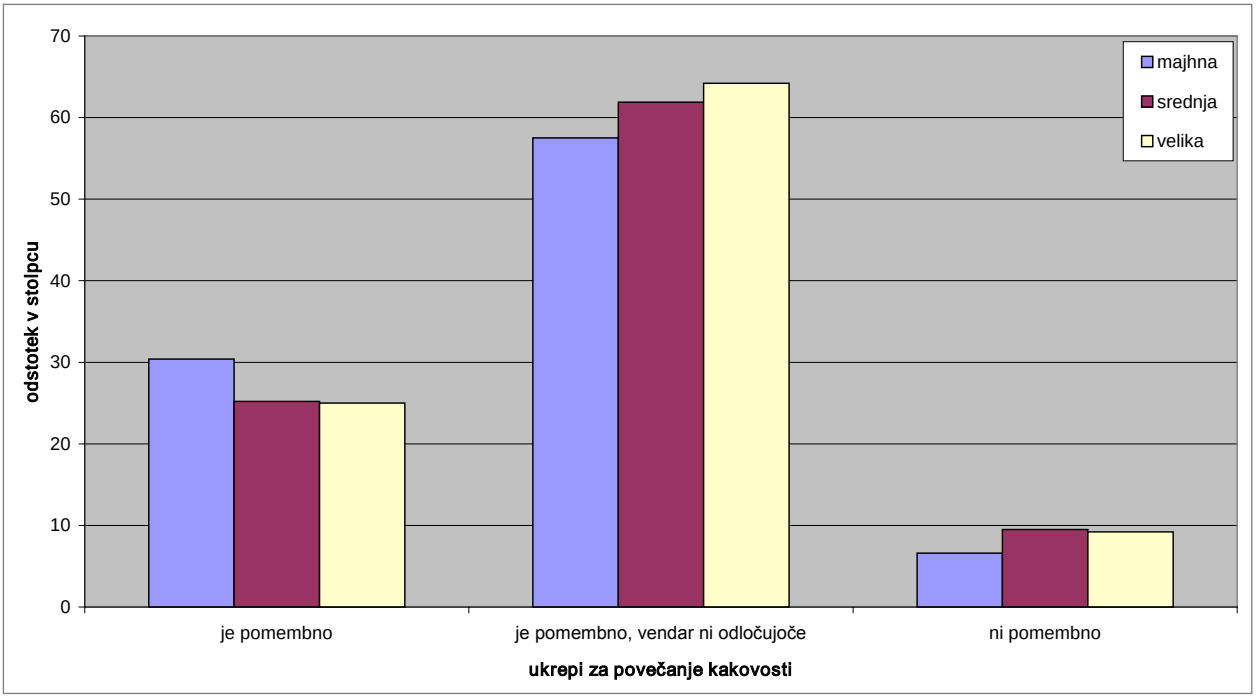
Slika RU 26: Grafični prikaz pomembnosti zavarovanja poklicne odgovornosti po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



Preglednica RU 29 11c: Pomembnost zavarovanja za poklicno odgovornost po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev

			majhna	srednja	velika	skupaj
	je pomembno	število	55	37	30	123
		odstotek v stolpcu	30,4	25,2	25,0	26,7
	je pomembno, vendar ni odločujoče	število	104	91	77	273
		odstotek v stolpcu	57,5	61,9	64,2	59,3
	ni pomembno	število	12	14	11	37
		odstotek v stolpcu	6,6	9,5	9,2	8,0
	brez odgovora	število	10	5	2	27
		odstotek v stolpcu	5,5	3,4	1,7	5,9
	skupaj	število	181	147	120	460
		odstotek v stolpcu	100,0	100,0	100,0	100,0

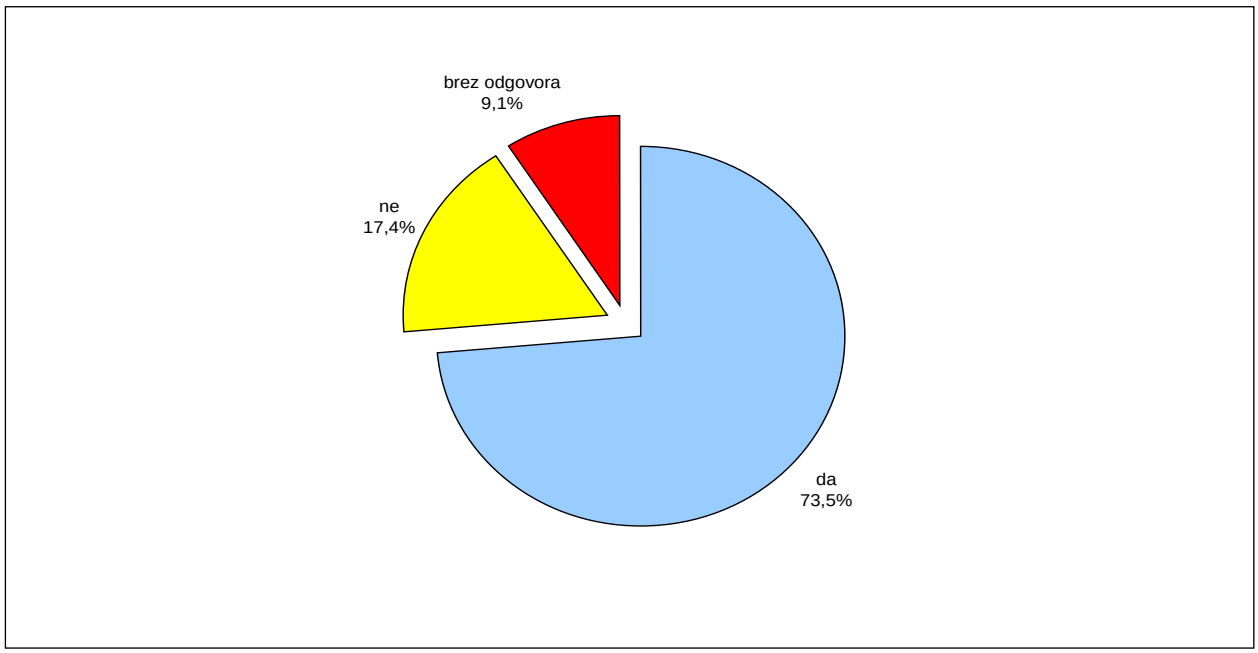
Slika RU 27: Grafični prikaz pomembnosti zavarovanja poklicne odgovornosti po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



Preglednica RU 30 12a: Pripravljenost uveljavljanja odškodninske odgovornosti do davčnega svetovalca

		število odgovorov	odstotek
	da	338	73,5
	ne	80	17,4
	brez odgovora	42	9,1
skupaj		460	100,0

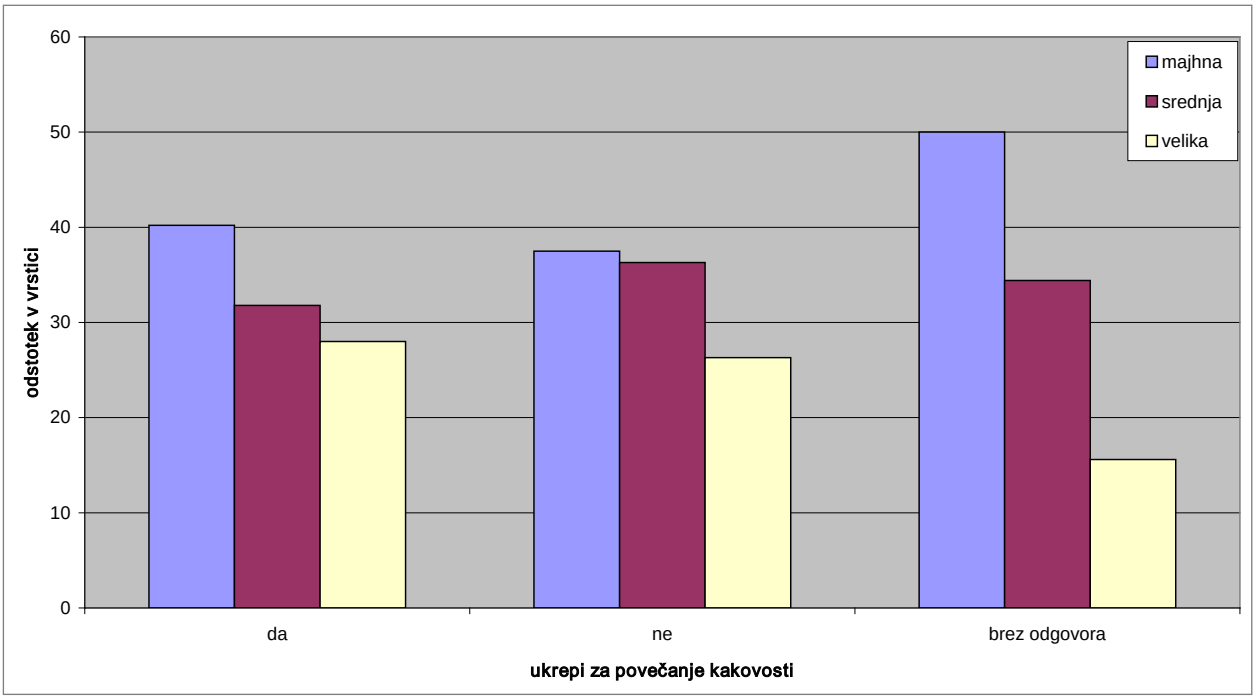
Slika RU 28: Grafični prikaz pripravljenosti uveljavljanja odškodninske odgovornosti do davčnega svetovalca



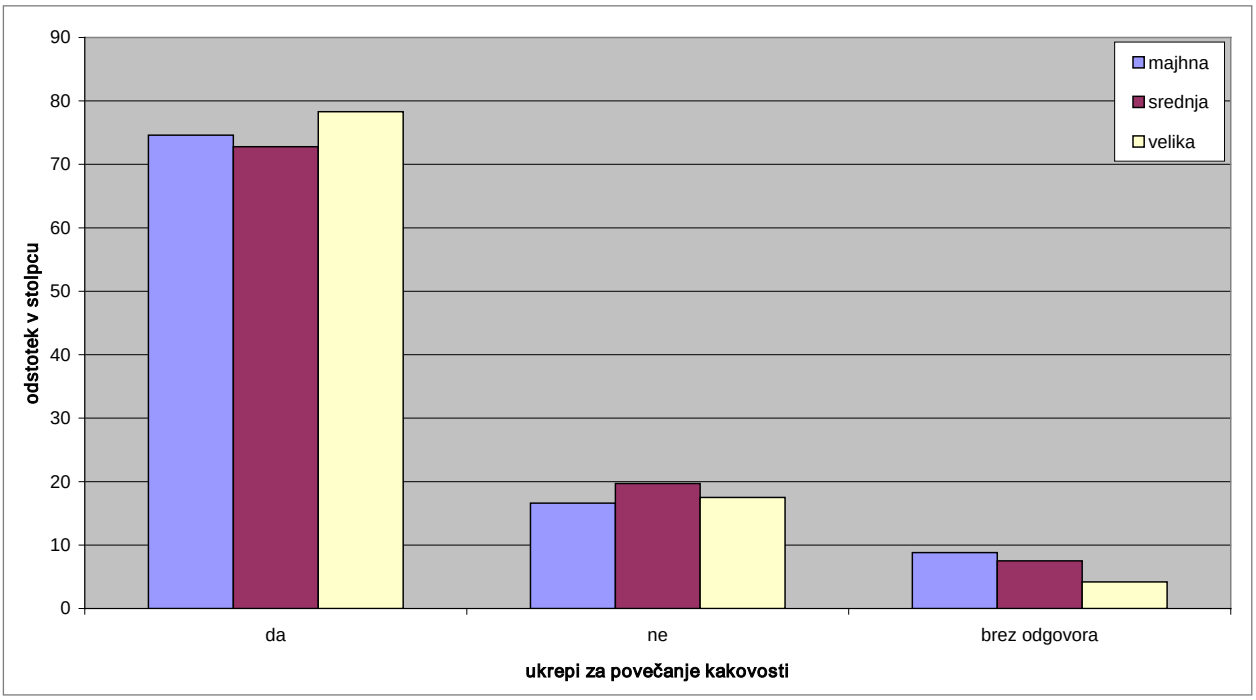
Preglednica RU 31 12b: Pripravljenost uveljavljanja odškodninske odgovornosti do davčnega svetovalca

N=448			majhna	srednja	velika	skupaj
	da	število	135	107	94	336
		odstotek v vrstici	40,2	31,8	28,0	100,0
		odstotek v stolpcu	74,6	72,8	78,3	75,0
	ne	število	30	29	21	80
		odstotek v vrstici	37,5	36,3	26,3	100,0
		odstotek v stolpcu	16,6	19,7	17,5	17,9
	brez odgovora	število	16	11	5	32
		odstotek v vrstici	50,0	34,4	15,6	100,0
		odstotek v stolpcu	8,8	7,5	4,2	7,1
	skupaj	število	181	147	120	448
		odstotek v vrstici	40,4	32,8	26,8	100,0
		odstotek v stolpcu	100,0	100,0	100,0	100,0

Slika RU 29: Grafični prikaz pripravljenosti uveljavljanja odškodninske odgovornosti do davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



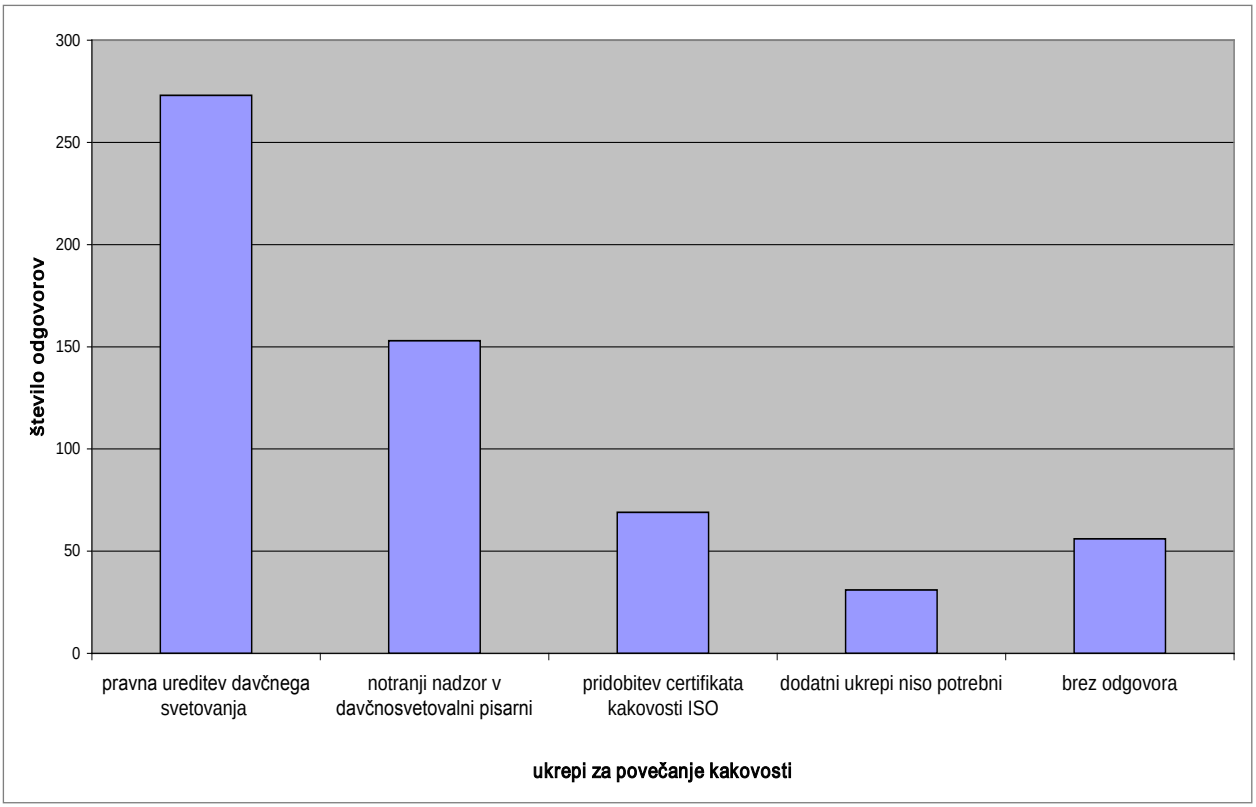
Slika RU 30: Grafični prikaz pripravljenosti uveljavljanja odškodninske odgovornosti do davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



Preglednica RU 32 13a: Ukrepi za povečanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev

N=460		število odgovorov
	pravna ureditev davčnega svetovanja	273
	pridobitev certifikata kakovosti iso	69
	notranji nadzor v davčnosvetovalni pisarni	153
	dodatni ukrepi niso potrebni	31
	brez odgovora	56

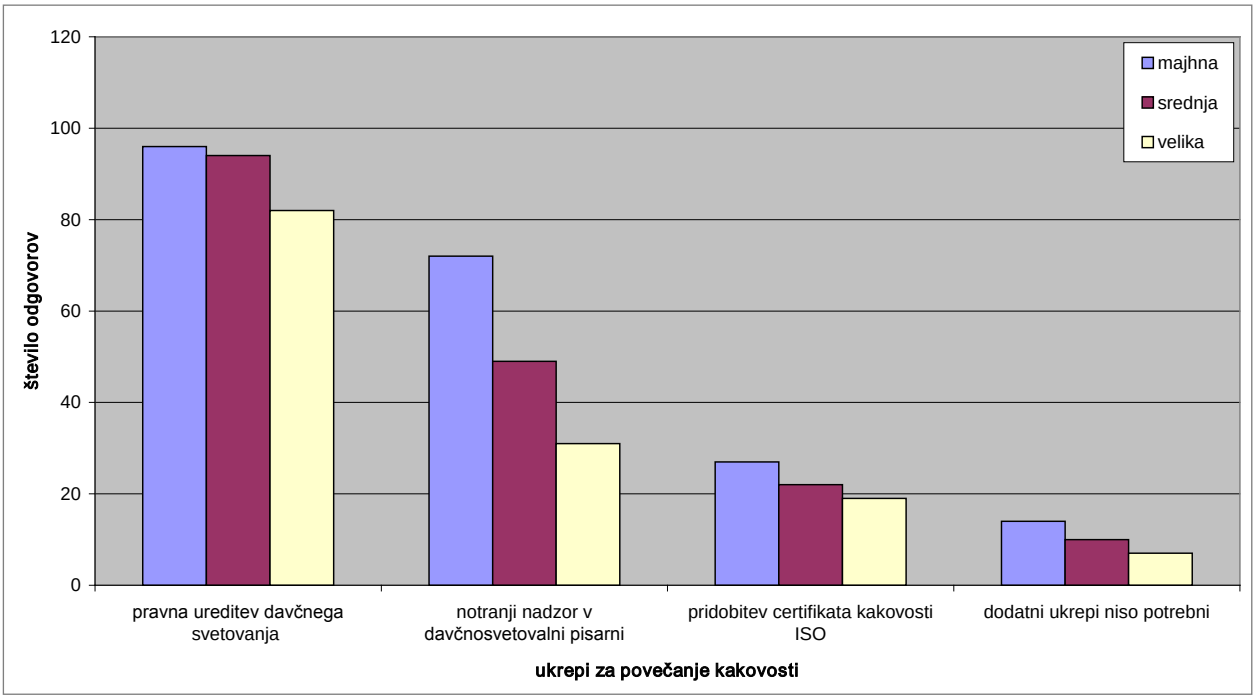
Slika RU 31: Ukrepi za povečanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev



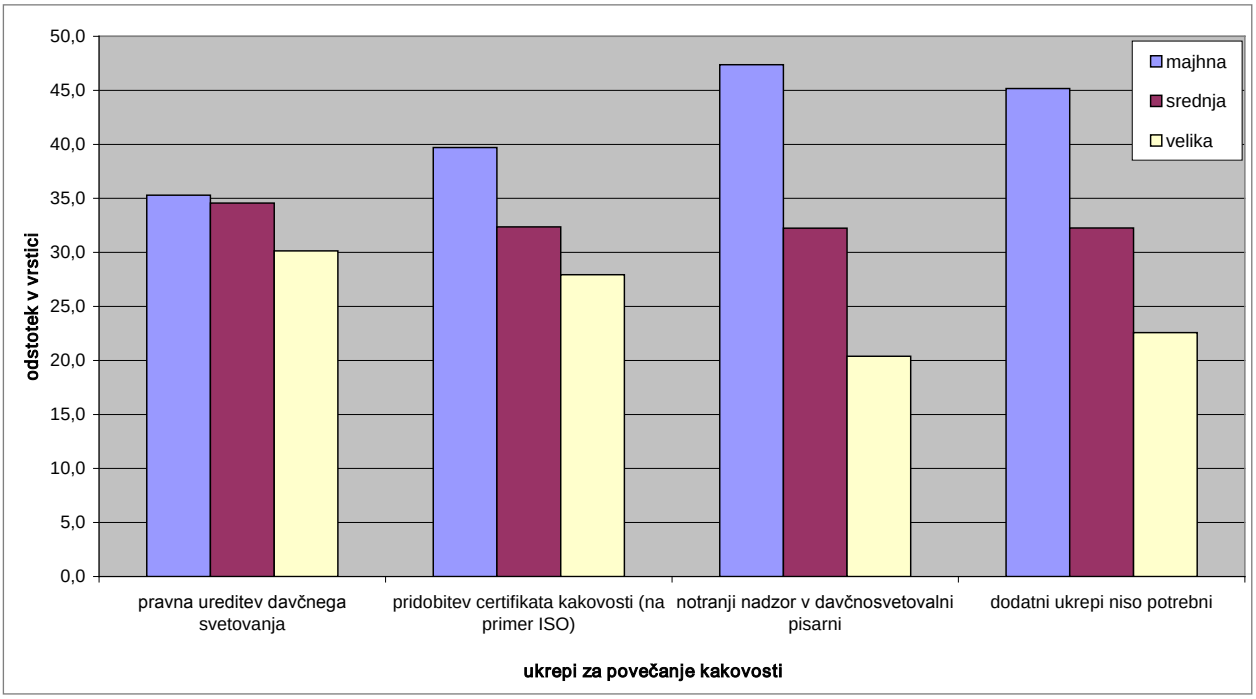
Preglednica RU 33 13b: Ukrepi za povečanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev

N=460			majhna	srednja	velika	skupaj
	pravna ureditev davčnega svetovanja v skladu s točko 14 vprašalnika za uporabnike davčnosvetovalnih storitev	število	96	94	82	273
		odstotek v vrstici	35,3	34,6	30,1	100,0
	pridobitev certifikata kakovosti (na primer iso)	število	27	22	19	69
		odstotek v vrstici	39,7	32,4	27,9	100,0
	notranji nadzor v davčnosvetovalni pisarni	število	72	49	31	153
		odstotek v vrstici	47,4	32,2	20,4	100,0
	dodatni ukrepi niso potrebni	število	14	10	7	31
		odstotek v vrstici	45,2	32,3	22,6	100,0
	brez odgovora	število	22	12	12	56
		odstotek v vrstici	47,8	26,1	26,1	100,0

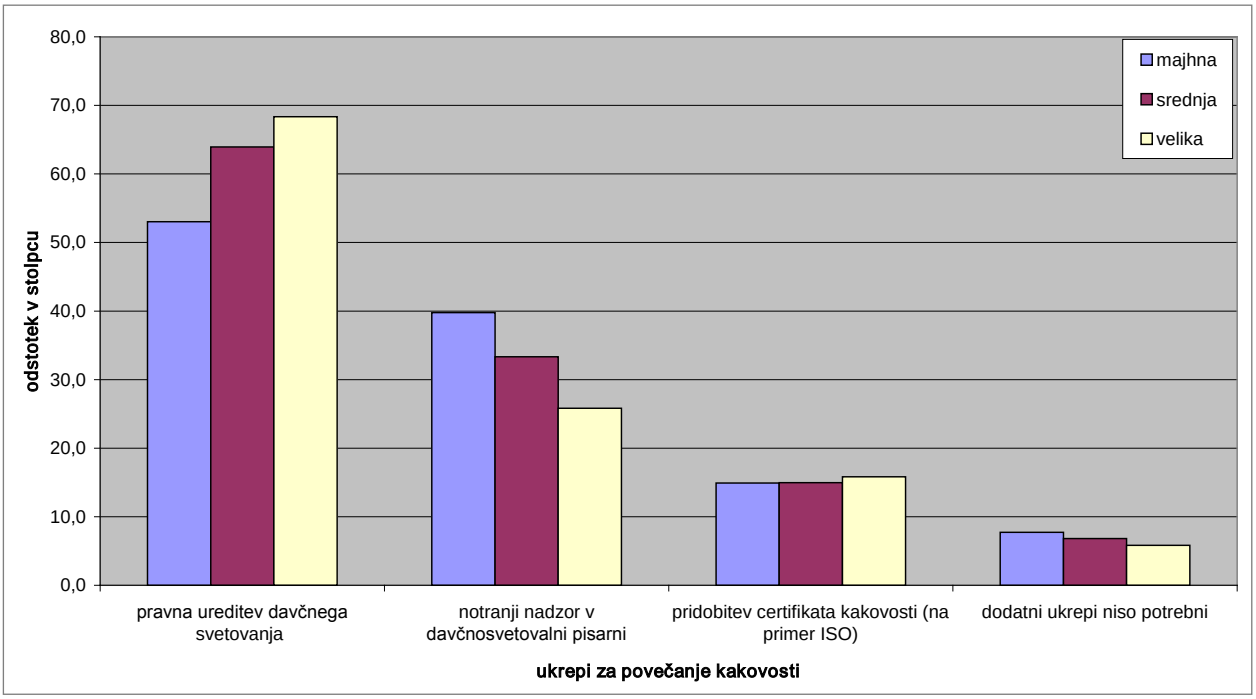
Slika RU 32: Ukrepi za povečanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



Slika RU 33: Ukrepi za povečanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



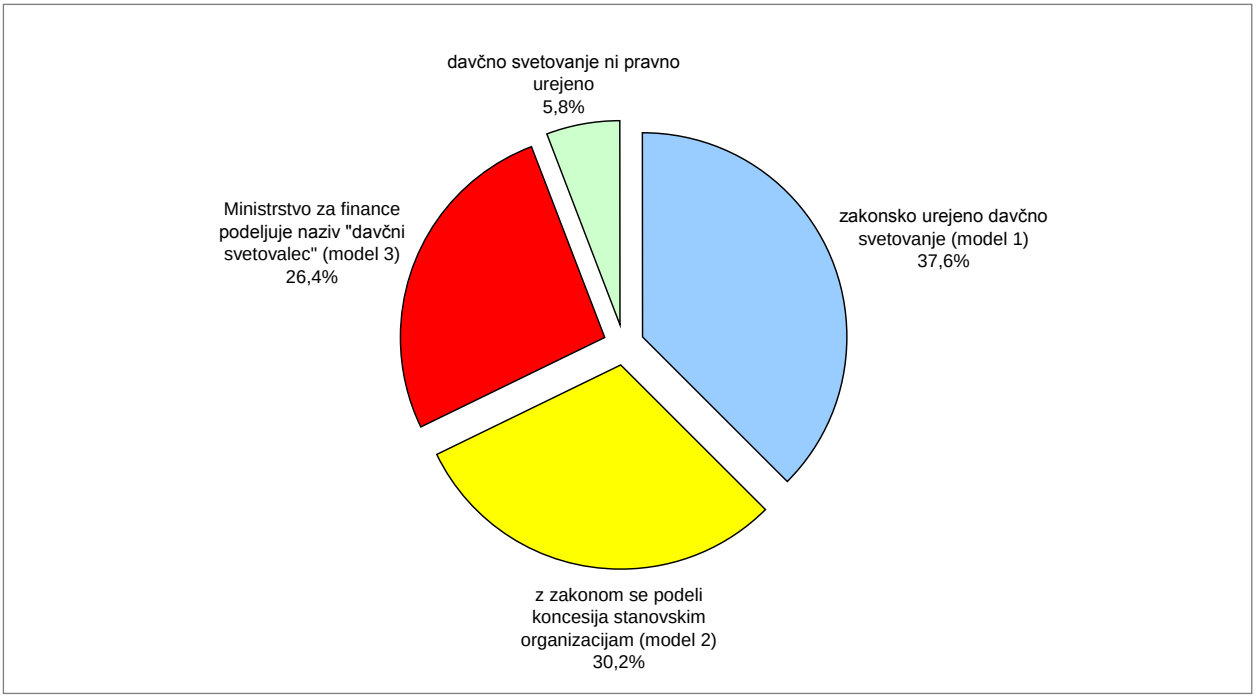
Slika RU 34: Ukrepi za povečanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



Preglednica RU 34 14a: Izbira primerne pravne ureditve davčnega svetovanja

	število odgovorov	odstotek
zakonsko urejeno davčno svetovanje (model 1)	157	37,6
z zakonom se podeli koncesija stanovskim organizacijam (model 2)	126	30,2
Ministrstvo za finance podeljuje naziv "davčni svetovalec" (model 3)	110	26,4
davčno svetovanje ni pravno urejeno	24	5,8
skupaj	417	100,0

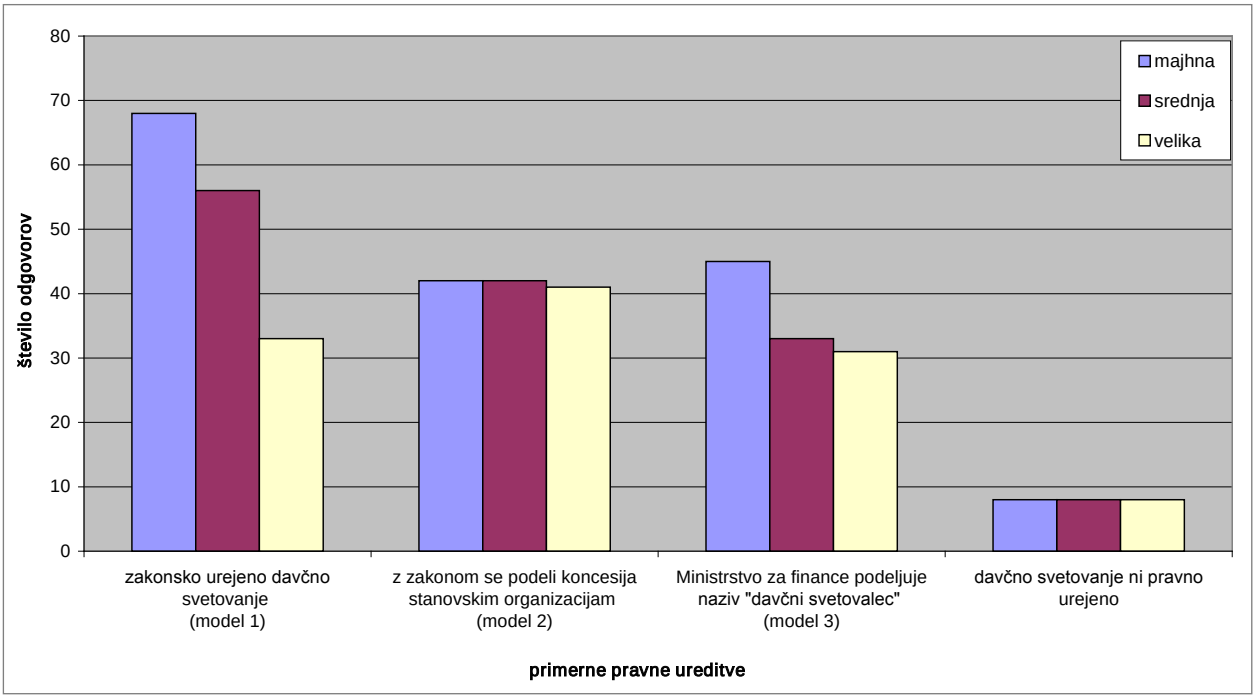
Slika RU 35: Izbira primerne pravne ureditve davčnega svetovanja



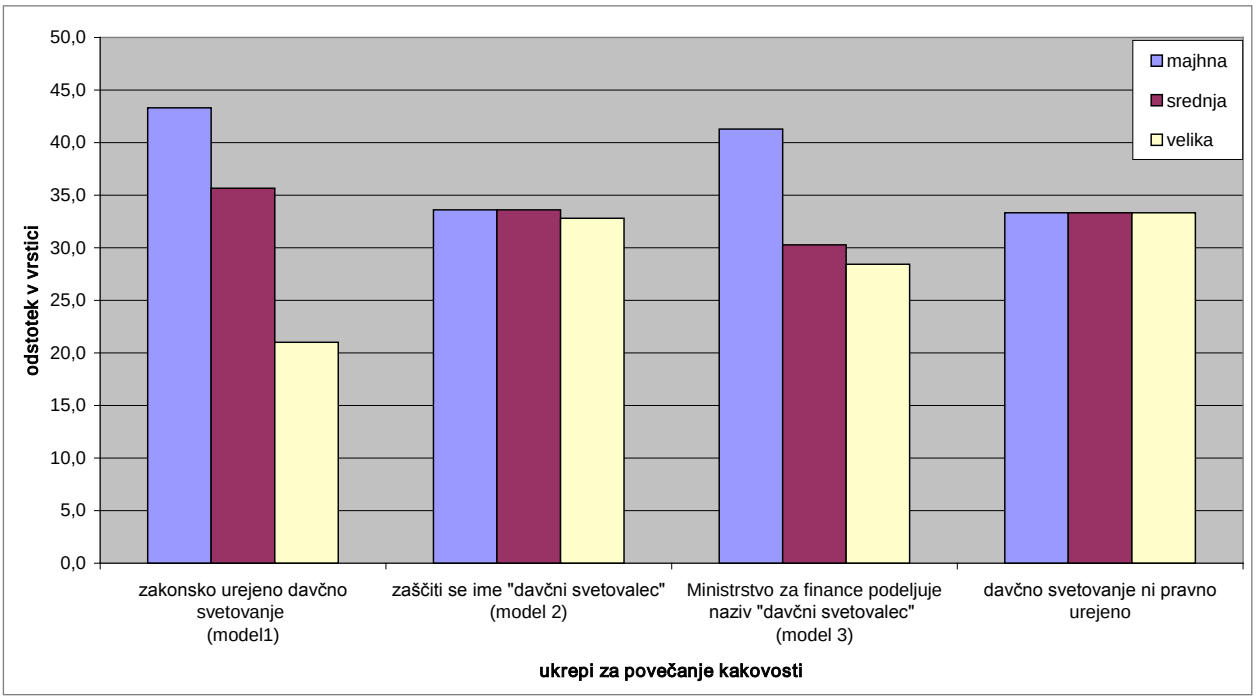
Preglednica RU 35 14b: Izbira primerne pravne ureditve davčnega svetovanja po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev

N=460		majhna	srednja	velika	Skupaj
zakonsko urejeno davčno svetovanje (model 1)	Število	68	56	33	157
	Odstotek v vrstici	43,3	35,7	21,0	100,0
	Odstotek v stolpcu	41,7	40,3	29,2	37,6
z zakonom se podeli koncesija stanovskim organizacijam (model 2)	Število	42	42	41	126
	Odstotek v vrstici	33,6	33,6	32,8	100,0
	Odstotek v stolpcu	25,8	30,2	36,3	30,2
Ministrstvo za finance podeljuje naziv "davčni svetovalec"	Število	45	33	31	110
	Odstotek v vrstici	41,3	30,3	28,4	100,0
	Odstotek v stolpcu	27,6	23,7	27,4	26,4
davčno svetovanje ni pravno urejeno	Število	8	8	8	24
	Odstotek v vrstici	33,3	33,3	33,3	100,0
	Odstotek v stolpcu	4,9	5,8	7,1	5,8

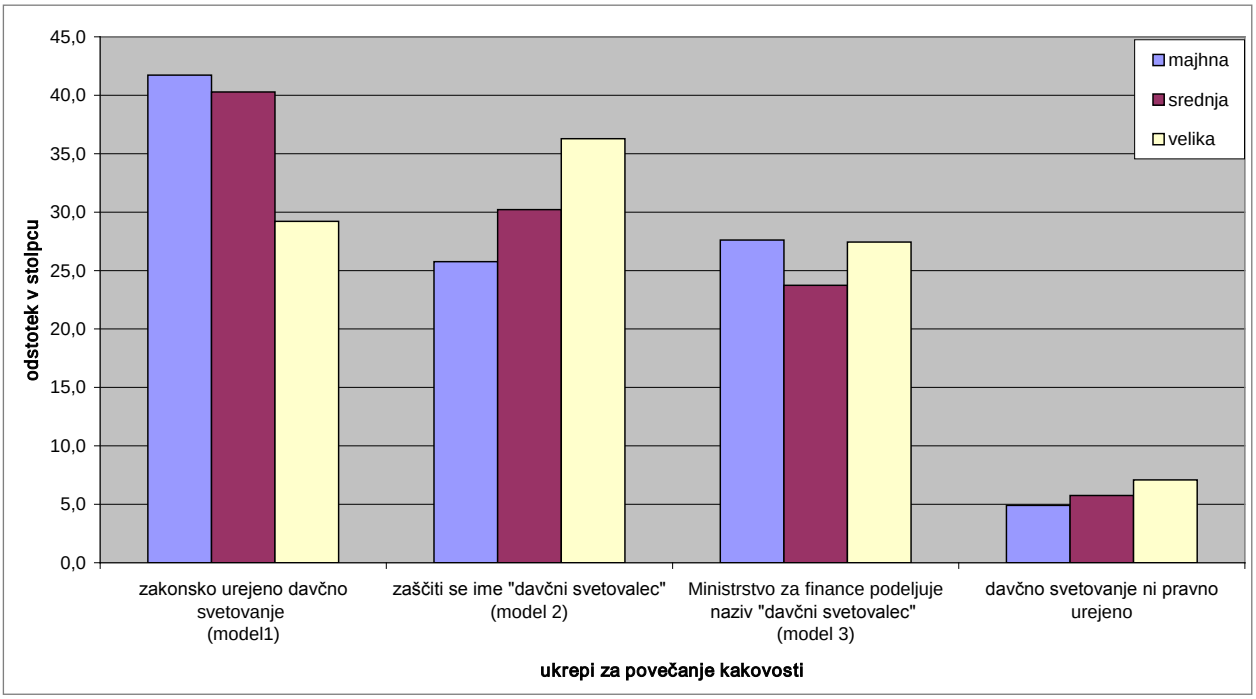
Slika RU 36: Grafični prikaz izbire primerne pravne ureditve davčnega svetovanja po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



Slika RU 37: Grafični prikaz izbire primerne pravne ureditve davčnega svetovanja po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



Slika RU 38: Grafični prikaz izbire primerne pravne ureditve davčnega svetovanja po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



Preglednica RU 36 15a: Primerna izobrazba in izkušnje pri davčnem svetovanju

N=460		0-5 let izkušenj z davčnim svetovanjem	5-10 let izkušenj z davčnim svetovanjem	nad 10 let izkušenj z davčnim svetovanjem
univerzitetna izobrazba	število	44	236	50
visokošolska strokovna izobrazba	število	21	123	44
višješolska izobrazba	število	8	39	46
srednješolska izobrazba	število	1	8	45

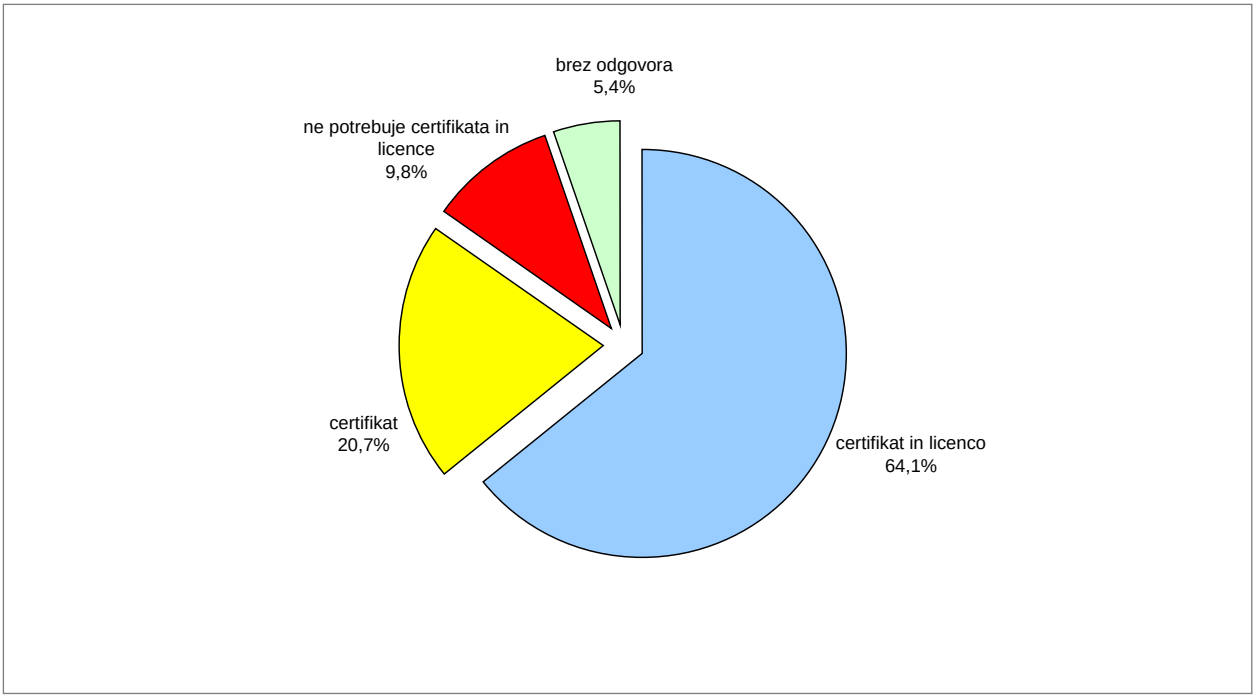
Preglednica RU 37 15b: Izračun intervala zaupanja o primernosti izobrazbe in izkušenj pri davčnem svetovanju

	N = 460	minimum	maksimum	aritmetična sredina	standardna napaka	standardna deviacija
minimalna izobrazba: univerzitetna	330	1	3	2,02	0,029	0,534
minimalna izobrazba: visokošolska strokovna	188	1	3	2,12	0,042	0,577
minimalna izobrazba: višješolska	93	1	3	2,41	0,067	0,647
minimalna izobrazba: srednješolska	54	1	3	2,81	0,060	0,438

Preglednica RU 38 16a: Primernost strokovnega naziva in pooblastila za delo

	število odgovorov	odstotek
certifikat in licenco	295	64,1
certifikat	95	20,7
ne potrebuje certifikata in licence	45	9,8
brez odgovora	25	5,4
skupaj	460	100,0

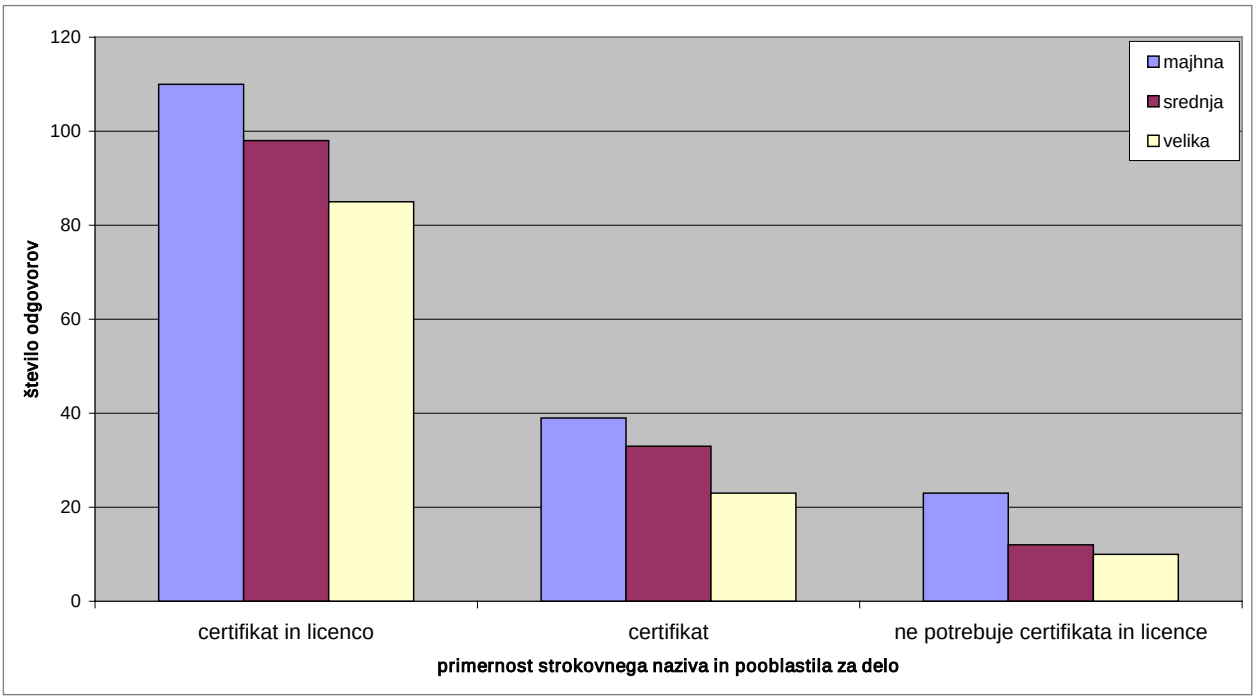
Slika RU 39: Grafični prikaz primernosti strokovnega naziva in pooblastila za delo



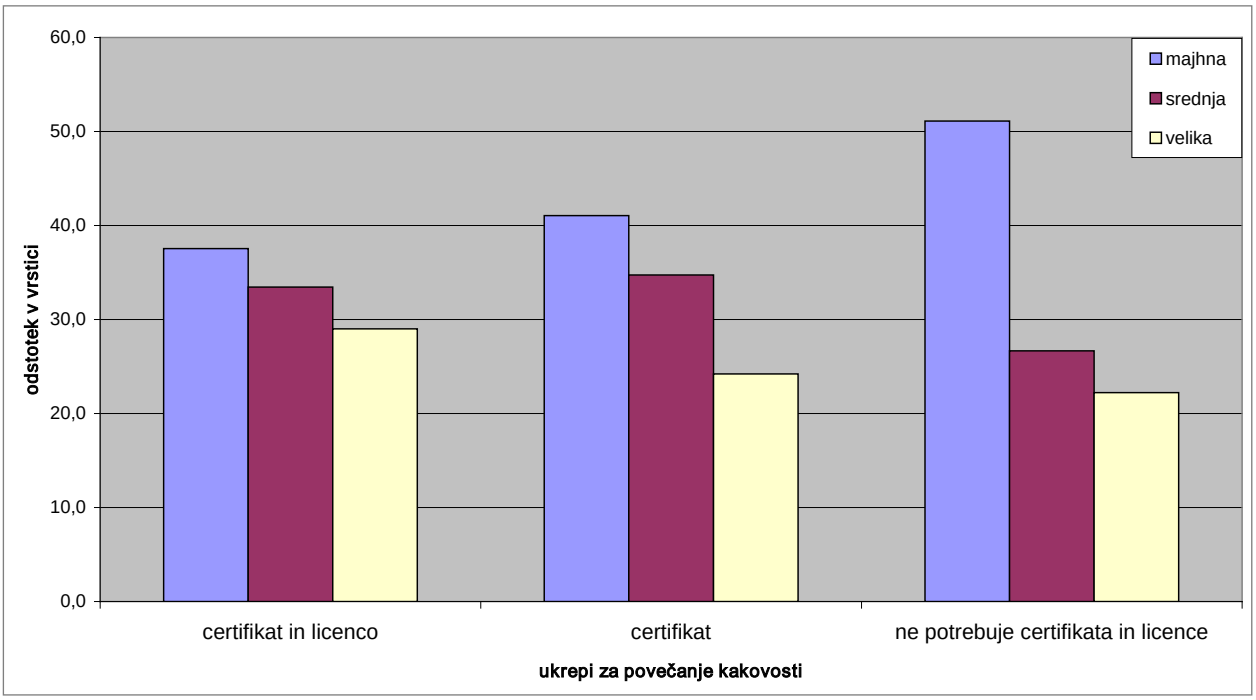
Preglednica RU 39 16b: Primernost strokovnega naziva in pooblastila za delo po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev

			majhna	srednja	velika	Skupaj
N=460						
	certifikat in licenco	Število	110	98	85	295
		Odstotek v vrstici	37,5	33,4	29,0	100,0
		Odstotek v stolpcu	60,8	66,7	70,8	64,1
	certifikat	Število	39	33	23	95
		Odstotek v vrstici	41,1	34,7	24,2	100,0
		Odstotek v stolpcu	21,5	22,4	19,2	20,7
	ne potrebuje certifikata in licence	Število	23	12	10	45
		Odstotek v vrstici	51,1	26,7	22,2	100,0
		Odstotek v stolpcu	12,7	8,2	8,3	9,8
	brez odgovora	Število	9	4	2	25
		Odstotek v vrstici	60,0	26,7	13,3	100,0
		Odstotek v stolpcu	5,0	2,7	1,7	5,4

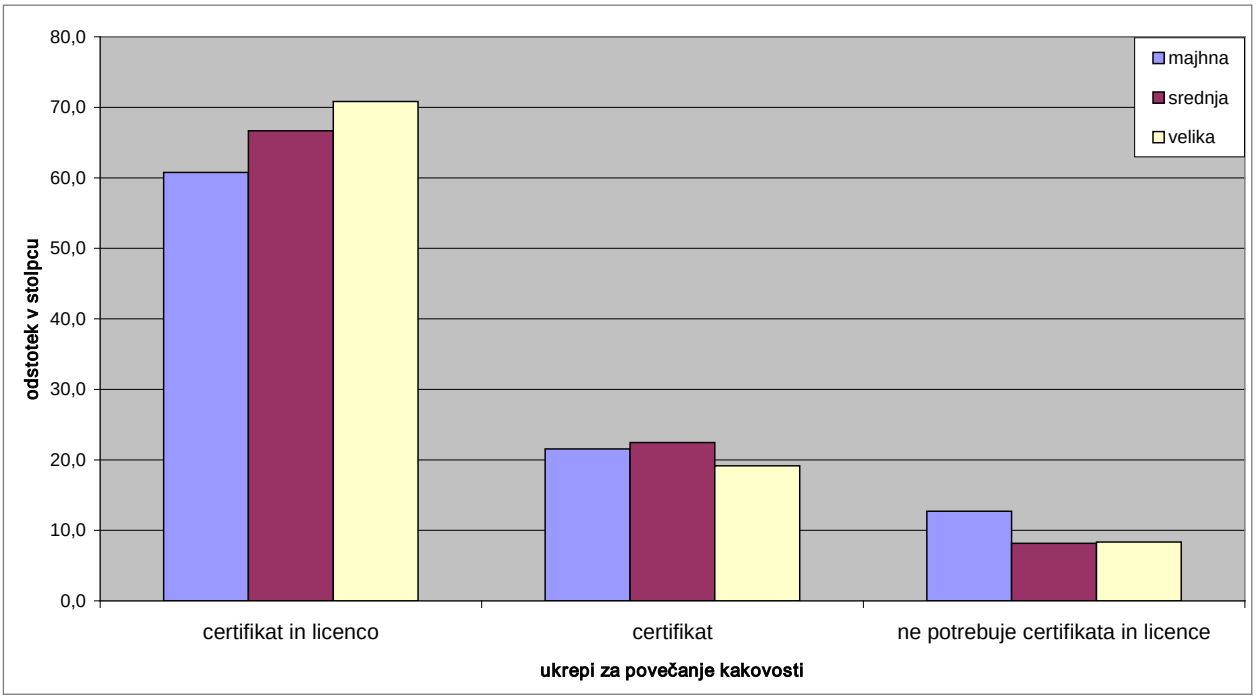
Slika RU 40: Grafični prikaz primernosti strokovnega naziva in pooblastila za delo po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



Slika RU 41: Grafični prikaz primernosti strokovnega naziva in pooblastila za delo po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



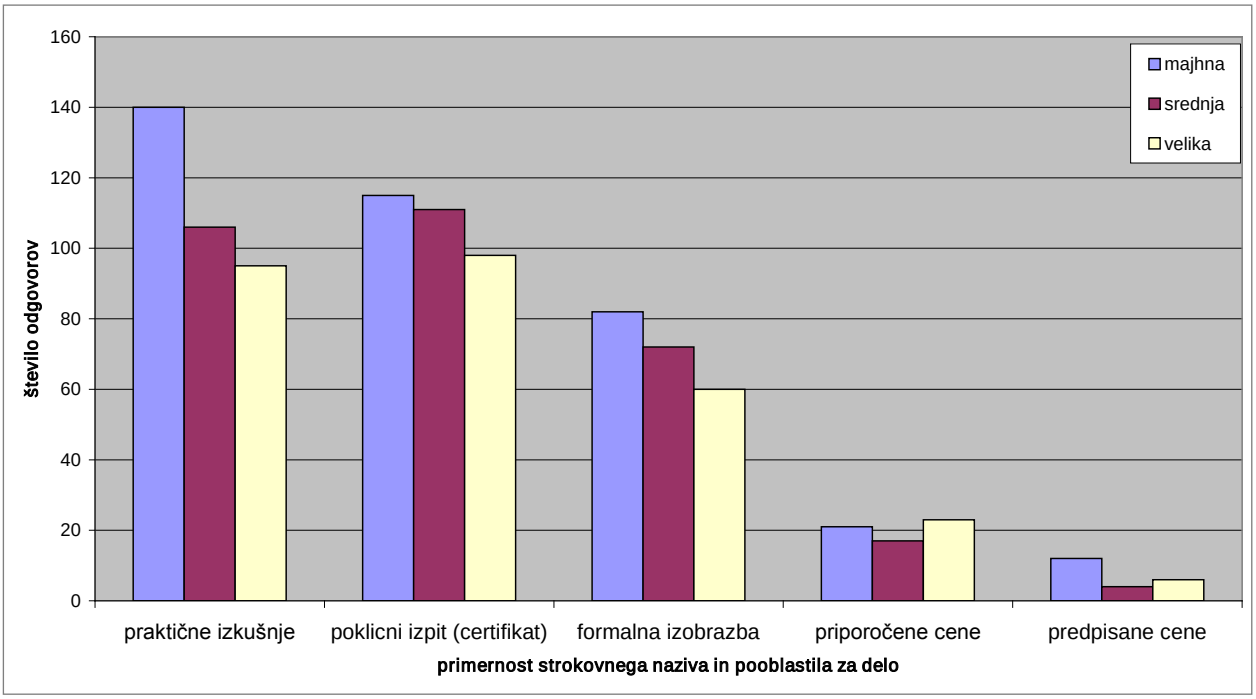
Slika RU 42: Grafični prikaz primernosti strokovnega naziva in pooblastila za delo po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



Preglednica RU 40 17a: Željeni regulativni mehanizmi za vstop na trg davčnega svetovanja

N=460		število odgovorov
	praktične izkušnje	343
	poklicni izpit (certifikat)	326
	formalna izobrazba	215
	priporočene cene	61
	predpisane cene	23
	brez odgovora	25

Slika RU 43: Grafični prikaz regulativnih mehanizmov za vstop na trg po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev

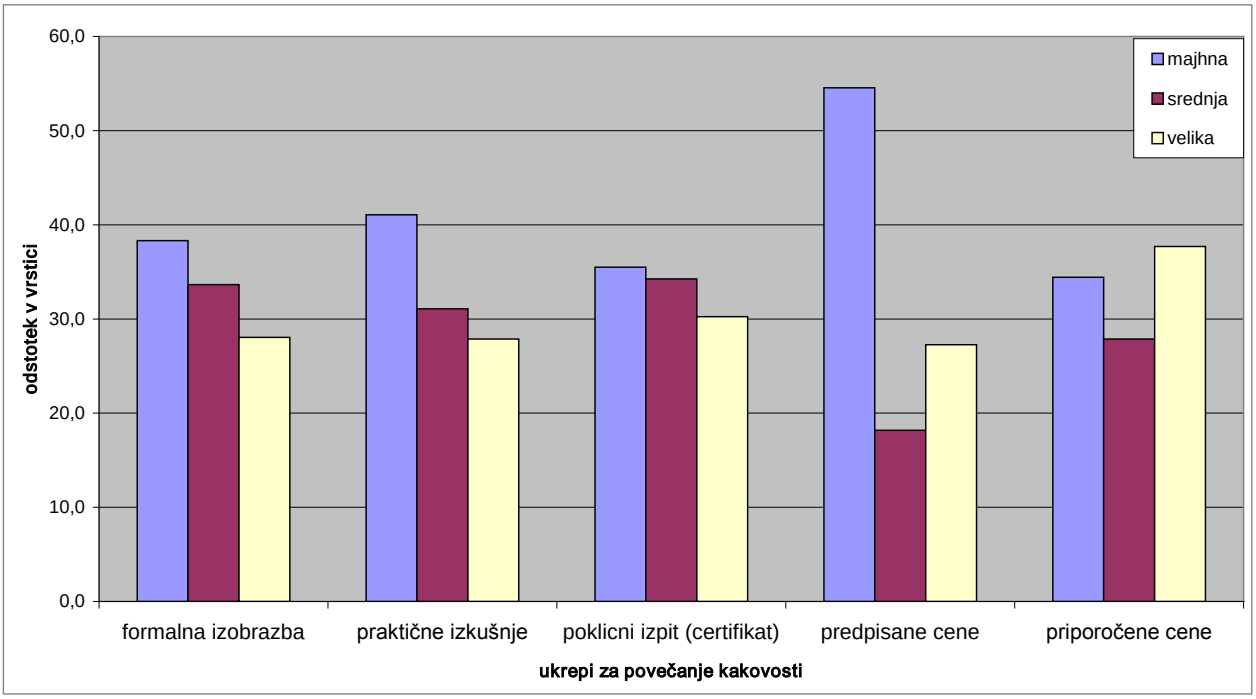


Preglednica RU 41 17b: Željeni regulativni mehanizmi za vstop na trg davčnega svetovanja po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev

			majhna	srednja	velika	skupaj
	formalna izobrazba	število	82	72	60	215
		odstotek v vrstici	38,3	33,6	28,0	100,0
	praktične izkušnje	število	140	106	95	343
		odstotek v vrstici	41,1	31,1	27,9	100,0
	poklicni izpit (certifikat)	število	115	111	98	326
		odstotek v vrstici	35,5	34,3	30,2	100,0
	predpisane cene	število	12	4	6	23
		odstotek v vrstici	54,5	18,2	27,3	100,0
	priporočene cene	število	21	17	23	61

		odstotek v vrstici	34,4	27,9	37,7	100,0
	brez odgovora	število	9	4	2	25
		odstotek v vrstici	60,0	26,7	13,3	100,0
	skupaj	število	181	147	120	460
		odstotek v vrstici	40,4	32,8	26,8	100,0

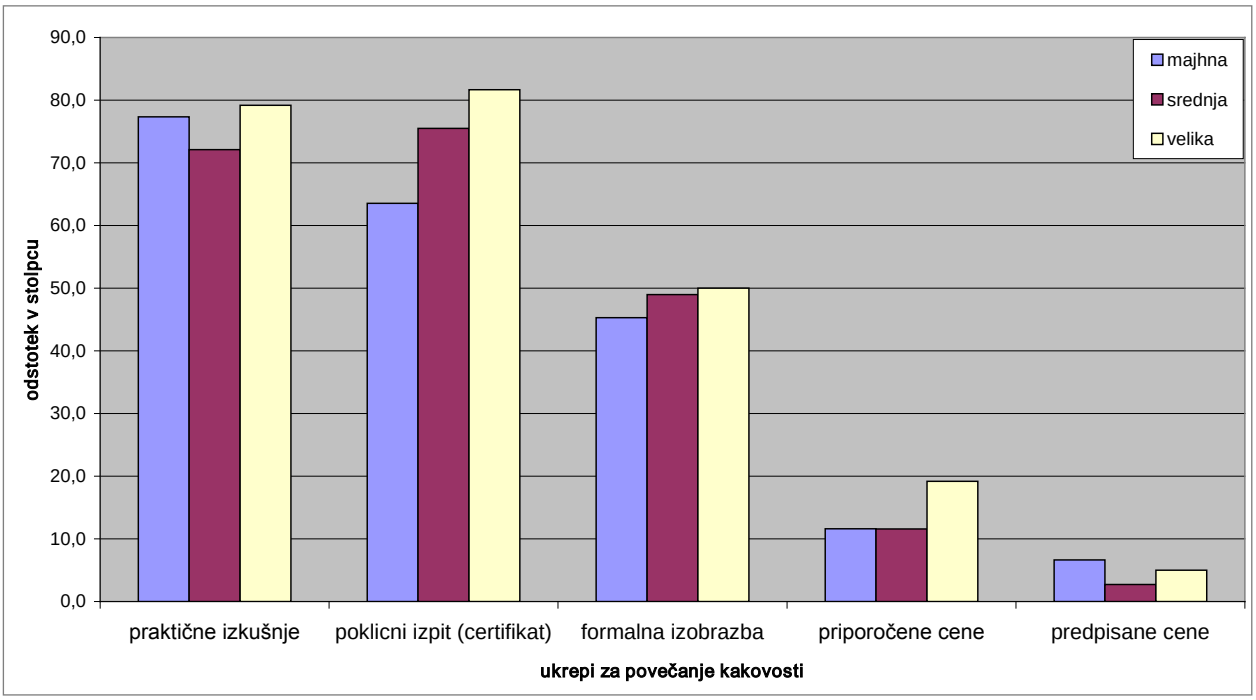
Slika RU 44: Grafični prikaz regulativnih mehanizmov za vstop na trg po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



Preglednica RU 42 17c: Željeni regulativni mehanizmi za vstop na trg davčnega svetovanja po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev

			majhna	srednja	velika	skupaj
	formalna izobrazba	število	82	72	60	215
		odstotek v stolpcu	45,3	49,0	50,0	46,7
	praktične izkušnje	število	140	106	95	343
		odstotek v stolpcu	77,3	72,1	79,2	74,6
	poklicni izpit (certifikat)	število	115	111	98	326
		odstotek v stolpcu	63,5	75,5	81,7	70,9
	predpisane cene	število	12	4	6	23
		odstotek v stolpcu	6,6	2,7	5,0	5,0
	priporočene cene	število	21	17	23	61
		odstotek v stolpcu	11,6	11,6	19,2	13,3
	brez odgovora	število	9	4	2	25
		odstotek v stolpcu	5,0	2,7	1,7	5,4
	skupaj	število	181	147	120	460
		odstotek v stolpcu	100,0	100,0	100,0	100,0

Slika RU 45: Grafični prikaz regulativnih mehanizmov za vstop na trg po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev



11.9 Priloga RI 9: Raziskava izvajalcev davčnosvetovalnih storitev

Preglednica RI 1[67]: Izvajalci davčnosvetovalnih storitev

oznaka v statistični obdelavi	izvajalci davčnega svetovanja	število poslanih vprašalnikov	število odgovorjenih vprašalnikov	stopnja odgovora (odstotek)
I 1	preizkušeni davčniki	99	50	50,5
I 2	davčni svetovalci	66	19	28,8
I 3	računovodski servisi	1100	134	12,2
I 4	pooblaščeni revizorji	200	54	27,0
I	skupaj	1465	257	17,5

Preglednica RI 2: Sedanji konkurenčni dejavniki izvajalcev davčnega svetovanja

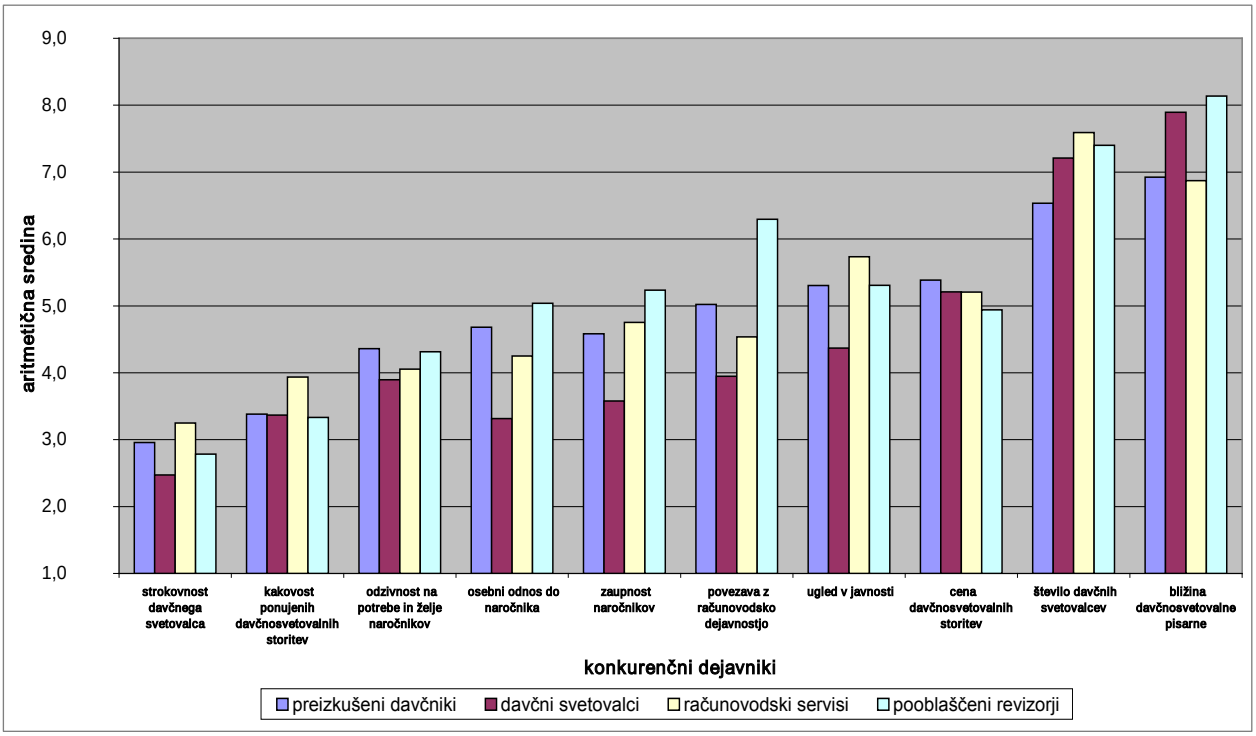
sedaj	N	minimalna ocena	maksimalna ocena	aritmetična sredina	standardna deviacija (SD)
strokovnost davčnega svetovalca	245	1	10	3,04	2,767
kakovost ponujenih davčnosvetovalnih storitev	244	1	10	3,66	2,772
odzivnost na potrebe in želje naročnikov	244	1	10	4,16	2,345
osebni odnos do naročnika	241	1	10	4,42	2,455
zaupnost naročnikov	238	1	10	4,73	2,605
povezava z računovodsko dejavnostjo	241	1	10	4,95	2,726
cena davčnosvetovalnih storitev	240	1	10	5,18	2,362
ugled v javnosti	242	1	10	5,45	2,736
bližina davčnosvetovalne pisarne	235	1	10	7,24	2,797
število davčnih svetovalcev	237	1	10	7,33	2,854

[67] (RI) - raziskava izvajalcev davčnosvetovalnih storitev
1 - zaporedna številka preglednice

Preglednica RI 3: Sedanji konkurenčni dejavniki izvajalcev davčnega svetovanja po vrstah davčnih svetovalcev

sedaj		preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
strokovnost davčnega svetovalca	število odgovorov	47	19	128	51	245
	standardna deviacija	2,7	2,8	2,9	2,5	2,8
	aritmetična sredina	2,96	2,47	3,25	2,78	3,04
število davčnih svetovalcev	število odgovorov	43	19	125	50	237
	standardna deviacija	2,8	2,7	2,9	2,8	2,9
	aritmetična sredina	6,53	7,21	7,59	7,40	7,33
kakovost ponujenih davčnosvetovalnih storitev	število odgovorov	47	19	127	51	244
	standardna deviacija	2,5	3,0	2,9	2,7	2,8
	aritmetična sredina	3,38	3,37	3,94	3,33	3,66
bližina davčnosvetovalne pisarne	število odgovorov	40	19	125	51	235
	standardna deviacija	2,8	2,8	2,9	2,3	2,8
	aritmetična sredina	6,93	7,89	6,87	8,14	7,24
odzivnost na potrebe in želje naročnikov	število odgovorov	47	19	127	51	244
	standardna deviacija	2,0	2,0	2,6	2,2	2,3
	aritmetična sredina	4,36	3,89	4,06	4,31	4,16
cena davčnosvetovalnih storitev	število odgovorov	44	19	126	51	240
	standardna deviacija	2,3	2,0	2,4	2,4	2,4
	aritmetična sredina	5,39	5,21	5,21	4,94	5,18
zaupnost naročnikov	število odgovorov	43	19	125	51	238
	standardna deviacija	2,3	3,0	2,6	2,6	2,6
	aritmetična sredina	4,58	3,58	4,75	5,24	4,73
osebni odnos do naročnika	število odgovorov	44	19	127	51	241
	standardna deviacija	2,2	2,6	2,5	2,4	2,5
	aritmetična sredina	4,68	3,32	4,25	5,04	4,42
ugled v javnosti	število odgovorov	46	19	125	52	242
	standardna deviacija	2,5	2,9	2,8	2,6	2,7
	aritmetična sredina	5,30	4,37	5,74	5,31	5,45
povezava z računovodsko dejavnostjo	število odgovorov	44	19	127	51	241
	standardna deviacija	2,5	2,3	2,8	2,5	2,7
	aritmetična sredina	5,02	3,95	4,54	6,29	4,95

Slika RI 1: Grafični prikaz rangiranja sedanjih konkurenčnih dejavnikov davčnih svetovalcev



Preglednica RI 4: Pričakovani konkurenčni dejavniki izvajalcev davčnega svetovanja

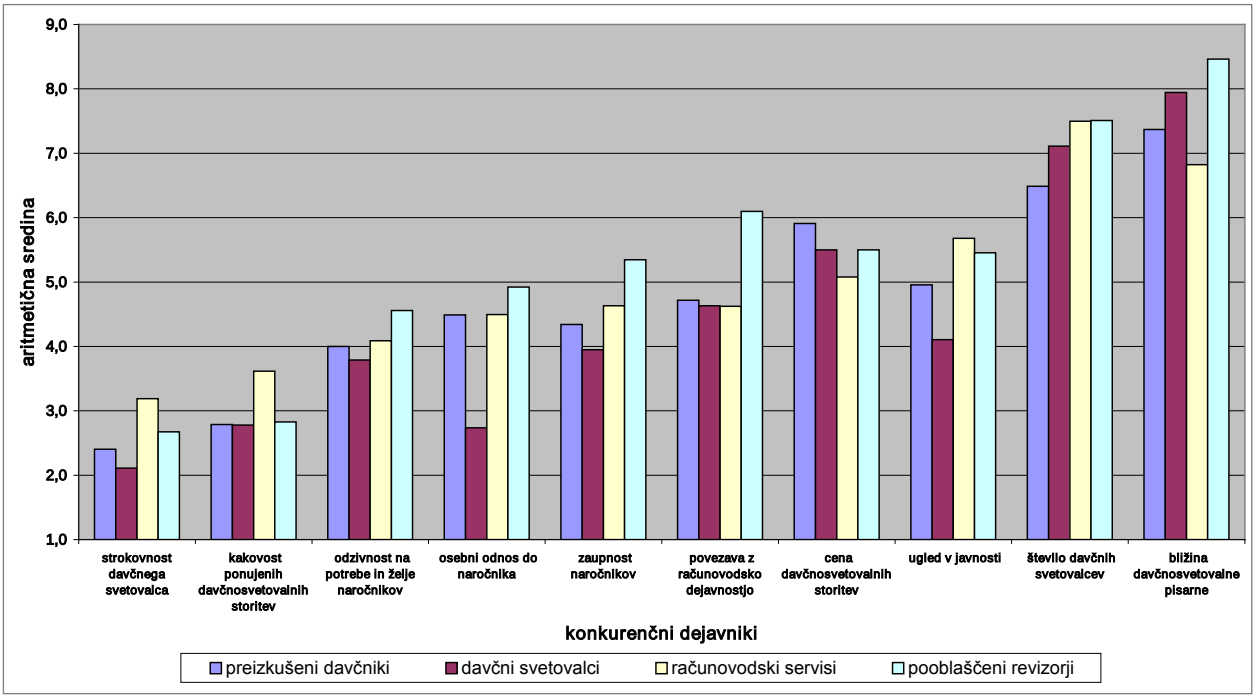
v prihodnosti	N	minimalna ocena	maksimalna ocena	aritmetična sredina	standardna deviacija (SD)
strokovnost davčnega svetovalca	245	1	10	2,85	2,921
kakovost ponujenih davčnosvetovalnih storitev	244	1	10	3,23	2,814
odzivnost na potrebe in želje naročnikov	243	1	10	4,15	2,447
osebni odnos do naročnika	243	1	10	4,45	2,544
zaupnost naročnikov	240	1	10	4,68	2,629
povezava z računovodsko dejavnostjo	244	1	10	4,95	2,739
cena davčnosvetovalnih storitev	240	1	10	5,35	2,319
ugled v javnosti	243	1	10	5,37	2,827
število davčnih svetovalcev	237	1	10	7,29	2,851
bližina davčnosvetovalne pisarne	233	1	10	7,36	2,740

Preglednica RI 5: Pričakovani konkurenčni dejavniki izvajalcev davčnega svetovanja po vrstah davčnih svetovalcev

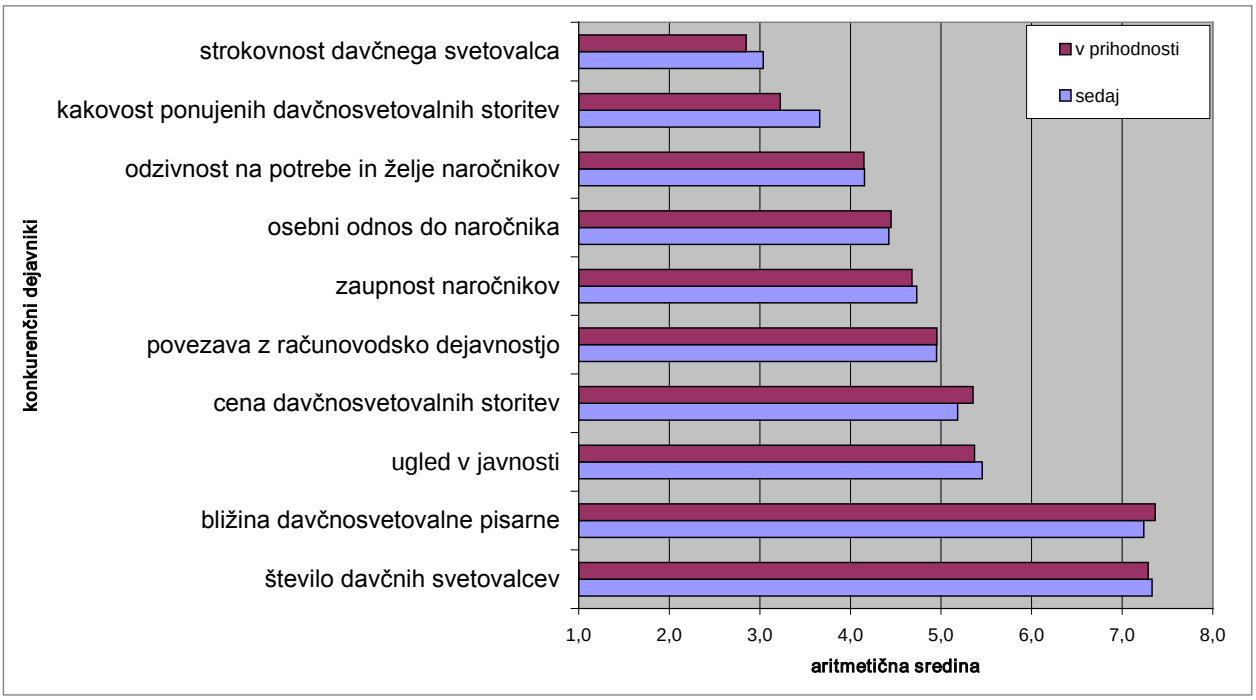
v prihodnosti		preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
strokovnost davčnega svetovalca	število odgovorov	47	18	128	52	245
	standardna deviacija	2,6	2,9	3,2	2,6	2,9
	aritmetična sredina	2,40	2,11	3,19	2,67	2,85
število davčnih svetovalcev	število odgovorov	43	18	125	51	237
	standardna deviacija	2,9	3,1	2,8	2,8	2,9
	aritmetična sredina	6,49	7,11	7,50	7,51	7,29
kakovost ponujenih davčnosvetovalnih storitev	število odgovorov	47	18	127	52	244
	standardna deviacija	2,4	3,1	3,0	2,5	2,8
	aritmetična sredina	2,79	2,78	3,61	2,83	3,23
bližina davčnosvetovalne pisarne	število odgovorov	38	18	125	52	233
	standardna deviacija	2,6	2,8	2,9	2,2	2,7
	aritmetična sredina	7,37	7,94	6,82	8,46	7,36
odzivnost na potrebe in želje naročnikov	število odgovorov	45	19	127	52	243
	standardna deviacija	2,3	2,6	2,6	2,2	2,4
	aritmetična sredina	4,00	3,79	4,09	4,56	4,15
cena davčnosvetovalnih storitev	število odgovorov	44	18	126	52	240
	standardna deviacija	2,2	2,2	2,4	2,1	2,3
	aritmetična sredina	5,91	5,50	5,08	5,50	5,35
zaupnost naročnikov	število odgovorov	44	19	125	52	240
	standardna deviacija	2,5	3,2	2,6	2,6	2,6
	aritmetična sredina	4,34	3,95	4,63	5,35	4,68
osebni odnos do naročnika	število odgovorov	45	19	127	52	243
	standardna deviacija	2,2	2,4	2,7	2,4	2,5
	aritmetična sredina	4,49	2,74	4,50	4,92	4,45
ugled v javnosti	število odgovorov	46	19	125	53	243
	standardna deviacija	2,7	3,0	2,9	2,7	2,8

	aritmetična sredina	4,96	4,11	5,68	5,45	5,37
povezava z računovodsko dejavnostjo	število odgovorov	46	19	127	52	244
	standardna deviacija	2,5	2,1	2,9	2,6	2,7
	aritmetična sredina	4,72	4,63	4,62	6,10	4,95

Slika RI 2: Grafični prikaz rangiranja prihodnjih konkurenčnih dejavnikov davčnih svetovalcev



Slika RI 3: Grafični prikaz primerjave rangiranja sedanjih in prihodnjih konkurenčnih dejavnikov davčnih svetovalcev



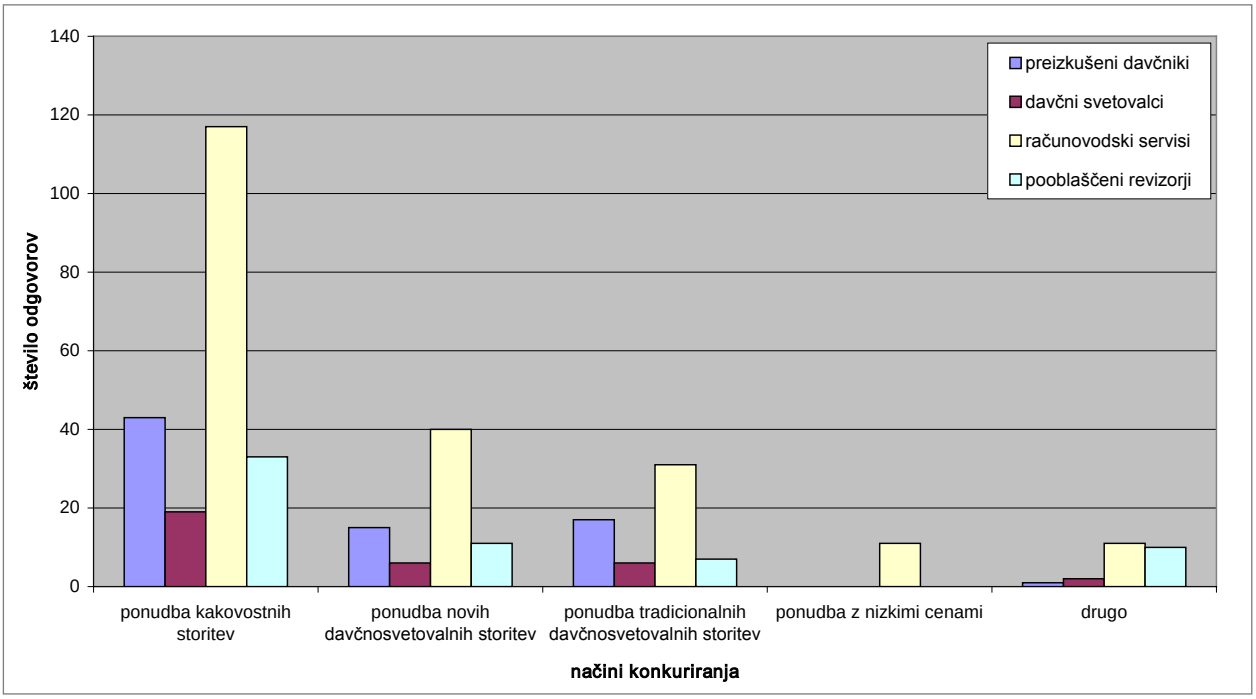
Preglednica RI 6 2a: Predvideni konkurenčni dejavniki izvajalcev davčnega svetovanja

N=257		število
	ponudba kakovostnih storitev	212
	ponudba novih davčnosvetovalnih storitev	72
	ponudba tradicionalnih davčnosvetovalnih storitev	61
	ponudba z nizkimi cenami	11
	drugo	24
	brez odgovora	1

Legenda:

(RI) - raziskava izvajalcev davčnosvetovalnih storitev
6 - zaporedna številka preglednice
(2) - rezultati odgovorov na drugo vprašanje anketnega vprašalnika, poslanega izvajalcem davčnosvetovalnih storitev
(a) - prva preglednica odgovorov na drugo vprašanje

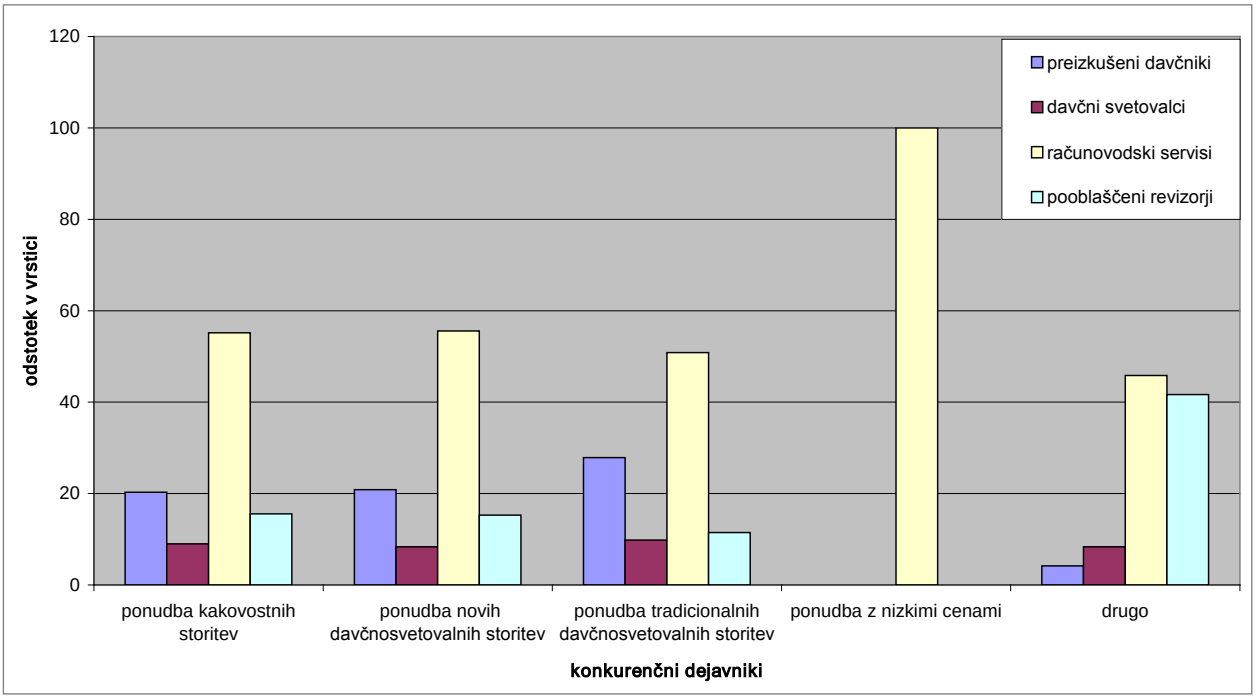
Slika RI 4: Grafični prikaz primerjave načina konkuriranja na trgu davčnega svetovanja po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja



Preglednica RI 7 2b: Predvideni konkurenčni dejavniki izvajalcev davčnega svetovanja po vrstah davčnih izvajalcev

N=257		preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
ponudba z nizkimi cenami	število	0	0	11	0	11
	odstotek v vrstici	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0
ponudba kakovostnih storitev	število	43	19	117	33	212
	odstotek v vrstici	20,3	9,0	55,2	15,6	100,0
ponudba tradicionalnih davčnosvetovalnih storitev	število	17	6	31	7	61
	odstotek v vrstici	27,9	9,8	50,8	11,5	100,0
ponudba novih davčnosvetovalnih storitev	število	15	6	40	11	72
	odstotek v vrstici	20,8	8,3	55,6	15,3	100,0
drugo	število	1	2	11	10	24
	odstotek v vrstici	4,2	8,3	45,8	41,7	100,0
brez odgovora	število	1	0	0	0	1
	odstotek v vrstici	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0

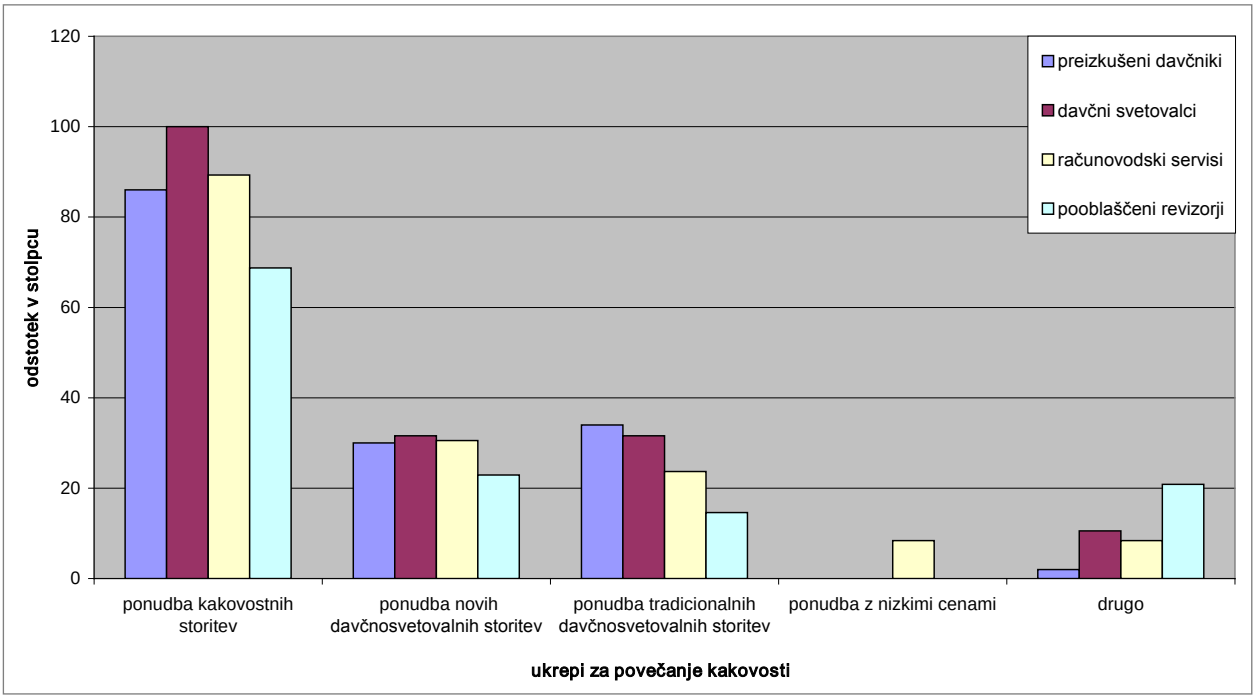
Slika RI 5: Grafični prikaz primerjave načina konkuriranja na trgu davčnega svetovanja po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja



Preglednica RI 8 2c: Predvideni konkurenčni dejavniki izvajalcev davčnega svetovanja po vrstah davčnih izvajalcev

N=257			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
	ponudba z nizkimi cenami	število	0	0	11	0	11
		odstotek v stolpcu	0,0	0,0	8,4	0,0	4,4
	ponudba kakovostnih storitev	število	43	19	117	33	212
		odstotek v stolpcu	86,0	100,0	89,3	68,8	85,5
	ponudba tradicionalnih davčnosvetovalnih storitev	število	17	6	31	7	61
		odstotek v stolpcu	34,0	31,6	23,7	14,6	24,6
	ponudba novih davčnosvetovalnih storitev	število	15	6	40	11	72
		odstotek v stolpcu	30,0	31,6	30,5	22,9	29,0
	drugo	število	1	2	11	10	24
		odstotek v stolpcu	2,0	10,5	8,4	20,8	9,7
	brez odgovora	število	1	0	0	0	1
		odstotek v stolpcu	2,0	0,0	0,0	0,0	,4

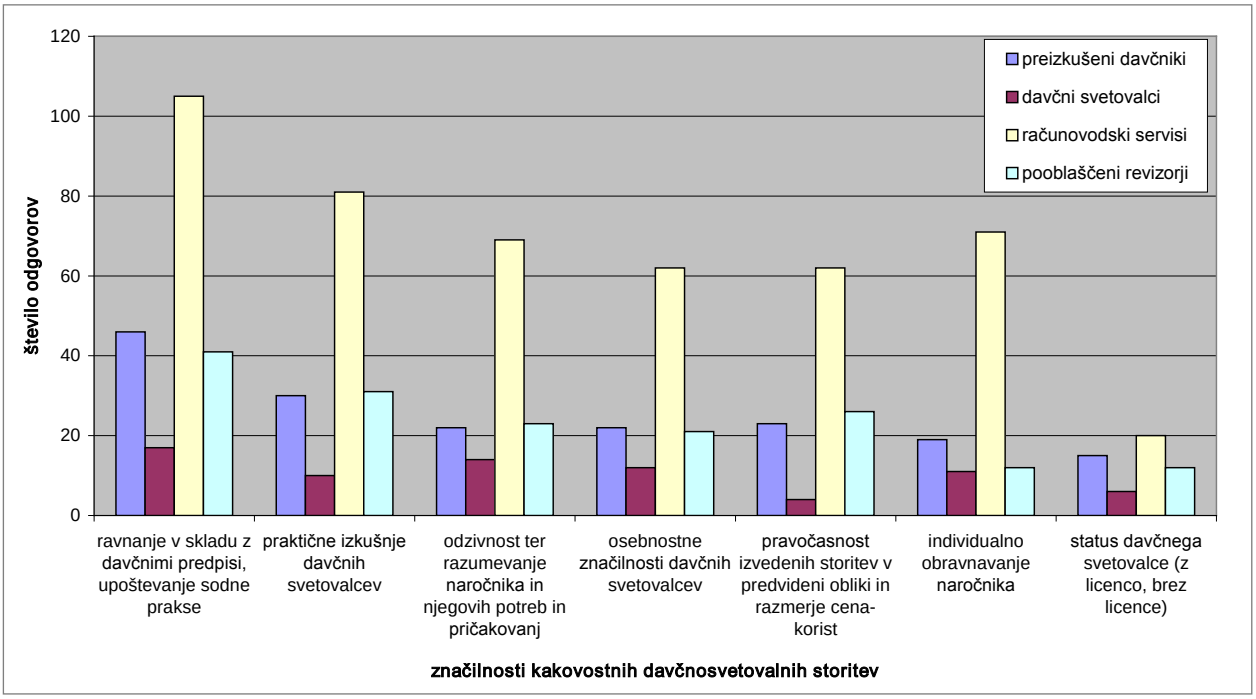
Slika RI 6: Grafični prikaz primerjave načina konkuriranja na trgu davčnega svetovanja po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja



Preglednica RI 9 3a: Razvrščanje dejavnikov kakovosti davčnosvetovalnih storitev

N=257		število
	ravnanje v skladu z davčnimi predpisi, upoštevanje sodne prakse	209
	praktične izkušnje davčnih svetovalcev	152
	odzivnost ter razumevanje naročnika in njegovih potreb in pričakovanj	128
	osebnostne značilnosti davčnih svetovalcev	117
	pravočasnost izvedenih storitev v predvideni obliki in razmerje cena-korist	115
	individualno obravnavanje naročnika	113
	status davčnega svetovalce (z licenco, brez licence)	53
	brez odgovora	1

Slika RI 7: Grafični prikaz primerjave dojemanja značilnosti kakovosti davčnosvetovalnih storitev po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja

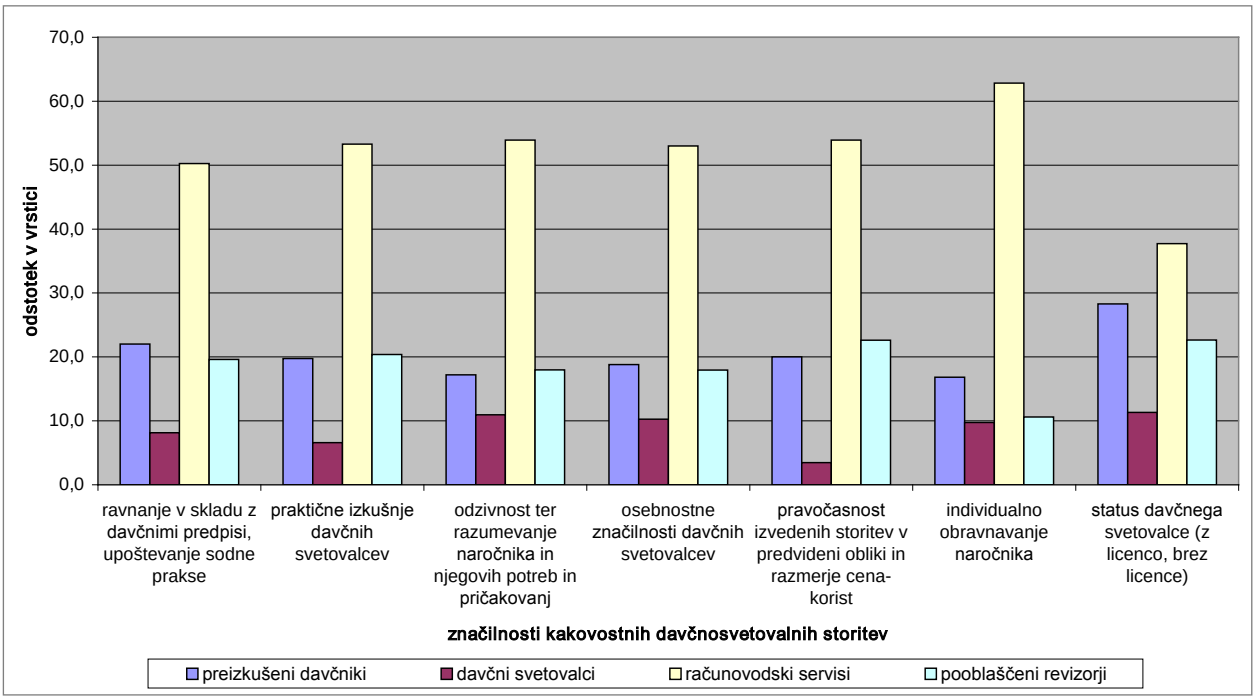


Preglednica RI 10 3b: Primerjava dojemanja značilnosti kakovosti davčnosvetovalnih storitev po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja

N=257		preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
ravnanje v skladu z davčnimi predpisi, upoštevanje sodne prakse	število	46	17	105	41	209
	odstotek v vrstici	22,0	8,1	50,2	19,6	100,0
praktične izkušnje davčnih svetovalcev	število	30	10	81	31	152
	odstotek v vrstici	19,7	6,6	53,3	20,4	100,0
odzivnost ter razumevanje naročnika in njegovih potreb in pričakovanj	število	22	14	69	23	128
	odstotek v vrstici	17,2	10,9	53,9	18,0	100,0
osebnostne značilnosti davčnih svetovalcev	število	22	12	62	21	117
	odstotek v vrstici	18,8	10,3	53,0	17,9	100,0
pravočasnost izvedenih storitev v predvideni obliki in razmerje cena-korist	število	23	4	62	26	115
	odstotek v vrstici	20,0	3,5	53,9	22,6	100,0
individualno obravnavanje naročnika	število	19	11	71	12	113
	odstotek v vrstici	16,8	9,7	62,8	10,6	100,0
status davčnega svetovalce (z licenco, brez licence)	število	15	6	20	12	53

N=257		preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
	odstotek v vrstici	28,3	11,3	37,7	22,6	100,0
brez odgovora	število	0	0	1	0	1
	odstotek v vrstici	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0

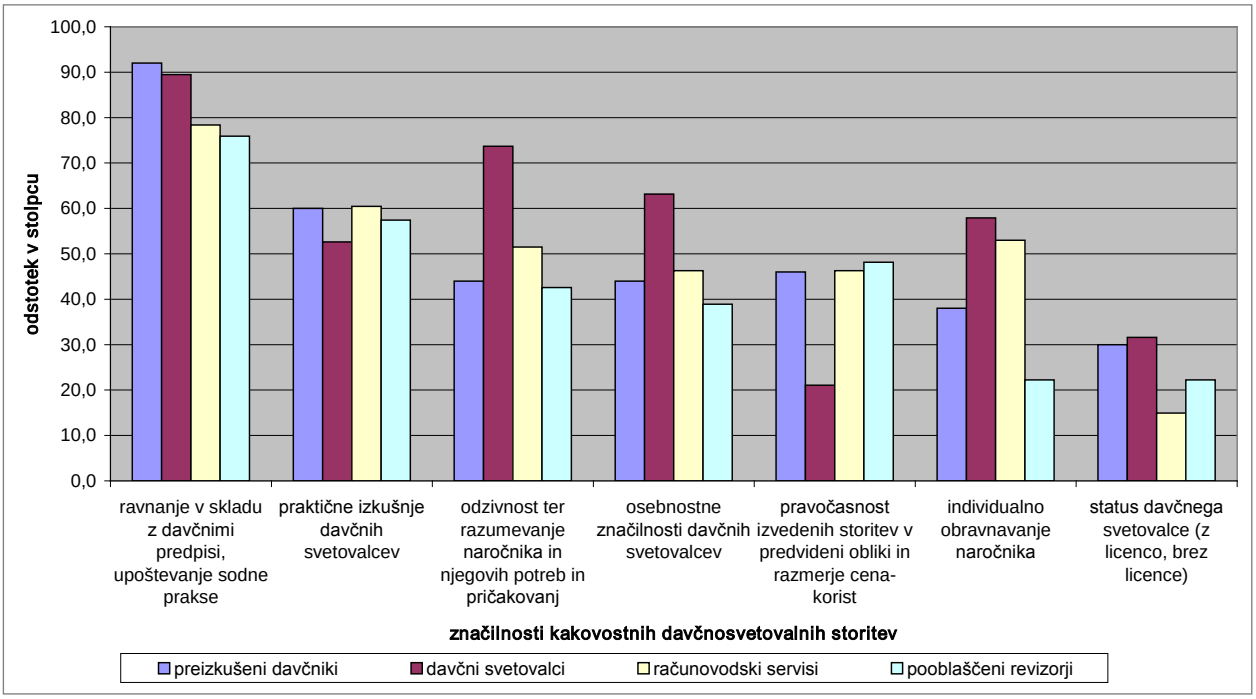
Slika RI 8: Grafični prikaz primerjave dojemanja značilnosti kakovosti davčnosvetovalnih storitev po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja



Preglednica RI 11 3c: Primerjava dojemanja značilnosti kakovosti davčnosvetovalnih storitev po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja

N=257			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
	ravnanje v skladu z davčnimi predpisi, upoštevanje sodne prakse	število	46	17	105	41	209
		odstotek v stolpcu	92,0	89,5	78,4	75,9	81,3
	praktične izkušnje davčnih svetovalcev	število	30	10	81	31	152
		odstotek v stolpcu	60,0	52,6	60,4	57,4	59,1
	odzivnost ter razumevanje naročnika in njegovih potreb in pričakovanj	število	22	14	69	23	128
		odstotek v stolpcu	44,0	73,7	51,5	42,6	49,8
	osebnostne značilnosti davčnih svetovalcev	število	22	12	62	21	117
		odstotek v stolpcu	44,0	63,2	46,3	38,9	45,5
	pravočasnost izvedenih storitev v predvideni obliki in razmerje cena-korist	število	23	4	62	26	115
		odstotek v stolpcu	46,0	21,1	46,3	48,1	44,7
	individualno obravnavanje naročnika	število	19	11	71	12	113
		odstotek v stolpcu	38,0	57,9	53,0	22,2	44,0
	status davčnega svetovalce (z licenco, brez licence)	število	15	6	20	12	53
		odstotek v stolpcu	30,0	31,6	14,9	22,2	20,6
	brez odgovora	število	0	0	1	0	1
		odstotek v stolpcu	0,0	0,0	0,7	0,0	0,4

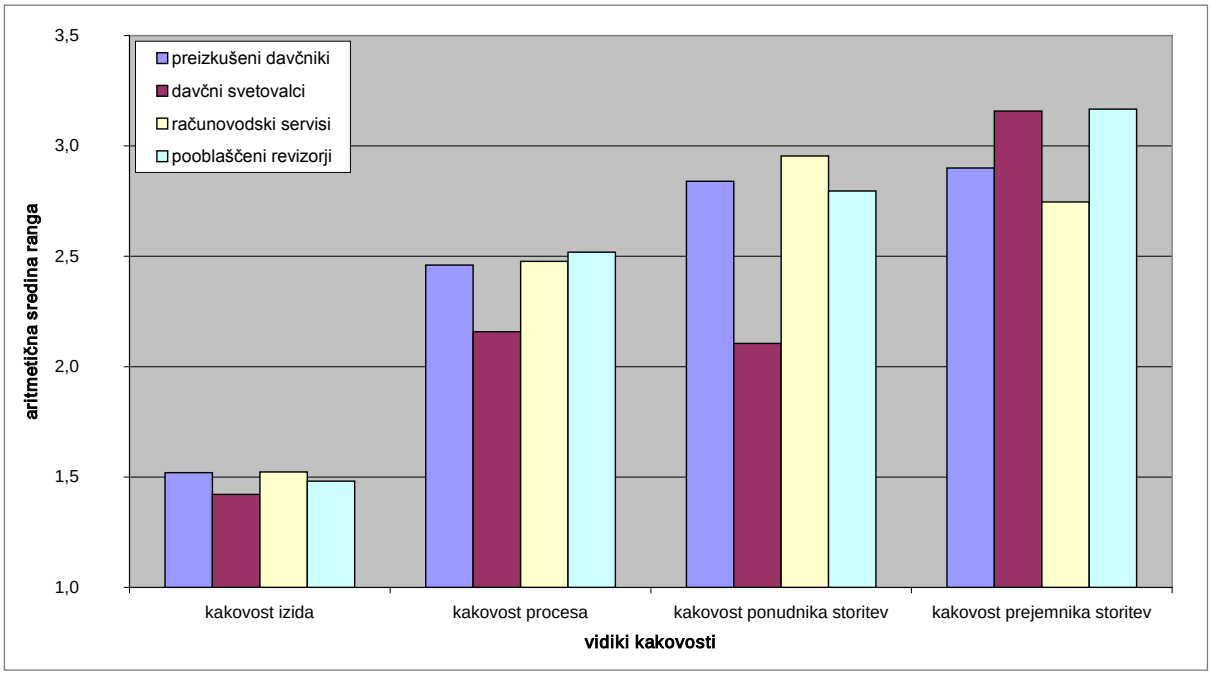
Slika RI 9: Grafični prikaz primerjave dojemanja značilnosti kakovosti davčnosvetovalnih storitev po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja



Preglednica RI 12 4a: Rang pomembnosti dejavnikov kakovosti pri izvajalcih davčnega svetovanja

	N	minimalna ocena	maksimalna ocena	aritmetična sredina	standardna deviacija (SD)
kakovost izida	253	1	4	1,51	0,916
kakovost procesa	253	1	4	2,46	0,906
kakovost ponudnika storitev	254	1	4	2,83	1,102
kakovost prejemnika storitev	253	1	4	2,90	0,987
Število odgovorov, v katerih so uporabniki davčnosvetovalnih storitev rangirali vse 4 dejavnike kakovosti.	253				

Slika RI 10: Grafični prikaz rangiranja vidikov kakovosti



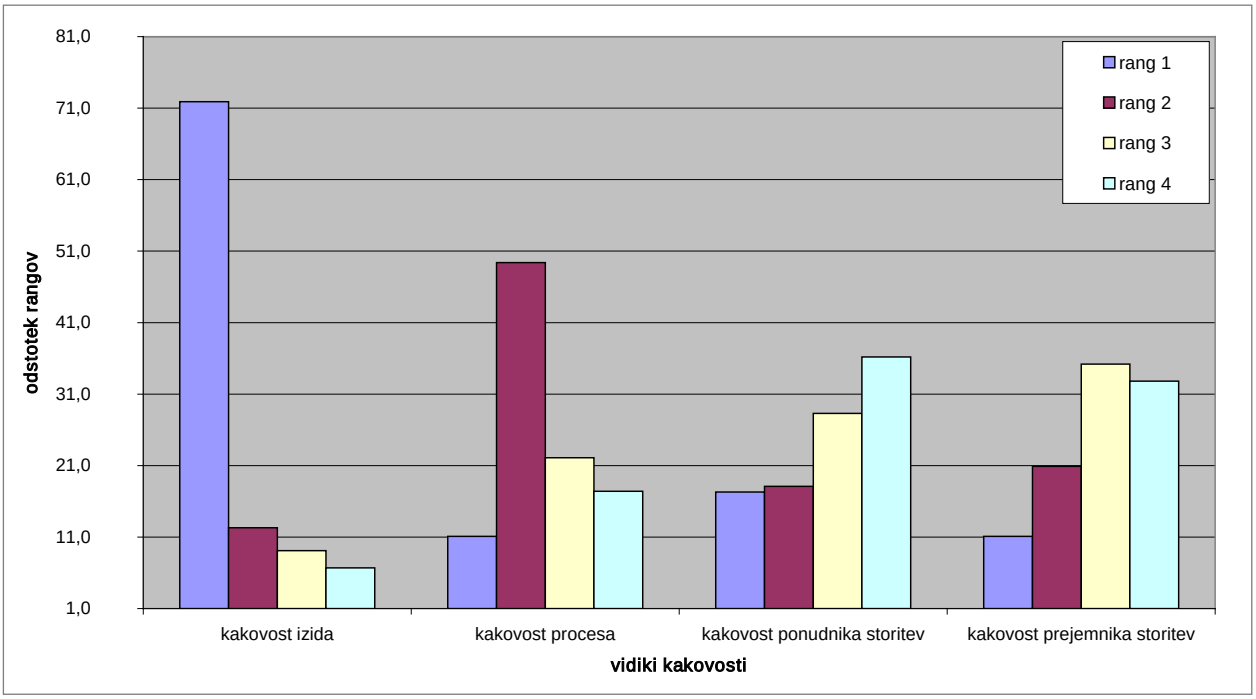
Preglednica RI 13 4b: Zbirni pregled rangiranja pomembnosti dejavnikov kakovosti pri izvajalcih davčnega svetovanja

		rang 1	rang 2	rang 3	rang 4
kakovost izida	število	182	31	23	17
	odstotek odgovorov	71,9	12,3	9,1	6,7
kakovost procesa	število	28	125	56	44
	odstotek odgovorov	11,1	49,4	22,1	17,4
kakovost ponudnika storitev	število	44	46	72	92
	odstotek odgovorov	17,3	18,1	28,3	36,2
kakovost prejemnika storitev	število	28	53	89	83
	odstotek odgovorov	11,1	20,9	35,2	32,8

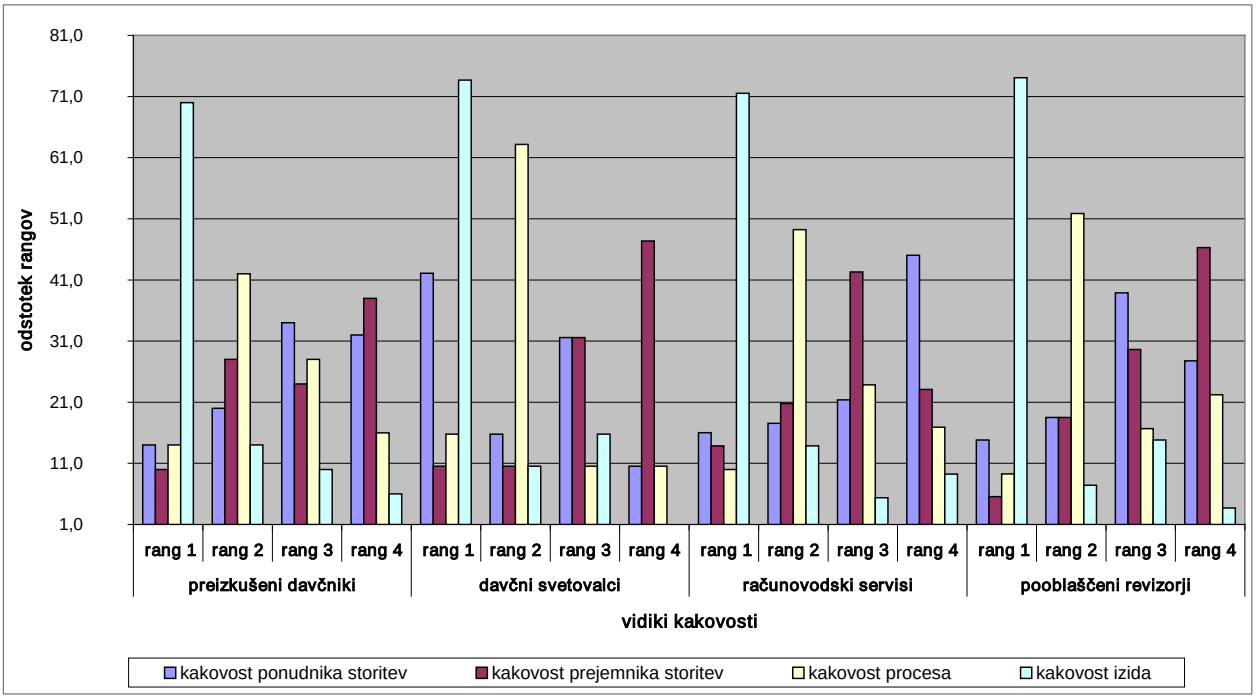
Preglednica RI 14 4c: Zbirni pregled odstotkov rangiranja pomembnosti dejavnikov kakovosti pri izvajalcih davčnega svetovanja

		kakovost ponudnika storitev	kakovost prejemnika storitev	kakovost procesa	kakovost izida
preizkušeni davčniki	rang 1 (odstotek odgovorov)	14,0	10,0	14,0	70,0
	rang 2 (odstotek odgovorov)	20,0	28,0	42,0	14,0
	rang 3 (odstotek odgovorov)	34,0	24,0	28,0	10,0
	rang 4 (odstotek odgovorov)	32,0	38,0	16,0	6,0
davčni svetovalci	rang 1 (odstotek odgovorov)	42,1	10,5	15,8	73,7
	rang 2 (odstotek odgovorov)	15,8	10,5	63,2	10,5
	rang 3 (odstotek odgovorov)	31,6	31,6	10,5	15,8
	rang 4 (odstotek odgovorov)	10,5	47,4	10,5	0,0
računovodski servisi	rang 1 (odstotek odgovorov)	16,0	13,8	10,0	71,5
	rang 2 (odstotek odgovorov)	17,6	20,8	49,2	13,8
	rang 3 (odstotek odgovorov)	21,4	42,3	23,8	5,4
	rang 4 (odstotek odgovorov)	45,0	23,1	16,9	9,2
pooblaščeni revizorji	rang 1 (odstotek odgovorov)	14,8	5,6	9,3	74,1
	rang 2 (odstotek odgovorov)	18,5	18,5	51,9	7,4
	rang 3 (odstotek odgovorov)	38,9	29,6	16,7	14,8
	rang 4 (odstotek odgovorov)	27,8	46,3	22,2	3,7

Slika RI 11: Grafični prikaz odstotkov rangov vidikov kakovosti



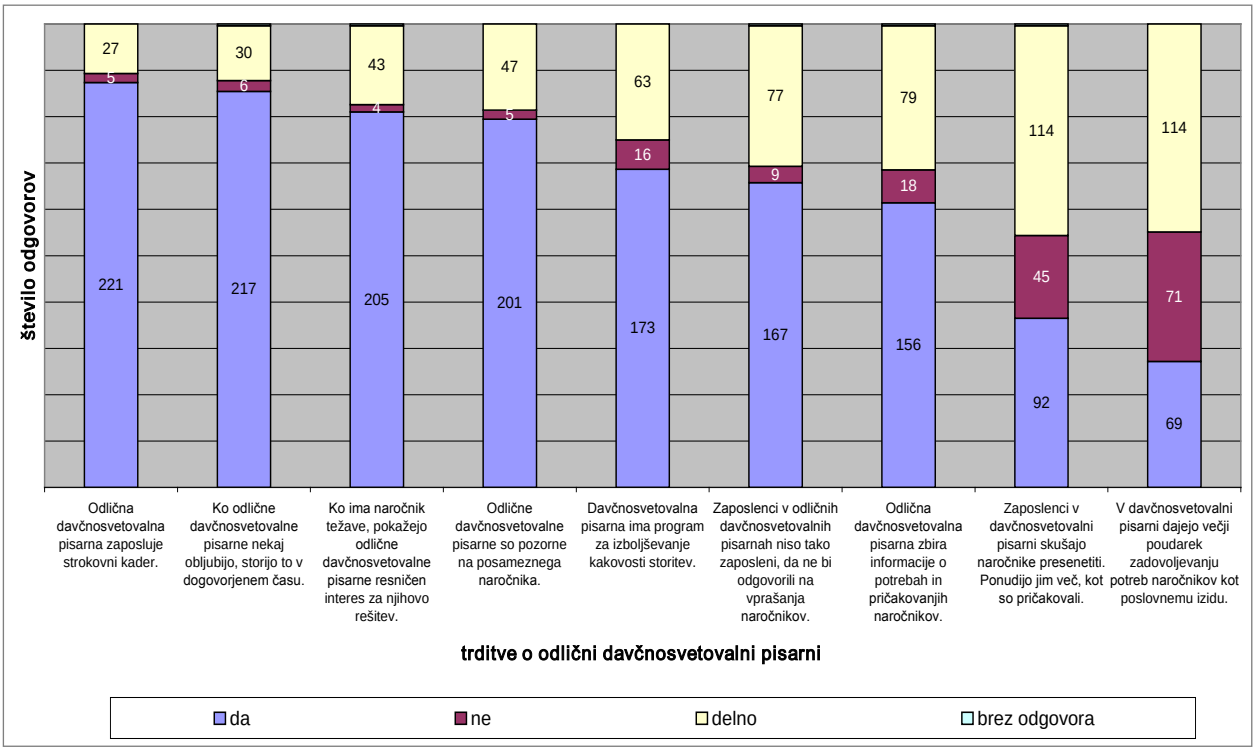
Slika RI 12: Grafični prikaz odstotkov rangov vidikov kakovosti po izvajalcih davčnosvetovalnih storitev



Preglednica RI 15 5a: Zbirni pregled strinjanja s trditvami o odlični davčnosvetovalni pisarni

N=257		da	ne	delno	brez odgovora
Odlična davčnosvetovalna pisarna zaposluje strokovni kader.	število	221	5	27	0
	odstotek odgovorov	87,4	2,0	10,7	0,0
Odlična davčnosvetovalna pisarna zbira informacije o potrebah in pričakovanjih naročnikov.	število	156	18	79	1
	odstotek odgovorov	61,4	7,1	31,1	0,4
Davčnosvetovalna pisarna ima program za izboljševanje kakovosti storitev.	število	173	16	63	0
	odstotek odgovorov	68,7	6,3	25,0	0,0
Ko odlične davčnosvetovalne pisarne nekaj obljubijo, storijo to v dogovorjenem času.	število	217	6	30	1
	odstotek odgovorov	85,4	2,4	11,8	0,4
Ko ima naročnik težave, pokažejo odlične davčnosvetovalne pisarne resničen interes za njihovo rešitev.	število	205	4	43	1
	odstotek odgovorov	81,0	1,6	17,0	0,4
Zaposlenci v odličnih davčnosvetovalnih pisarnah niso tako zaposleni, da ne bi odgovorili na vprašanja naročnikov.	število	167	9	77	1
	odstotek odgovorov	65,7	3,5	30,3	0,4
Odlične davčnosvetovalne pisarne so pozorne na posameznega naročnika.	število	201	5	47	0
	odstotek odgovorov	79,4	2,0	18,6	0,0
Zaposlenci v davčnosvetovalni pisarni skušajo naročnike presenetiti. Ponudijo jim več, kot so pričakovali.	število	92	45	114	1
	odstotek odgovorov	36,5	17,9	45,2	0,4
V davčnosvetovalni pisarni dajejo večji poudarek zadovoljevanju potreb naročnikov kot poslovnemu izidu.	število	69	71	114	0
	odstotek odgovorov	27,2	28,0	44,9	0,0

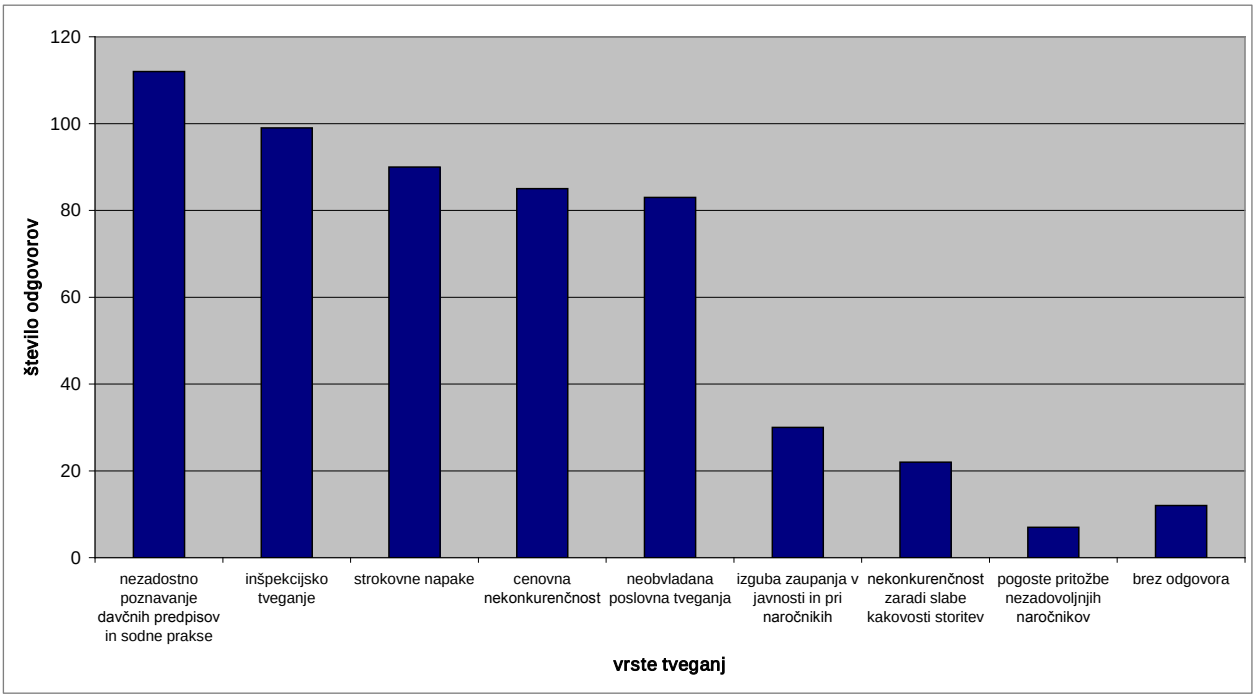
Slika RI 13: Zbirni grafični prikaz trditev o odlični davčnosvetovalni pisarni



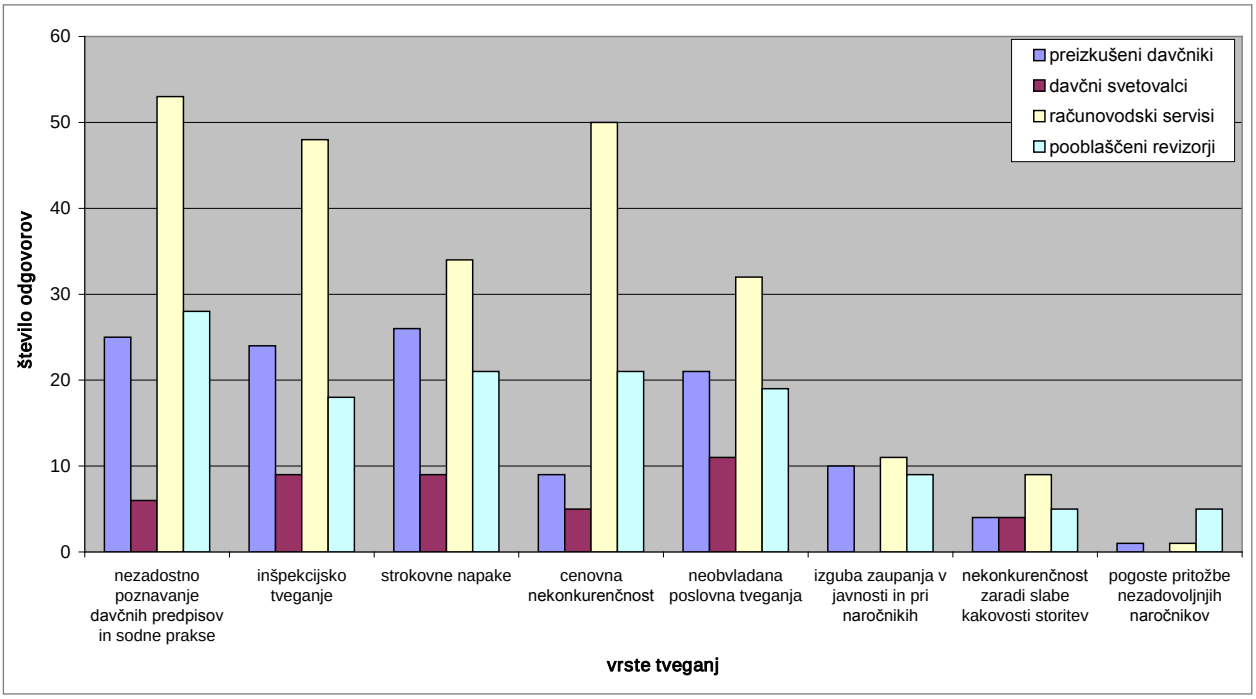
Preglednica RI 16 6a: Vrste tveganj, ki jih zaznavajo davčni svetovalci

N=257		število
	nezadostno poznavanje davčnih predpisov in sodne prakse	112
	inšpekcijsko tveganje	99
	strokovne napake	90
	cenovna nekonkurenčnost	85
	neobvladana poslovna tveganja	83
	izguba zaupanja v javnosti in pri naročnikih	30
	nekonkurenčnost zaradi slabe kakovosti storitev	22
	pogoste pritožbe nezadovoljnjih naročnikov	7
	brez odgovora	12

Slika RI 14: Grafični prikaz vrste tveganj, ki jih zaznavajo davčni svetovalci



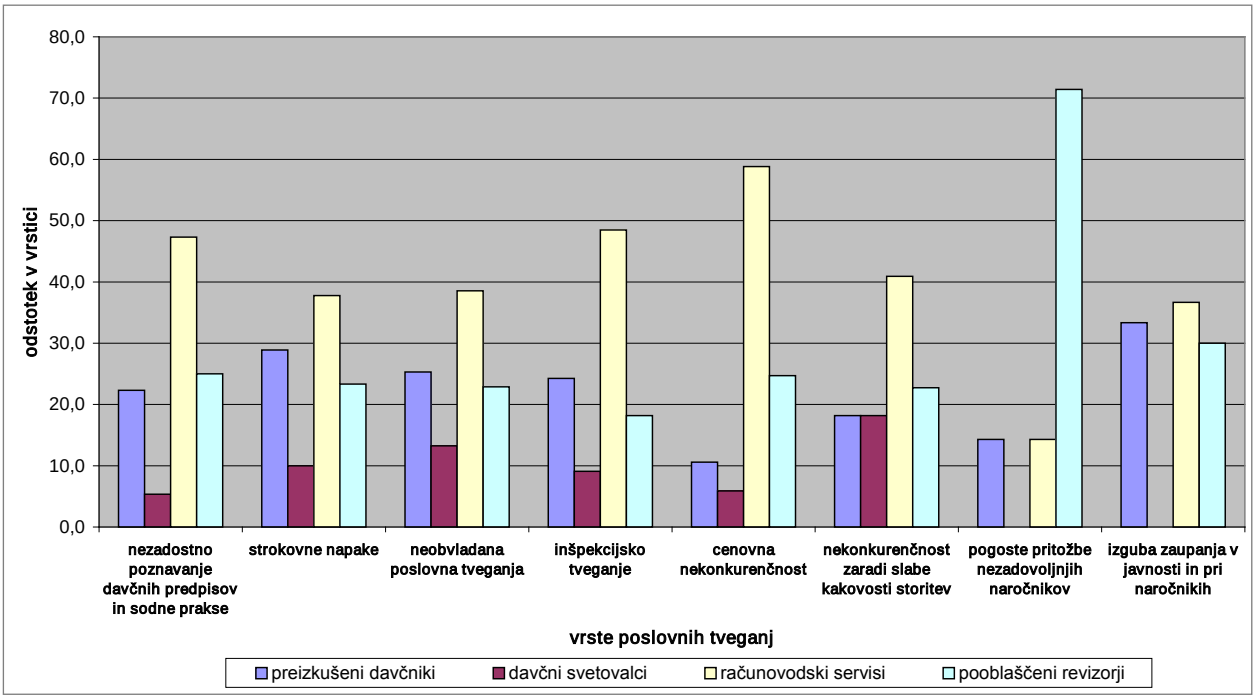
Slika RI 15: Grafični prikaz primerjave vrste tveganj po vrstah davčnih svetovalcev



Preglednica RI 17 6b: Vrste zaznanih tveganj po izvajalcih davčnega svetovanja

N=257			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	Skupaj
	nezadostno poznavanje davčnih predpisov in sodne prakse	število	25	6	53	28	112
		odstotek v vrstici	22,3	5,4	47,3	25,0	100,0
	strokovne napake	število	26	9	34	21	90
		odstotek v vrstici	28,9	10,0	37,8	23,3	100,0
	neobvladana poslovna tveganja	število	21	11	32	19	83
		odstotek v vrstici	25,3	13,3	38,6	22,9	100,0
	inšpekcijsko tveganje	število	24	9	48	18	99
		odstotek v vrstici	24,2	9,1	48,5	18,2	100,0
	cenovna nekonkurenčnost	število	9	5	50	21	85
		odstotek v vrstici	10,6	5,9	58,8	24,7	100,0
	nekonkurenčnost zaradi slabe kakovosti storitev	število	4	4	9	5	22
		odstotek v vrstici	18,2	18,2	40,9	22,7	100,0
	pogoste pritožbe nezadovoljnjih naročnikov	število	1	0	1	5	7
		odstotek v vrstici	14,3	0,0	14,3	71,4	100,0
	izguba zaupanja v javnosti in pri naročnikih	število	10	0	11	9	30
		odstotek v vrstici	33,3	0,0	36,7	30,0	100,0
	brez odgovora	število	1	0	8	3	12
		odstotek v vrstici	8,3	0,0	66,7	25,0	100,0

Slika RI 16: Grafični prikaz primerjave vrste tveganj po vrstah davčnih svetovalcev

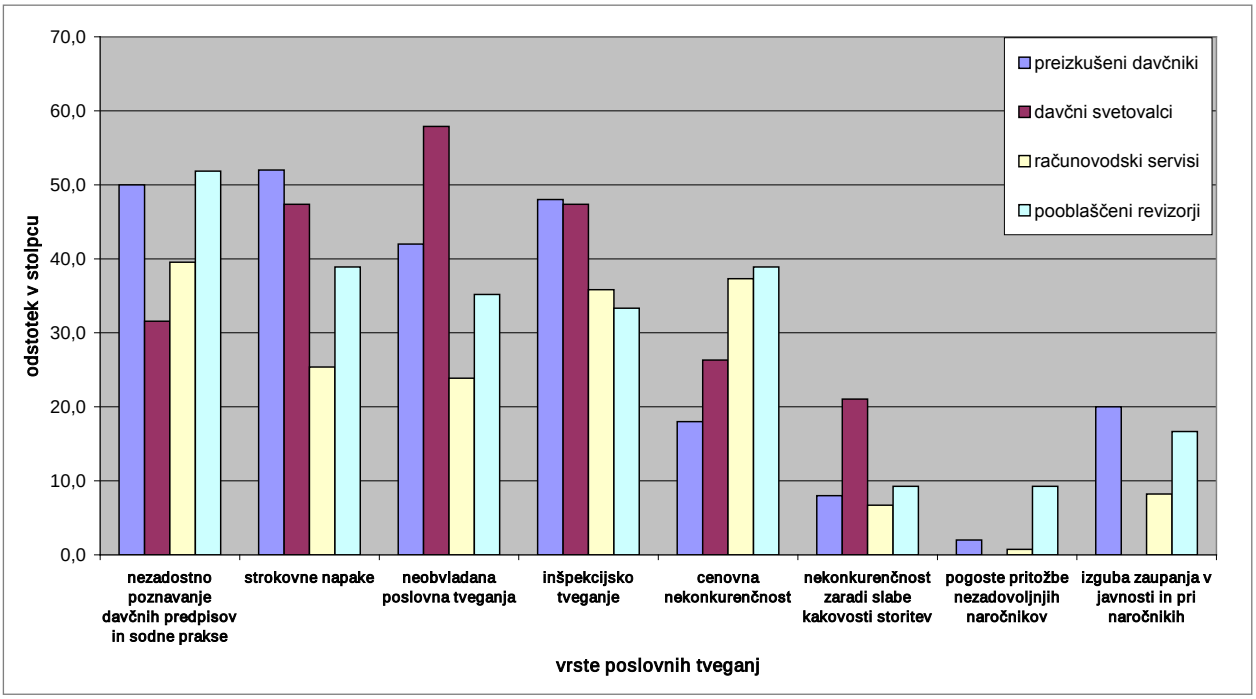


Preglednica RI 18 6c: Vrste zaznanih tveganj po izvajalcih davčnega svetovanja

			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	
N=257							skupaj
	nezadostno poznavanje davčnih predpisov in sodne prakse	število	25	6	53	28	112
		odstotek v stolpcu	50,0	31,6	39,6	51,9	43,6
	strokovne napake	število	26	9	34	21	90
		odstotek v stolpcu	52,0	47,4	25,4	38,9	35,0
	neobvladana poslovna tveganja	število	21	11	32	19	83
		odstotek v stolpcu	42,0	57,9	23,9	35,2	32,3
	inšpekcijsko tveganje	število	24	9	48	18	99
		odstotek v stolpcu	48,0	47,4	35,8	33,3	38,5
	cenovna nekonkurenčnost	število	9	5	50	21	85
		odstotek v stolpcu	18,0	26,3	37,3	38,9	33,1
	nekonkurenčnost zaradi slabe kakovosti storitev	število	4	4	9	5	22
		odstotek v stolpcu	8,0	21,1	6,7	9,3	8,6
	pogoste pritožbe nezadovoljnjih naročnikov	število	1	0	1	5	7
		odstotek v stolpcu	2,0	0,0	0,7	9,3	2,7

	izguba zaupanja v javnosti in pri naročnikih	število	10	0	11	9	30
		odstotek v stolpcu	20,0	0,0	8,2	16,7	11,7
	brez odgovora	število	1	0	8	3	12
		odstotek v stolpcu	2,0	0,0	6,0	5,6	4,7

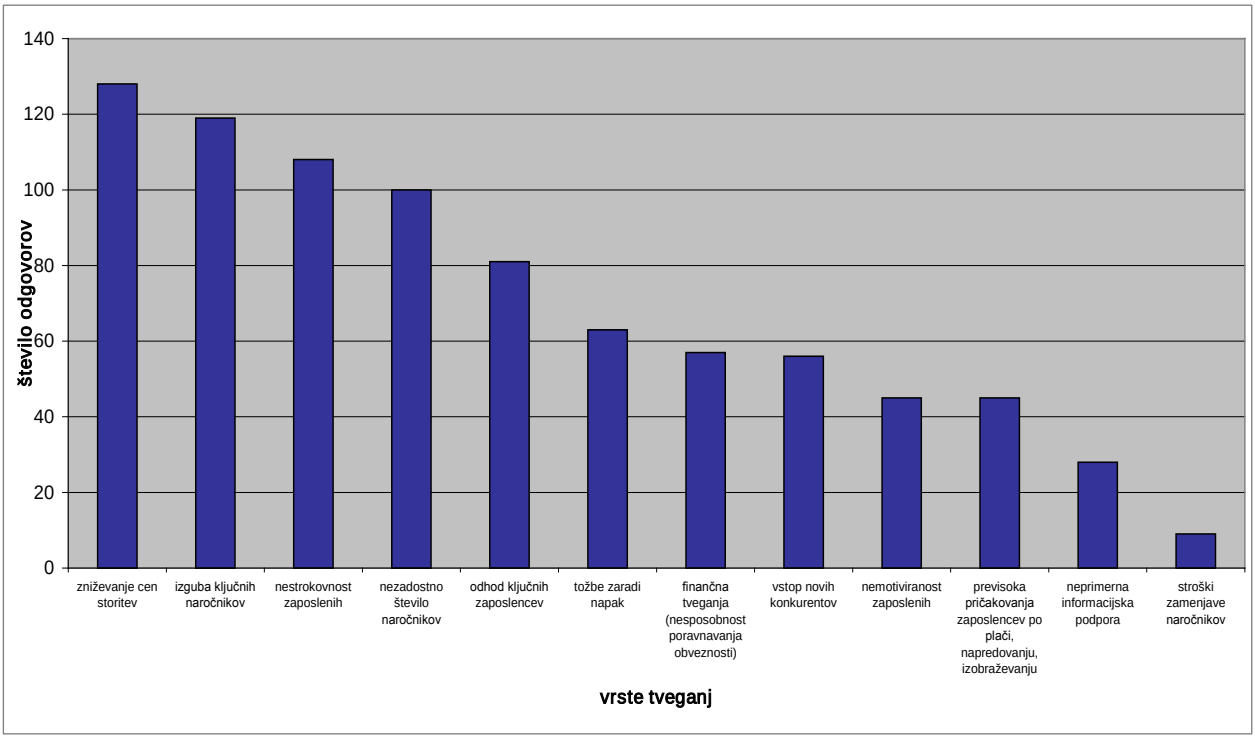
Slika RI 17: Grafični prikaz primerjave vrste tveganj po vrstah davčnih svetovalcev



Preglednica RI 19 7a: Poslovna tveganja, ki jih zaznavajo davčni svetovalci

N=257		število
	zniževanje cen storitev	128
	izguba ključnih naročnikov	119
	nestrokovnost zaposlenih	108
	nezadostno število naročnikov	100
	odhod ključnih zaposlencev	81
	tožbe zaradi napak	63
	finančna tveganja (nesposobnost poravnavanja obveznosti)	57
	vstop novih konkurentov	56
	nemotiviranost zaposlenih	45
	previsoka pričakovanja zaposlencev po plači, napredovanju, izobraževanju	45
	neprimerna informacijska podpora	28
	stroški zamenjave naročnikov	9
	brez odgovora	5

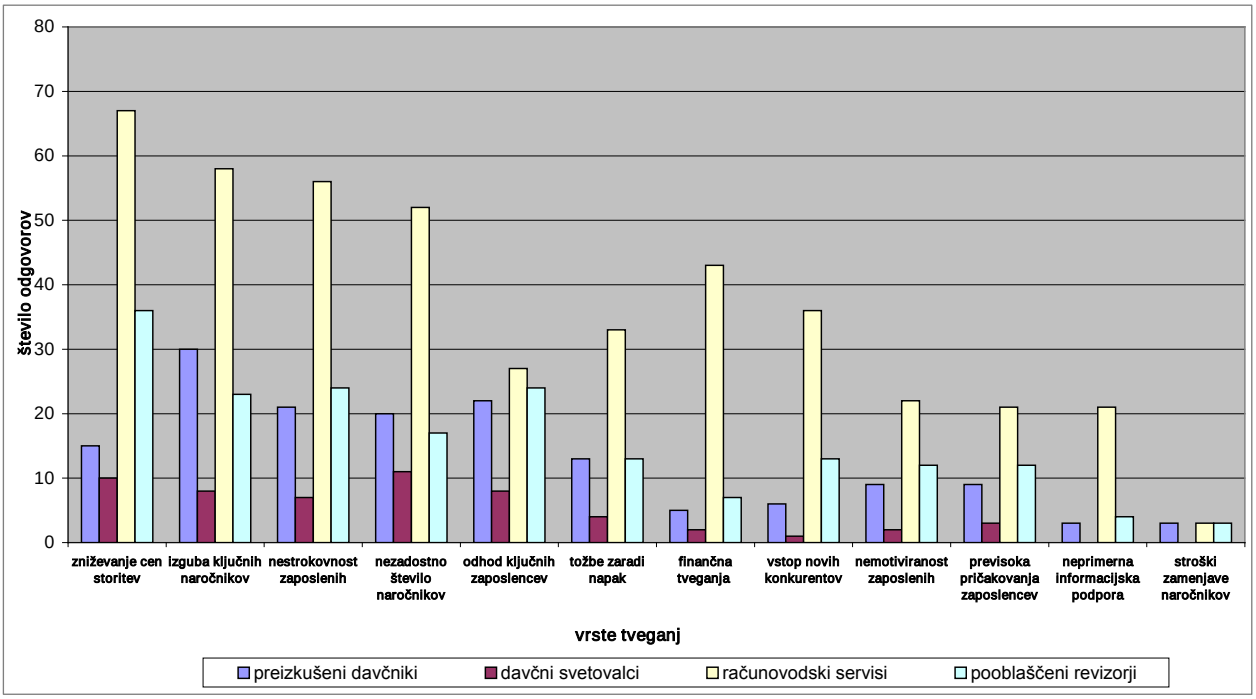
Slika RI 18: Grafični prikaz poslovnih tveganj, ki jih zaznavajo davčni svetovalci



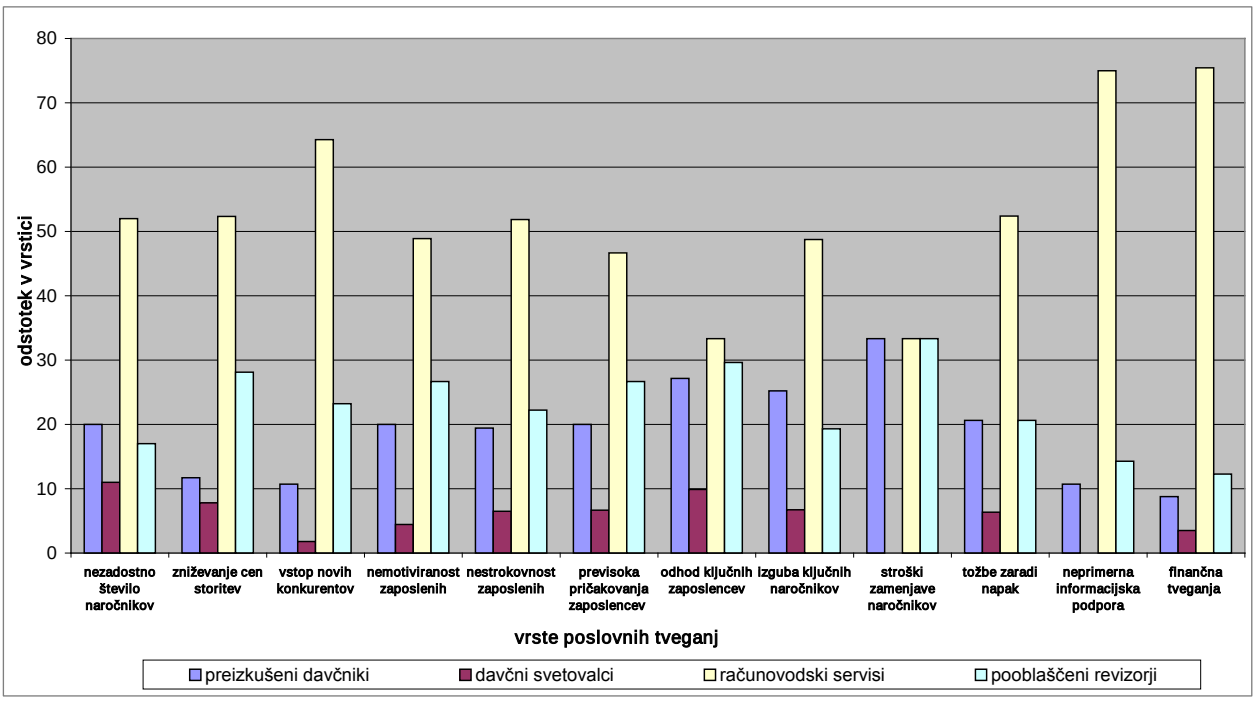
Preglednica RI 20 7b: Poslovna tveganja, ki jih zaznavajo davčni svetovalci, po vrstah davčnih svetovalcev

N=257			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
	nezadostno število naročnikov	število	20	11	52	17	100
		odstotek v vrstici	20,0	11,0	52,0	17,0	100,0
	zniževanje cen storitev	število	15	10	67	36	128
		odstotek v vrstici	11,7	7,8	52,3	28,1	100,0
	vstop novih konkurentov	število	6	1	36	13	56
		odstotek v vrstici	10,7	1,8	64,3	23,2	100,0
	nemotiviranost zaposlenih	število	9	2	22	12	45
		odstotek v vrstici	20,0	4,4	48,9	26,7	100,0
	nestrokovnost zaposlenih	število	21	7	56	24	108
		odstotek v vrstici	19,4	6,5	51,9	22,2	100,0
	previsoka pričakovanja zaposlencev po plači, napredovanju, izobraževanju	število	9	3	21	12	45
		odstotek v vrstici	20,0	6,7	46,7	26,7	100,0
	odhod ključnih zaposlencev	število	22	8	27	24	81
		odstotek v vrstici	27,2	9,9	33,3	29,6	100,0
	izguba ključnih naročnikov	število	30	8	58	23	119
		odstotek v vrstici	25,2	6,7	48,7	19,3	100,0
	stroški zamenjave naročnikov	število	3	0	3	3	9
		odstotek v vrstici	33,3	0,0	33,3	33,3	100,0
	tožbe zaradi napak	število	13	4	33	13	63
		odstotek v vrstici	20,6	6,3	52,4	20,6	100,0
	neprimerna informacijska podpora	število	3	0	21	4	28
		odstotek v vrstici	10,7	0,0	75,0	14,3	100,0
	finančna tveganja (nesposobnost poravnavanja obveznosti)	število	5	2	43	7	57
		odstotek v vrstici	8,8	3,5	75,4	12,3	100,0
	brez odgovora	število	1	0	2	2	5
		odstotek v vrstici	20,0	0,0	40,0	40,0	100,0

Slika RI 19: Grafični prikaz primerjave vrste tveganj po vrstah davčnih svetovalcev



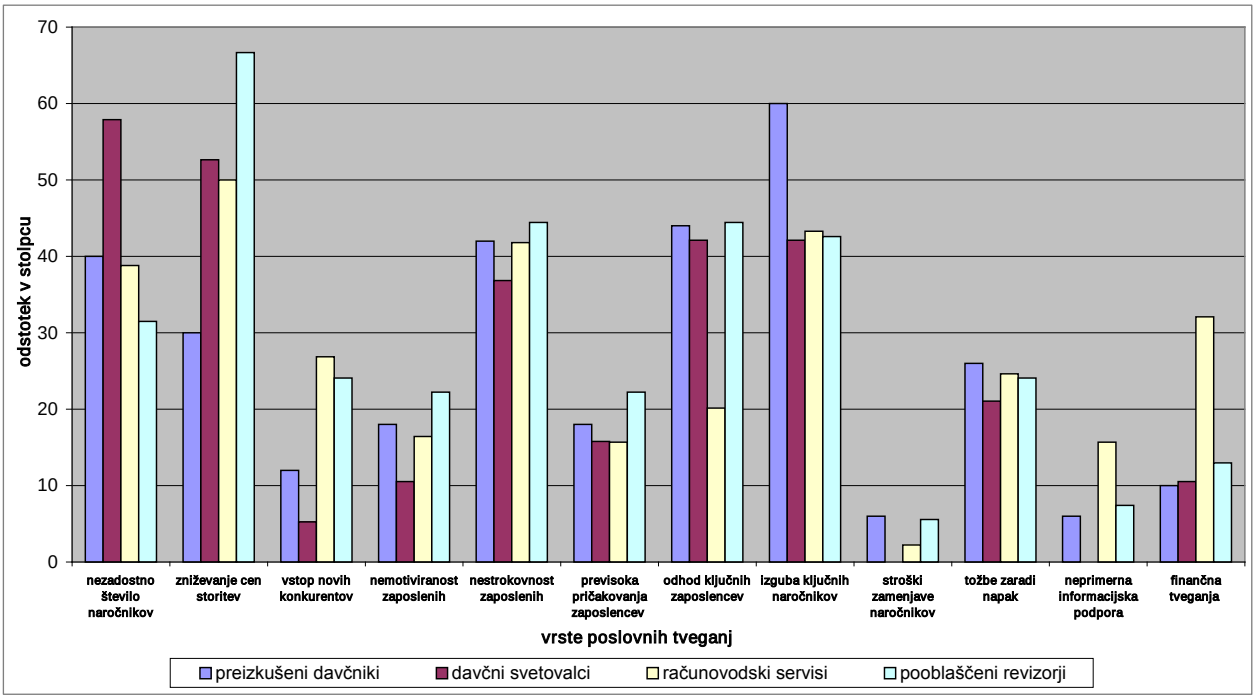
Slika RI 20: Grafični prikaz primerjave vrste tveganj po vrstah davčnih svetovalcev



Preglednica RI 21 7c: Poslovna tveganja, ki jih zaznavajo davčni svetovalci, po vrstah davčnih svetovalcev

N=257		preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblašče ni revizorji	skupaj
nezadostno število naročnikov	število	20	11	52	17	100
	odstotek v stolpcu	40,0	57,9	38,8	31,5	38,9
zniževanje cen storitev	število	15	10	67	36	128
	odstotek v stolpcu	30,0	52,6	50,0	66,7	49,8
vstop novih konkurentov	število	6	1	36	13	56
	odstotek v stolpcu	12,0	5,3	26,9	24,1	21,8
nemotiviranost zaposlenih	število	9	2	22	12	45
	odstotek v stolpcu	18,0	10,5	16,4	22,2	17,5
nestrokovnost zaposlenih	število	21	7	56	24	108
	odstotek v stolpcu	42,0	36,8	41,8	44,4	42,0
previsoka pričakovanja zaposlencev po plači, napredovanju, izobraževanju	število	9	3	21	12	45
	odstotek v stolpcu	18,0	15,8	15,7	22,2	17,5
odhod ključnih zaposlencev	število	22	8	27	24	81
	odstotek v stolpcu	44,0	42,1	20,1	44,4	31,5
izguba ključnih naročnikov	število	30	8	58	23	119
	odstotek v stolpcu	60,0	42,1	43,3	42,6	46,3
stroški zamenjave naročnikov	število	3	0	3	3	9
	odstotek v stolpcu	6,0	0,0	2,2	5,6	3,5
tožbe zaradi napak	število	13	4	33	13	63
	odstotek v stolpcu	26,0	21,1	24,6	24,1	24,5
neprimerna informacijska podpora	število	3	0	21	4	28
	odstotek v stolpcu	6,0	0,0	15,7	7,4	10,9
finančna tveganja (nesposobnost poravnavanja obveznosti)	število	5	2	43	7	57
	odstotek v stolpcu	10,0	10,5	32,1	13,0	22,2
brez odgovora	število	1	0	2	2	5
	odstotek v stolpcu	2,0	0,0	1,5	3,7	1,9

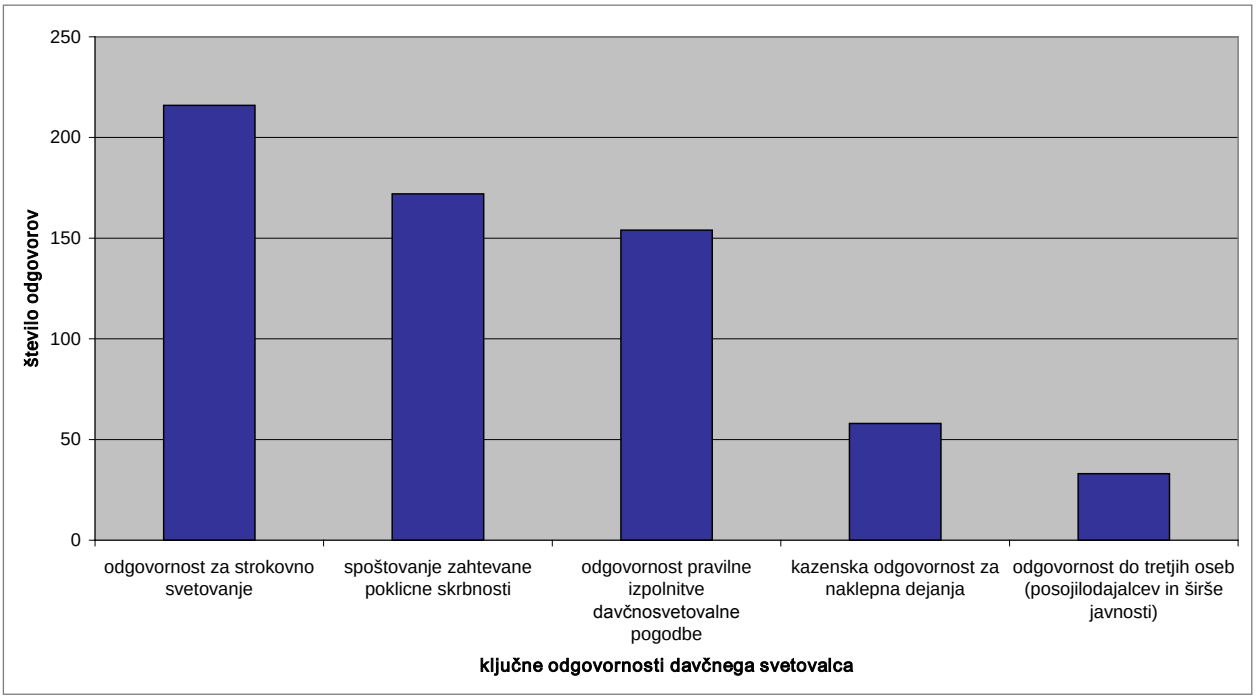
Slika RI 21: Grafični prikaz primerjave vrste tveganj po vrstah davčnih svetovalcev



Preglednica RI 22 8a: Ključne odgovornosti davčnega svetovalca

N=257		število
	odgovornost za strokovno svetovanje	216
	spoštovanje zahtevane poklicne skrbnosti	172
	odgovornost pravilne izpolnitve davčnosvetovalne pogodbe	154
	kazenska odgovornost za naklepna dejanja	58
	odgovornost do tretjih oseb (posojilodajalcev in širše javnosti)	33
	brez odgovora	2

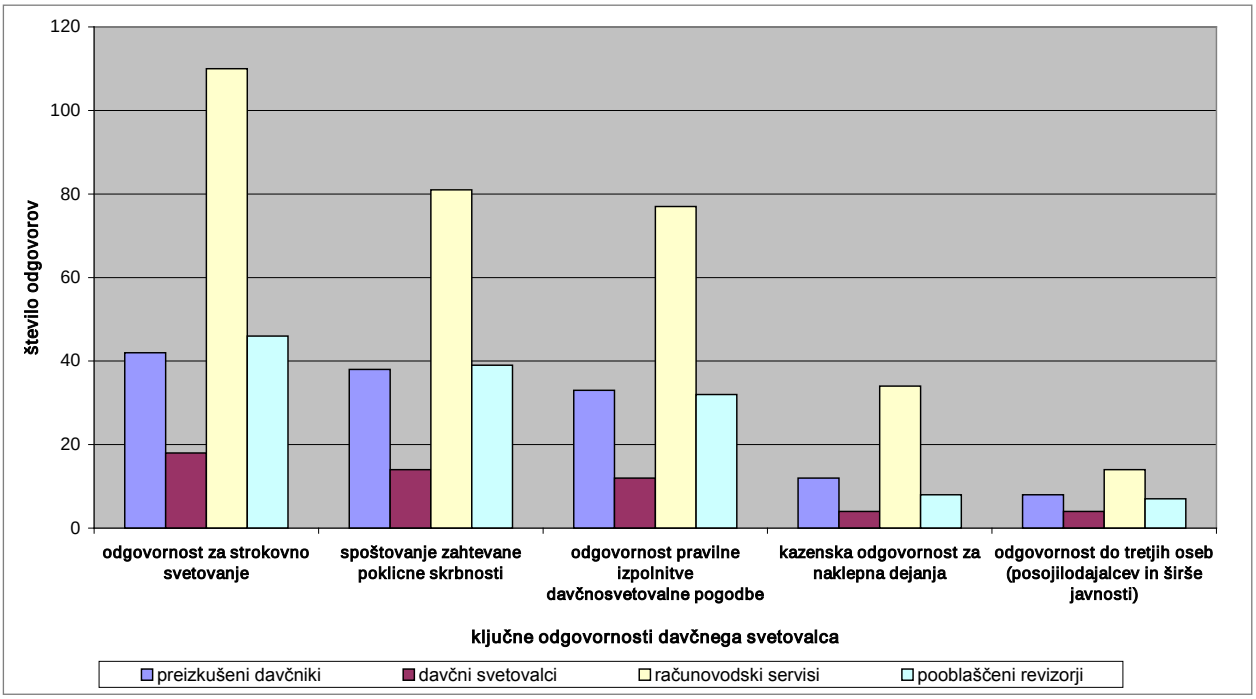
Slika RI 22: Grafični prikaz ključnih odgovornosti davčnega svetovalca



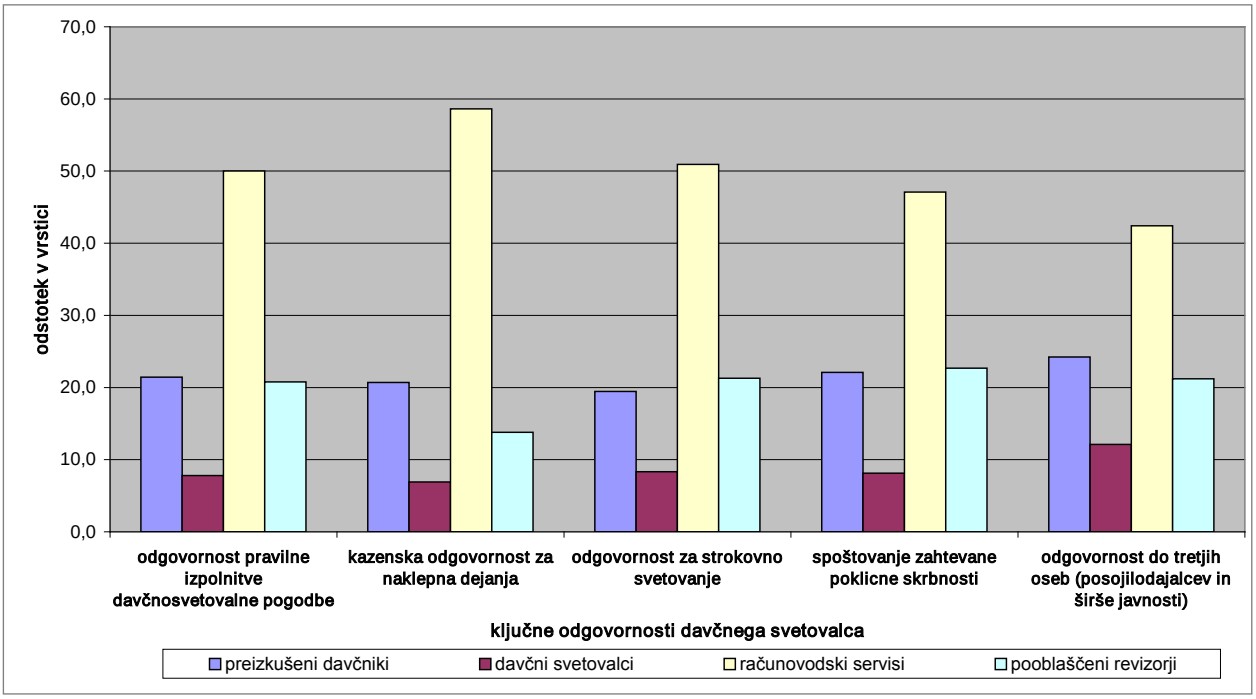
Preglednica RI 23 8b: Ključne odgovornosti davčnega svetovalca po vrstah davčnih svetovalcev

N=257			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
	odgovornost pravilne izpolnitve davčnosvetovalne pogodbe	število	33	12	77	32	154
		odstotek v vrstici	21,4	7,8	50,0	20,8	100,0
	kazenska odgovornost za naklepna dejanja	število	12	4	34	8	58
		odstotek v vrstici	20,7	6,9	58,6	13,8	100,0
	odgovornost za strokovno svetovanje	število	42	18	110	46	216
		odstotek v vrstici	19,4	8,3	50,9	21,3	100,0
	spoštovanje zahtevane poklicne skrbnosti	število	38	14	81	39	172
		odstotek v vrstici	22,1	8,1	47,1	22,7	100,0
	odgovornost do tretjih oseb (posojilodajalcev in širše javnosti)	število	8	4	14	7	33
		odstotek v vrstici	24,2	12,1	42,4	21,2	100,0
	brez odgovora	število	0	0	2	0	2
		odstotek v vrstici	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0

Slika RI 23: Grafični prikaz ključnih odgovornosti davčnega svetovalca, po vrstah davčnih svetovalcev



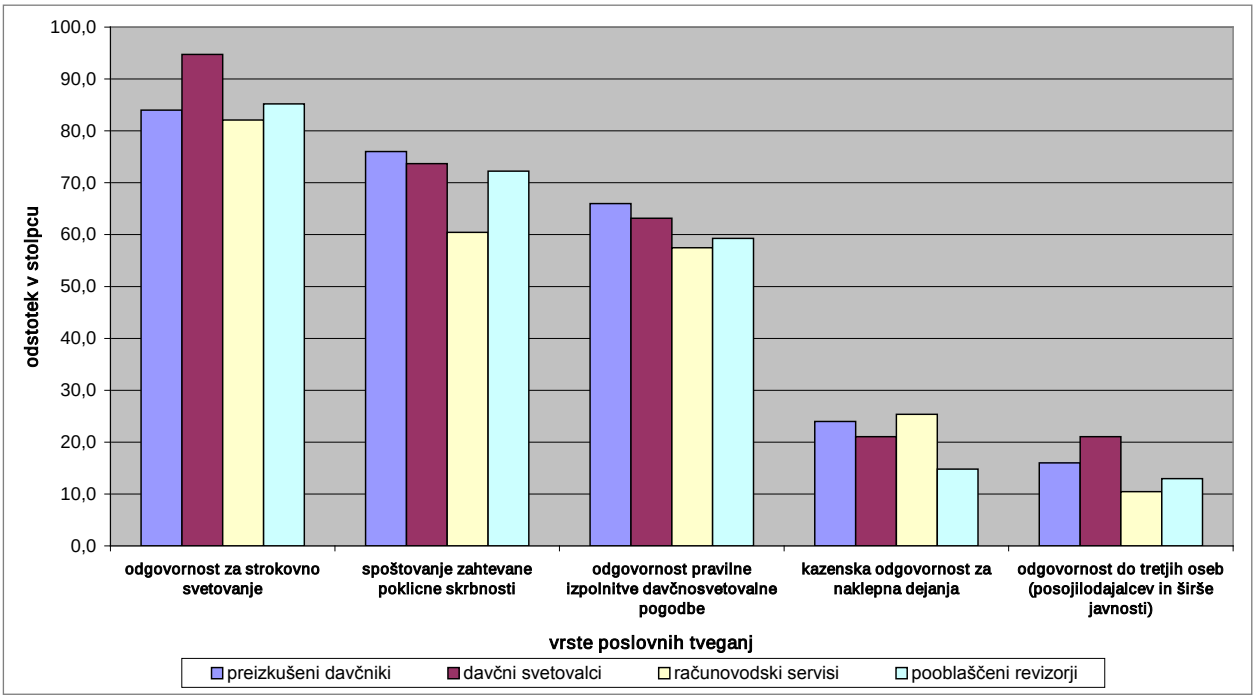
Slika RI 24: Grafični prikaz ključnih odgovornosti davčnega svetovalca, po vrstah davčnih svetovalcev



Preglednica RI 24 8c: Ključne odgovornosti davčnega svetovalca po vrstah davčnih svetovalcev

N=257		preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
odgovornost pravilne izpolnitve davčnosvetovalne pogodbe	število	33	12	77	32	154
	odstotek v stolpcu	66,0	63,2	57,5	59,3	59,9
kazenska odgovornost za naklepna dejanja	število	12	4	34	8	58
	odstotek v stolpcu	24,0	21,1	25,4	14,8	22,6
odgovornost za strokovno svetovanje	število	42	18	110	46	216
	odstotek v stolpcu	84,0	94,7	82,1	85,2	84,0
spoštovanje zahtevane poklicne skrbnosti	število	38	14	81	39	172
	odstotek v stolpcu	76,0	73,7	60,4	72,2	66,9
odgovornost do tretjih oseb (posojilodajalcev in širše javno	število	8	4	14	7	33
	odstotek v stolpcu	16,0	21,1	10,4	13,0	12,8
brez odgovora	število	0	0	2	0	2
	odstotek v stolpcu	0,0	0,0	1,5	0,0	0,8

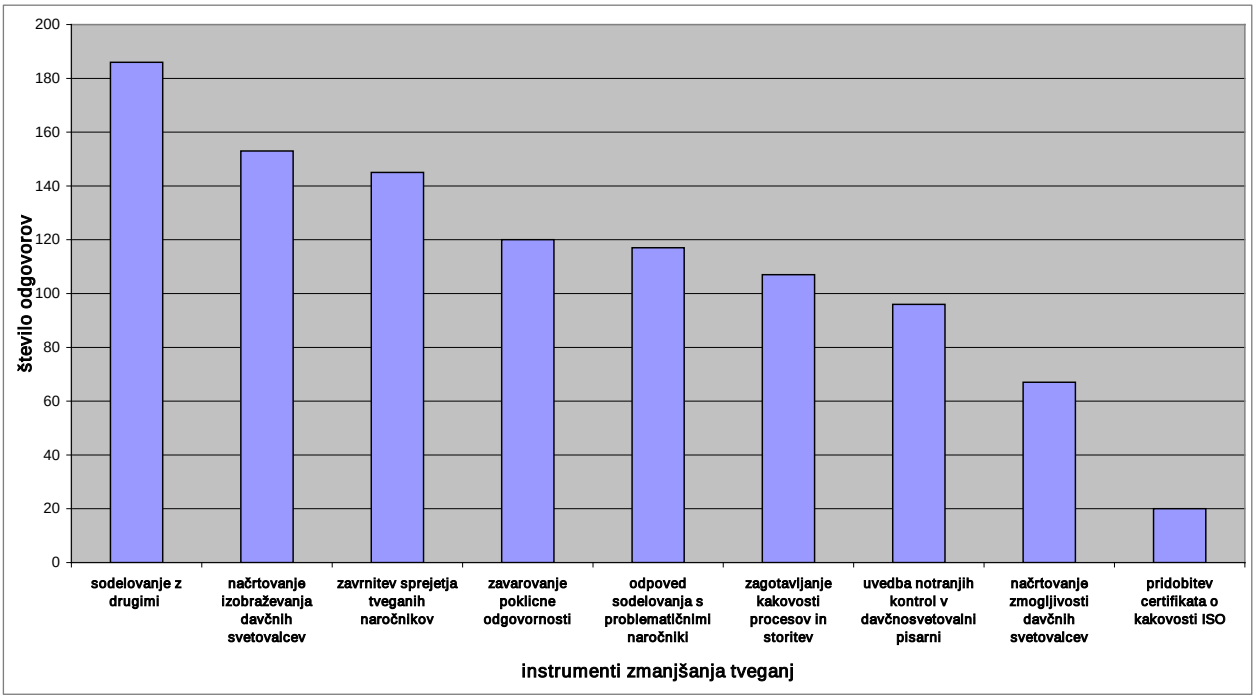
Slika RI 25: Grafični prikaz ključnih odgovornosti davčnega svetovalca, po vrstah davčnih svetovalcev



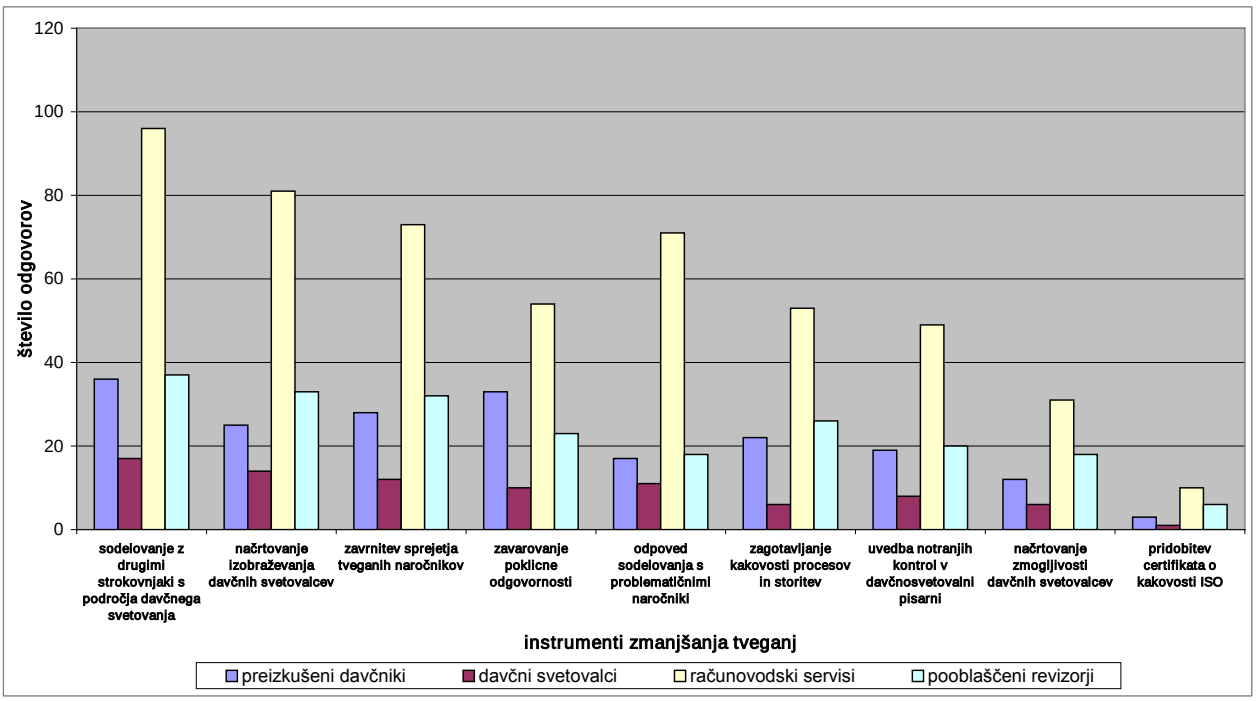
Preglednica RI 25 9a: Instrumenti zmanjševanja tveganj

N=257	število
sodelovanje z drugimi davčnimi svetovalci, revizorji, računovodji, ocenjevalci vrednosti, odvetniki, stanovskimi združenji	186
načrtovanje izobraževanja davčnih svetovalcev	153
zavrnitev sprejetja tveganih naročnikov	145
zavarovanje poklicne odgovornosti	120
odpoved sodelovanja s problematičnimi naročniki	117
zagotavljanje kakovosti procesov in storitev	107
uvedba notranjih kontrol v davčnosvetovalni pisarni	96
načrtovanje zmogljivosti davčnih svetovalcev	67
pridobitev certifikata o kakovosti ISO	20
brez odgovora	1

Slika RI 26: Grafični prikaz instrumentov zmanjševanja tveganj



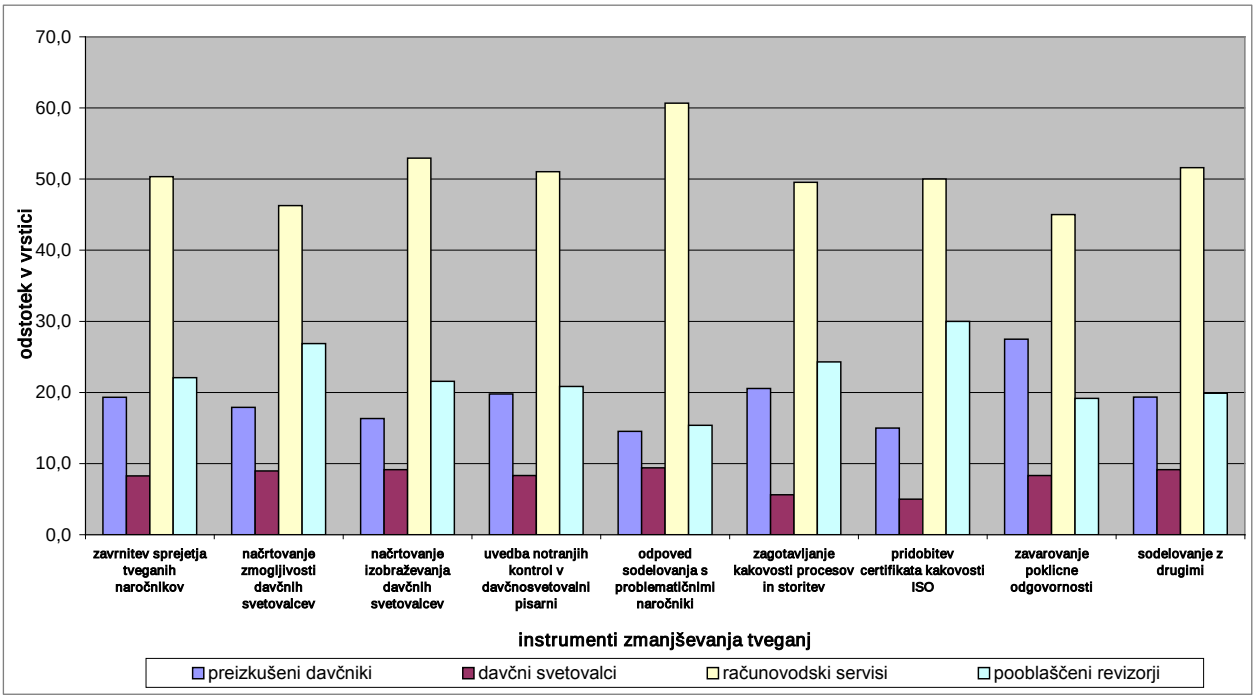
Slika RI 27: Grafični prikaz instrumentov zmanjševanja tveganj po vrstah davčnih svetovalcev



Preglednica RI 26 9b: Temeljni instrumenti zmanjševanja tveganj glede na vrste izvajalcev davčnega svetovanja

N=257			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
	zavrnitev sprejetja tveganih naročnikov	število	28	12	73	32	145
		odstotek v vrstici	19,3	8,3	50,3	22,1	100,0
	načrtovanje zmogljivosti davčnih svetovalcev	število	12	6	31	18	67
		odstotek v vrstici	17,9	9,0	46,3	26,9	100,0
	načrtovanje izobraževanja davčnih svetovalcev	število	25	14	81	33	153
		odstotek v vrstici	16,3	9,2	52,9	21,6	100,0
	uvedba notranjih kontrol v davčnosvetovalni pisarni	število	19	8	49	20	96
		odstotek v vrstici	19,8	8,3	51,0	20,8	100,0
	odpoved sodelovanja s problematičnimi naročniki	število	17	11	71	18	117
		odstotek v vrstici	14,5	9,4	60,7	15,4	100,0
	zagotavljanje kakovosti procesov in storitev	število	22	6	53	26	107
		odstotek v vrstici	20,6	5,6	49,5	24,3	100,0
	pridobitev certifikata kakovosti ISO	število	3	1	10	6	20
		odstotek v vrstici	15,0	5,0	50,0	30,0	100,0
	zavarovanje poklicne odgovornosti	število	33	10	54	23	120
		odstotek v vrstici	27,5	8,3	45,0	19,2	100,0
	sodelovanje z drugimi davčnimi svetovalci, revizorji, računovodji, ocenjevalci vrednosti, odvetniki, stanovskimi združenji	število	36	17	96	37	186
		odstotek v vrstici	19,4	9,1	51,6	19,9	100,0
	brez odgovora	število	0	0	1	0	1
		odstotek v vrstici	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0

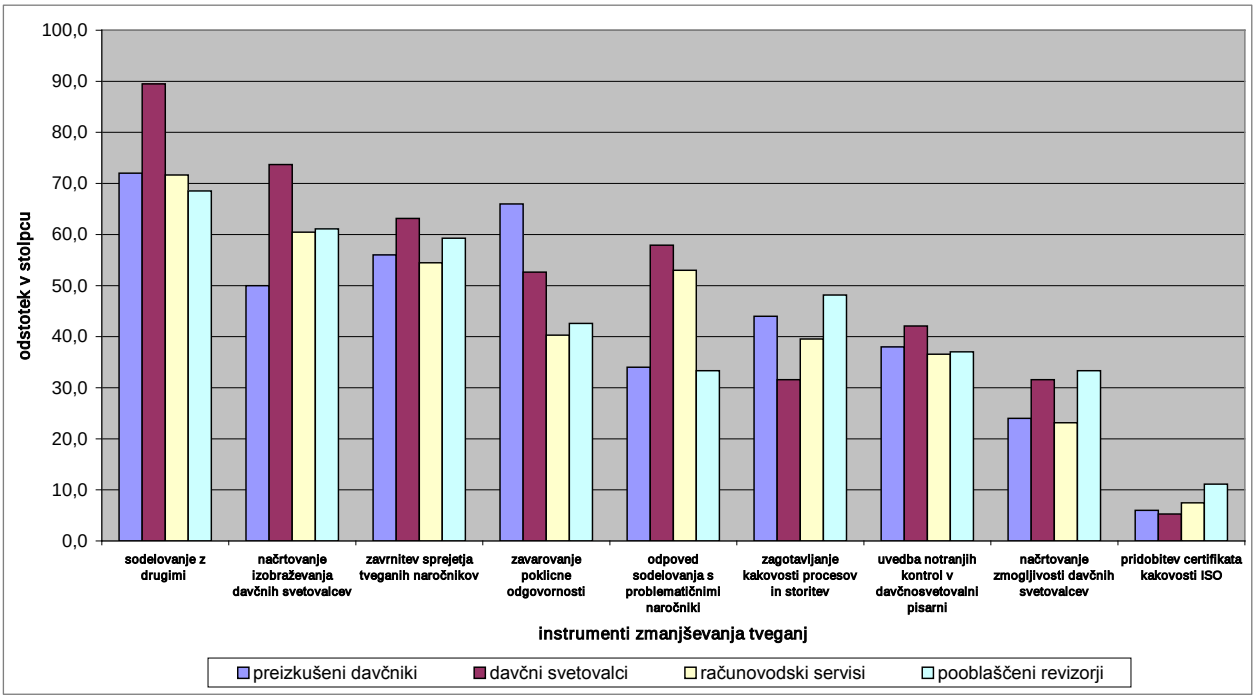
Slika RI 28: Grafični prikaz instrumentov zmanjševanja tveganj po vrstah davčnih svetovalcev



Preglednica RI 27 9c: Temeljni instrumenti zmanjševanja tveganj glede na vrste izvajalcev davčnega svetovanja

			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
	zavrnitev sprejetja tveganih naročnikov	število	28	12	73	32	145
		odstotek v stolpcu	56,0	63,2	54,5	59,3	56,4
	načrtovanje zmogljivosti davčnih svetovalcev	število	12	6	31	18	67
		odstotek v stolpcu	24,0	31,6	23,1	33,3	26,1
	načrtovanje izobraževanja davčnih svetovalcev	število	25	14	81	33	153
		odstotek v stolpcu	50,0	73,7	60,4	61,1	59,5
	uvedba notranjih kontrol v davčnosvetovalni pisarni	število	19	8	49	20	96
		odstotek v stolpcu	38,0	42,1	36,6	37,0	37,4
	odpoved sodelovanja s problematičnimi naročniki	število	17	11	71	18	117
		odstotek v stolpcu	34,0	57,9	53,0	33,3	45,5
	zagotavljanje kakovosti procesov in storitev	število	22	6	53	26	107
		odstotek v stolpcu	44,0	31,6	39,6	48,1	41,6
	pridobitev certifikata kakovosti ISO	število	3	1	10	6	20
		odstotek v stolpcu	6,0	5,3	7,5	11,1	7,8
	zavarovanje poklicne odgovornosti	število	33	10	54	23	120
		odstotek v stolpcu	66,0	52,6	40,3	42,6	46,7
	sodelovanje z drugimi davčnimi svetovalci, revizorji, računovodji, ocenjevalci vrednosti, odvetniki, stanovskimi združenji	število	36	17	96	37	186
		odstotek v stolpcu	72,0	89,5	71,6	68,5	72,4
	brez odgovora	število	0	0	1	0	1
		odstotek v stolpcu	0,0	0,0	0,7	0,0	0,4

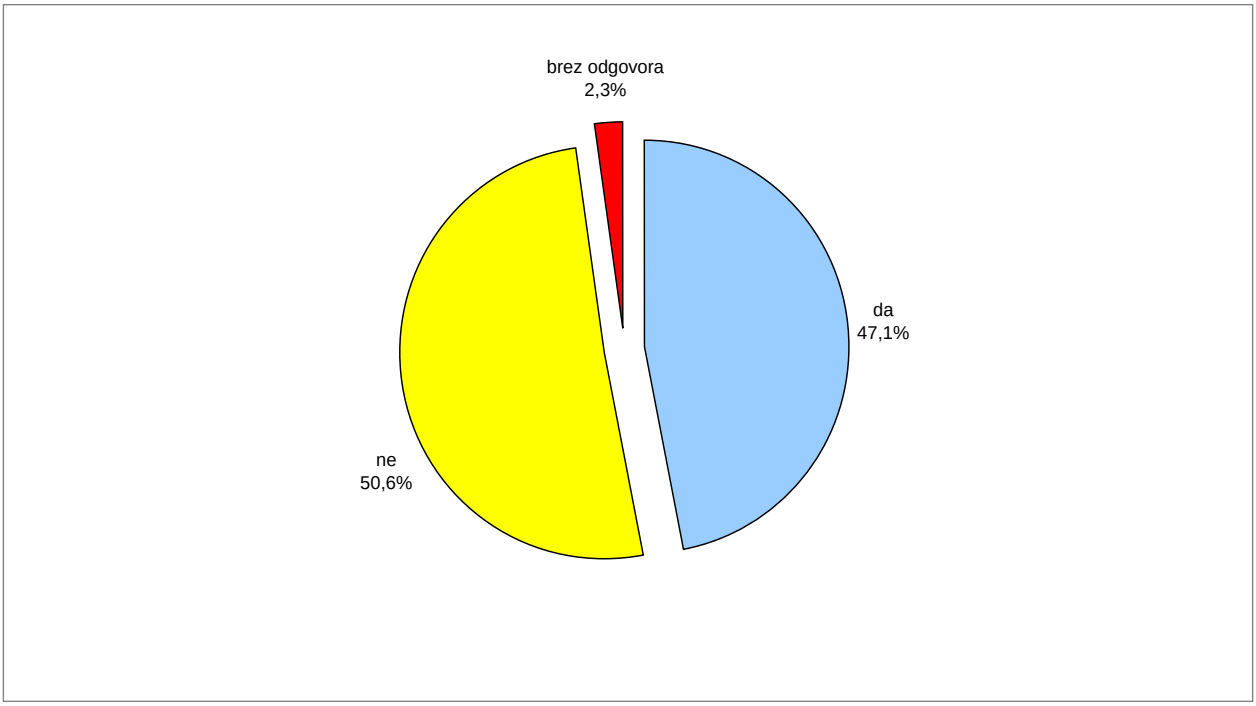
Slika RI 29: Grafični prikaz instrumentov zmanjševanja tveganj po vrstah davčnih svetovalcev



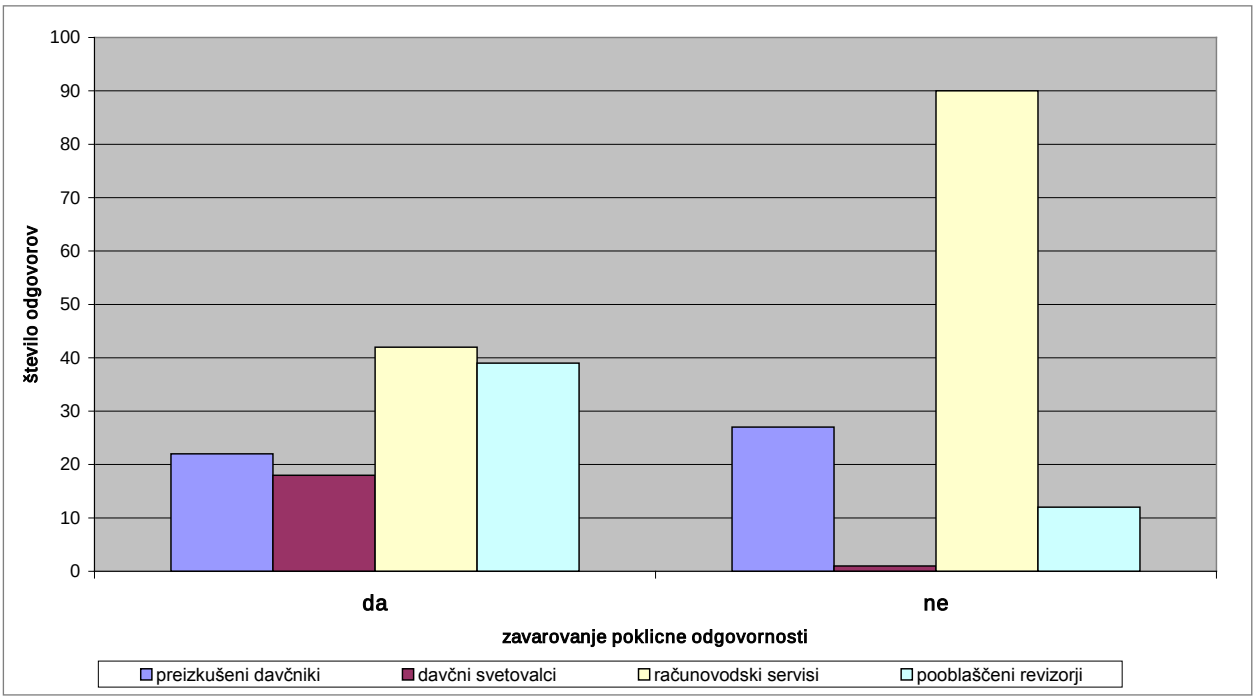
Preglednica RI 28 10a: Sklenjene pogodbe zavarovanja poklicne odgovornosti

	število	odstotek v stolpcu
da	121	47,1
ne	130	50,6
brez odgovora	6	2,3
skupaj	257	100,0

Slika RI 30: Grafični prikaz sklenjenih pogodb zavarovanja poklicne odgovornosti



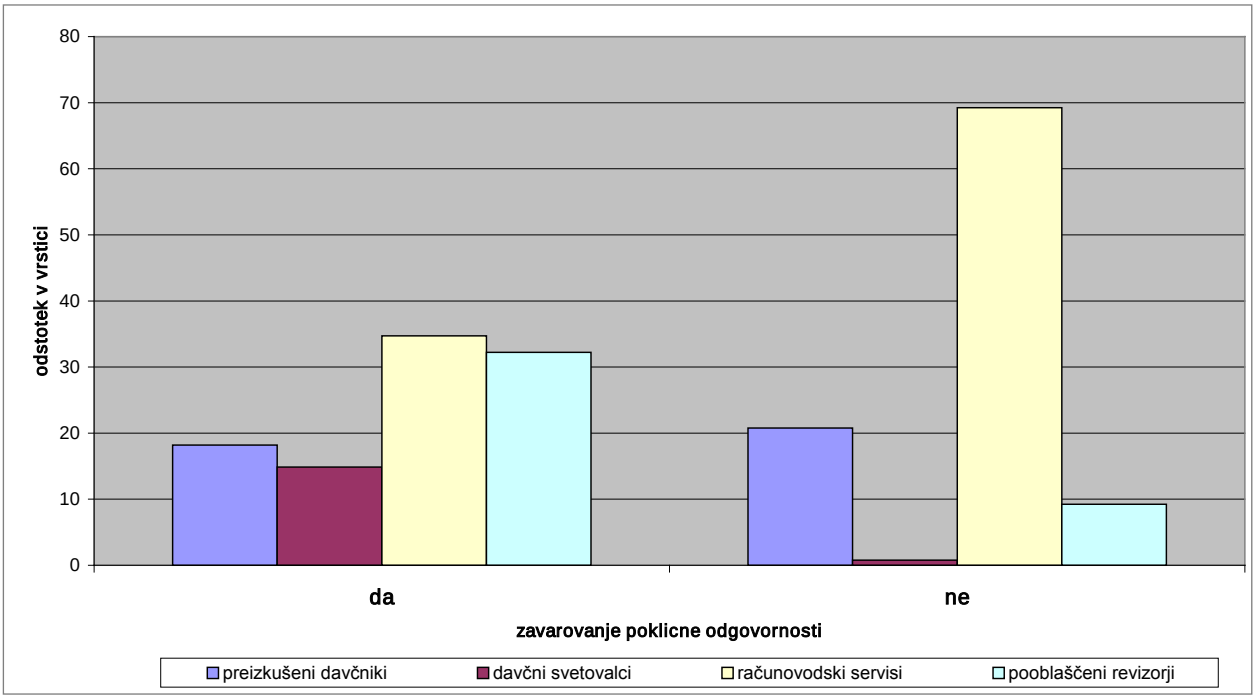
Slika RI 31: Grafični prikaz sklenjenih pogodb zavarovanja poklicne odgovornosti po izvajalcih davčnega svetovanja



Preglednica RI 29 10b: Sklenjene pogodbe zavarovanja poklicne odgovornosti po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja

			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	
							skupaj
	da	število	22	18	42	39	121
		odstotek v vrstici	18,2	14,9	34,7	32,2	100,0
	ne	število	27	1	90	12	130
		odstotek v vrstici	20,8	0,8	69,2	9,2	100,0
	brez odgovora	število	1	0	2	3	6
		odstotek v vrstici	16,7	0,0	33,3	50,0	100,0
	skupaj	število	50	19	134	54	257
		odstotek v vrstici	19,5	7,4	52,1	21,0	100,0

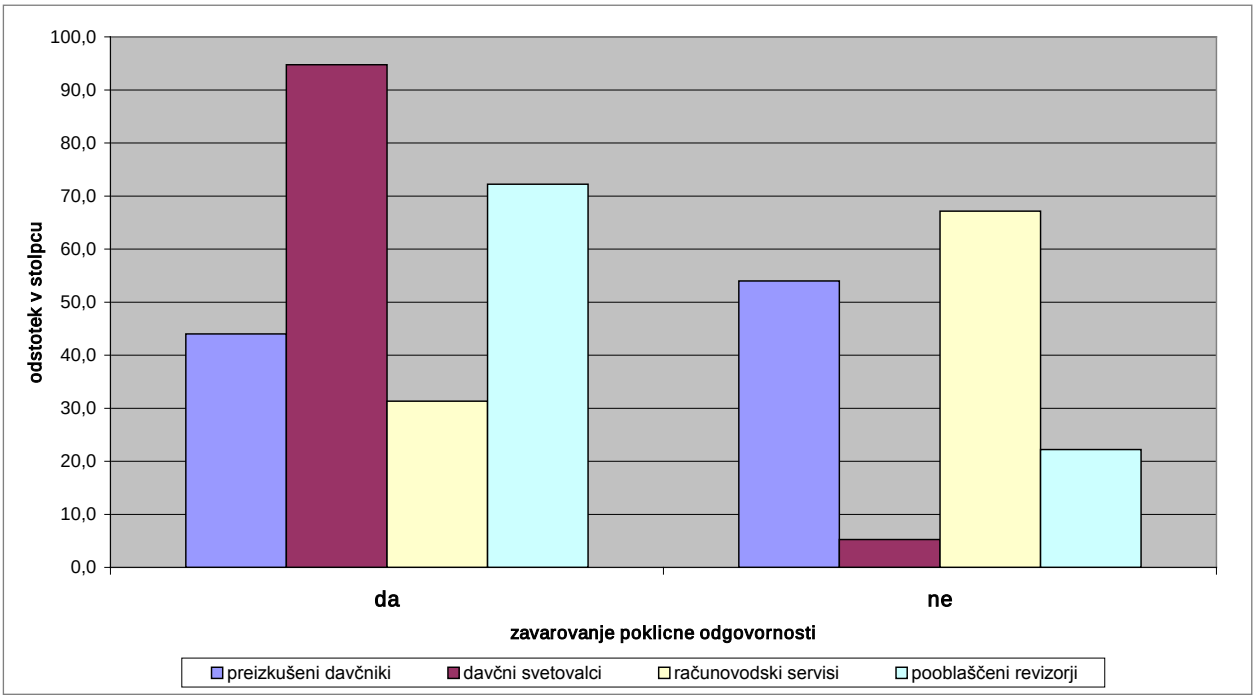
Slika RI 32: Grafični prikaz sklenjenih pogodb zavarovanja poklicne odgovornosti po izvajalcih davčnega svetovanja



Preglednica RI 30 10c: Sklenjene pogodbe zavarovanja poklicne odgovornosti po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja

			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
	da	število	22	18	42	39	121
		odstotek v stolpcu	44,0	94,7	31,3	72,2	47,1
	ne	število	27	1	90	12	130
		odstotek v stolpcu	54,0	5,3	67,2	22,2	50,6
	brez odgovora	število	1	0	2	3	6
		odstotek v stolpcu	2,0	0,0	1,5	5,6	2,3
	skupaj	število	50	19	134	54	257
		odstotek v stolpcu	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

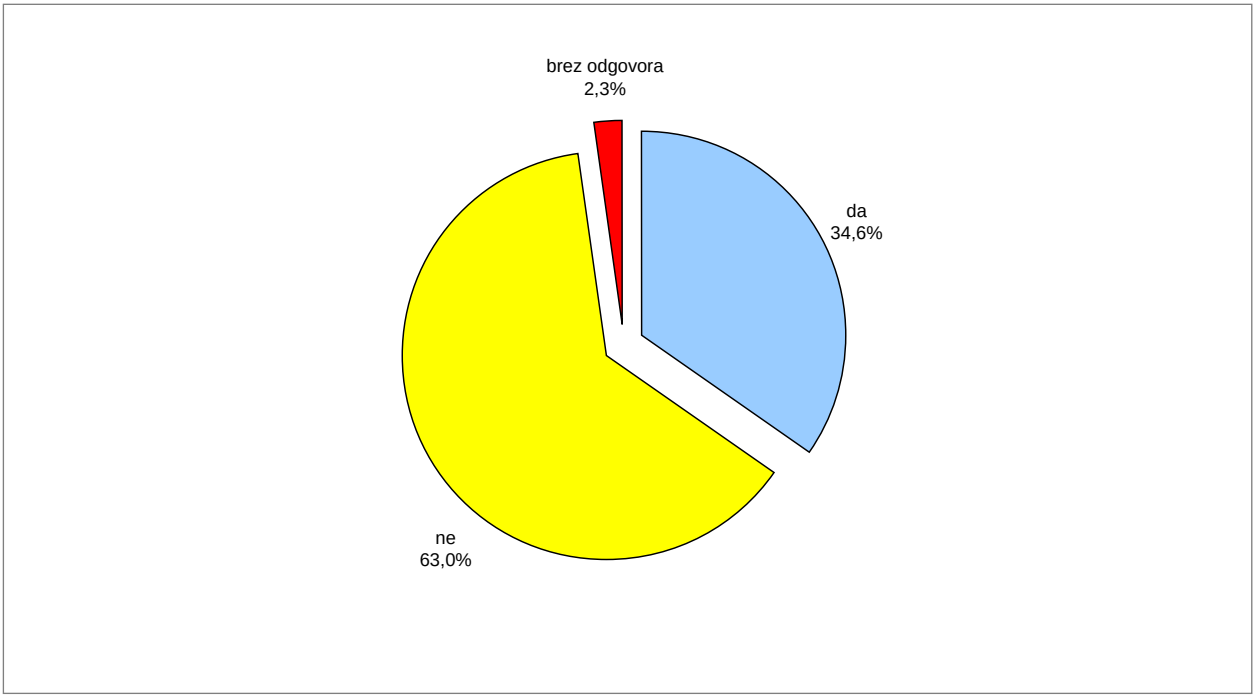
Slika RI 33: Grafični prikaz sklenjenih pogodb zavarovanja poklicne odgovornosti po izvajalcih davčnega svetovanja



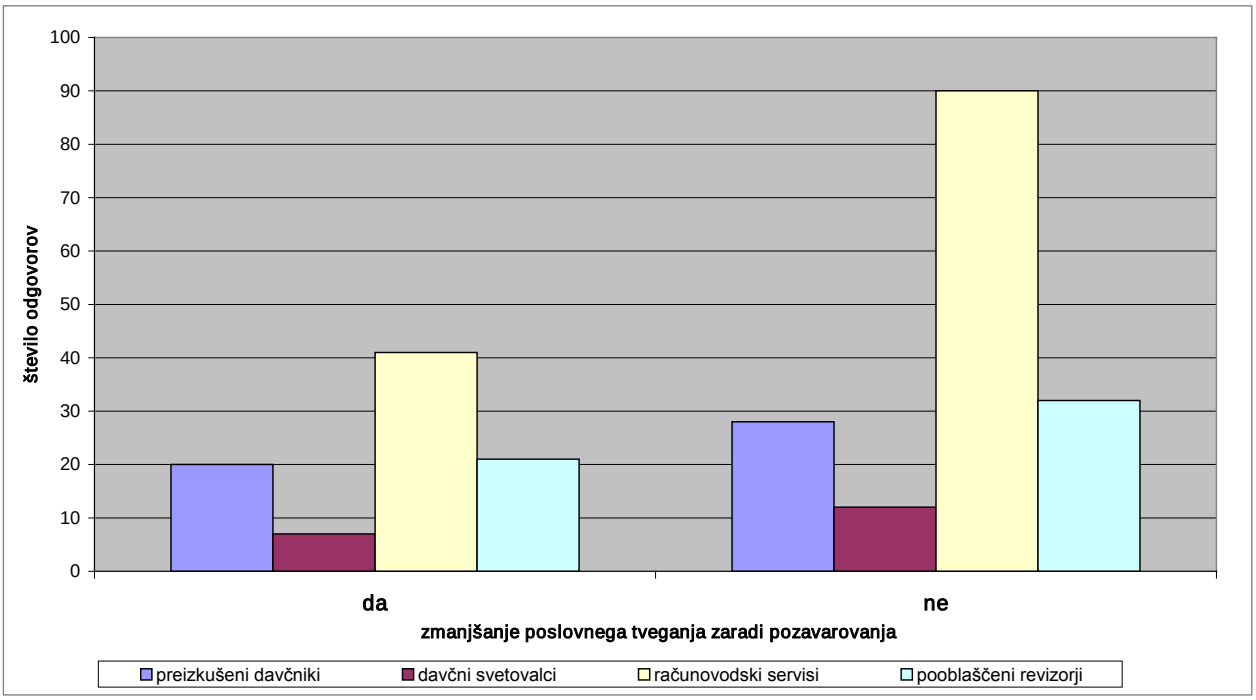
Preglednica RI 31 11a: Mnenje o pomenu zmanjšanja tveganja zaradi pozavarovanja

		število	odstotek v stolpcu
	da	89	34,6
	ne	162	63,0
	brez odgovora	6	2,3
skupaj		257	100,0

Slika RI 34: Grafični prikaz mnenja o pomenu zmanjšanja tveganja zaradi pozavarovanja



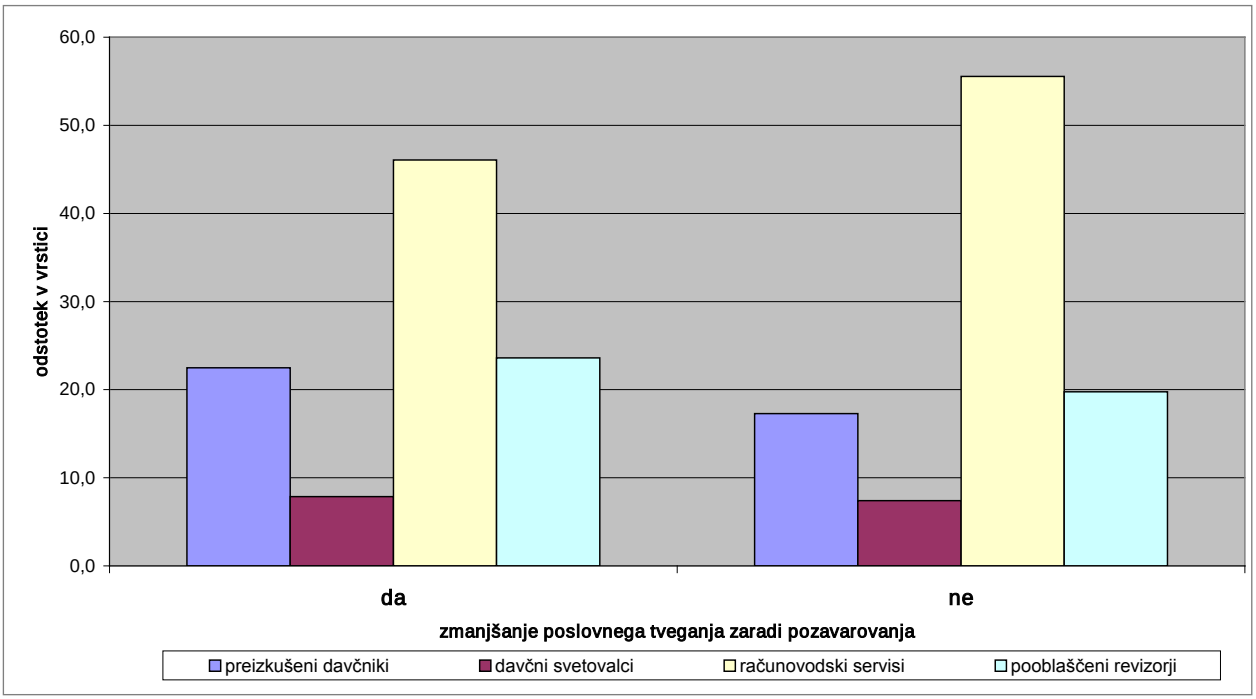
Slika RI 35: Grafični prikaz mnenja o pomenu zmanjšanja tveganja zaradi pozavarovanja po vrstah davčnih svetovalcev



Preglednica RI 32 11b: Mnenje o pomenu zmanjšanja tveganja zaradi pozavarovanja glede na vrsto izvajalcev davčnega svetovanja

			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
	da	število	20	7	41	21	89
		odstotek v vrstici	22,5	7,9	46,1	23,6	100,0
	ne	število	28	12	90	32	162
		odstotek v vrstici	17,3	7,4	55,6	19,8	100,0
	brez odgovora	število	2	0	3	1	6
		odstotek v vrstici	33,3	0,0	50,0	16,7	100,0
	skupaj	število	50	19	134	54	257
		odstotek v vrstici	19,5	7,4	52,1	21,0	100,0

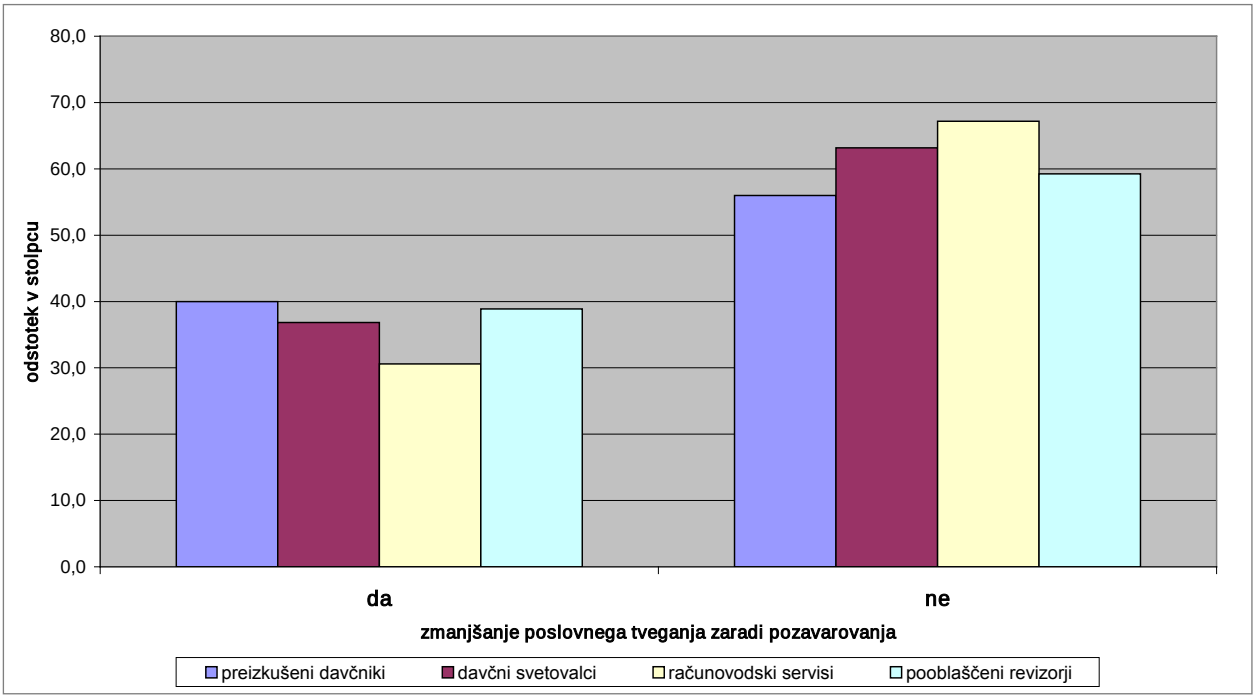
Slika RI 36: Grafični prikaz mnenja o pomenu zmanjšanja tveganja zaradi pozavarovanja po vrstah davčnih svetovalcev



Preglednica RI 33 11c: Mnenje o pomenu zmanjšanja tveganja zaradi pozavarovanja glede na vrsto izvajalcev davčnega svetovanja

			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
	da	število	20	7	41	21	89
		odstotek v stolpcu	40,0	36,8	30,6	38,9	34,6
	ne	število	28	12	90	32	162
		odstotek v stolpcu	56,0	63,2	67,2	59,3	63,0
	brez odgovora	število	2	0	3	1	6
		odstotek v stolpcu	4,0	0,0	2,2	1,9	2,3
	skupaj	število	50	19	134	54	257
		odstotek v stolpcu	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

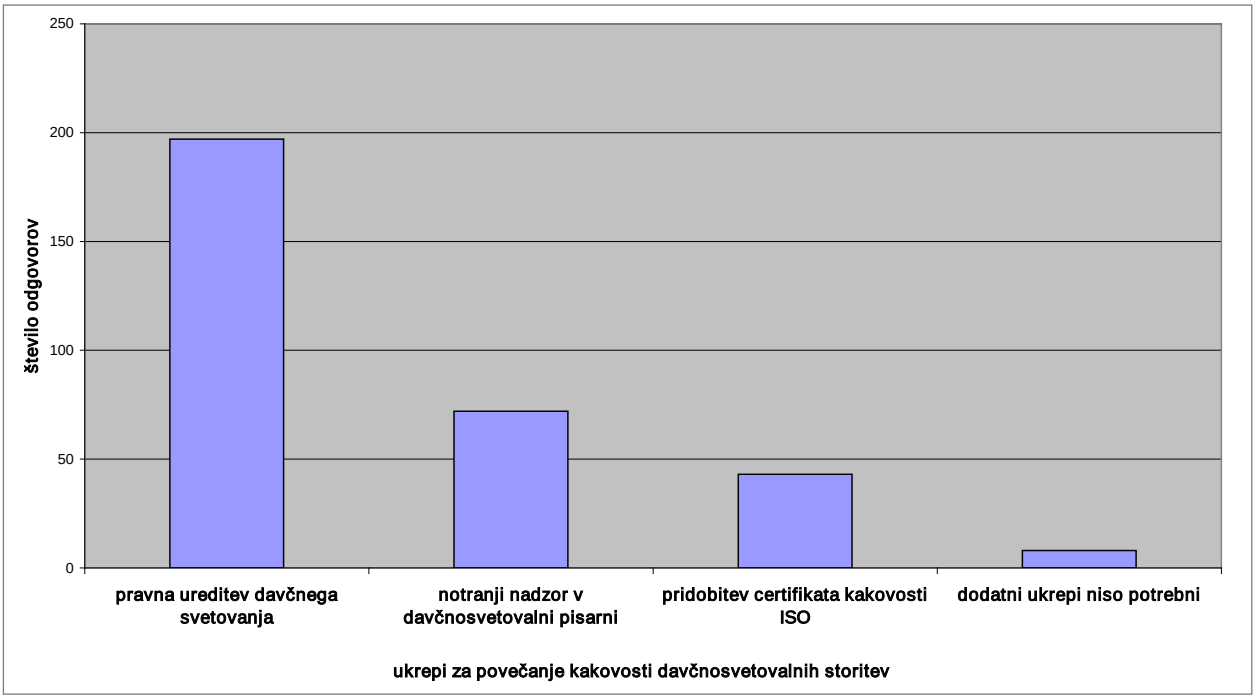
Slika RI 37: Grafični prikaz mnenja o pomenu zmanjšanja tveganja zaradi pozavarovanja po vrstah davčnih svetovalcev



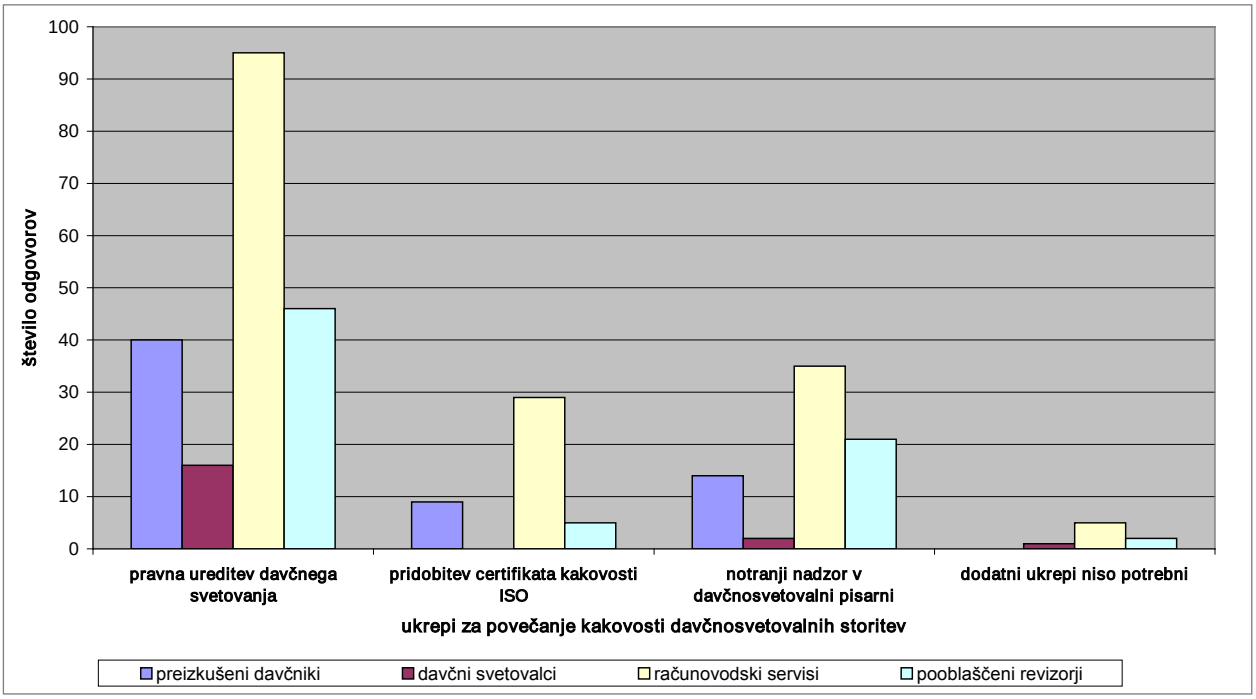
Preglednica RI 34 12a: Ukrepi, ki najbolj povečajo kakovost davčnosvetovalnih storitev

N=257		število
	pravna ureditev davčnega svetovanja	197
	notranji nadzor v davčnosvetovalni pisarni	72
	pridobitev certifikata kakovosti ISO	43
	dodatni ukrepi niso potrebni	8
	brez odgovora	4

Slika RI 38: Grafični prikaz mnenja o ukrepih, ki najbolj povečajo kakovost davčnosvetovalnih storitev



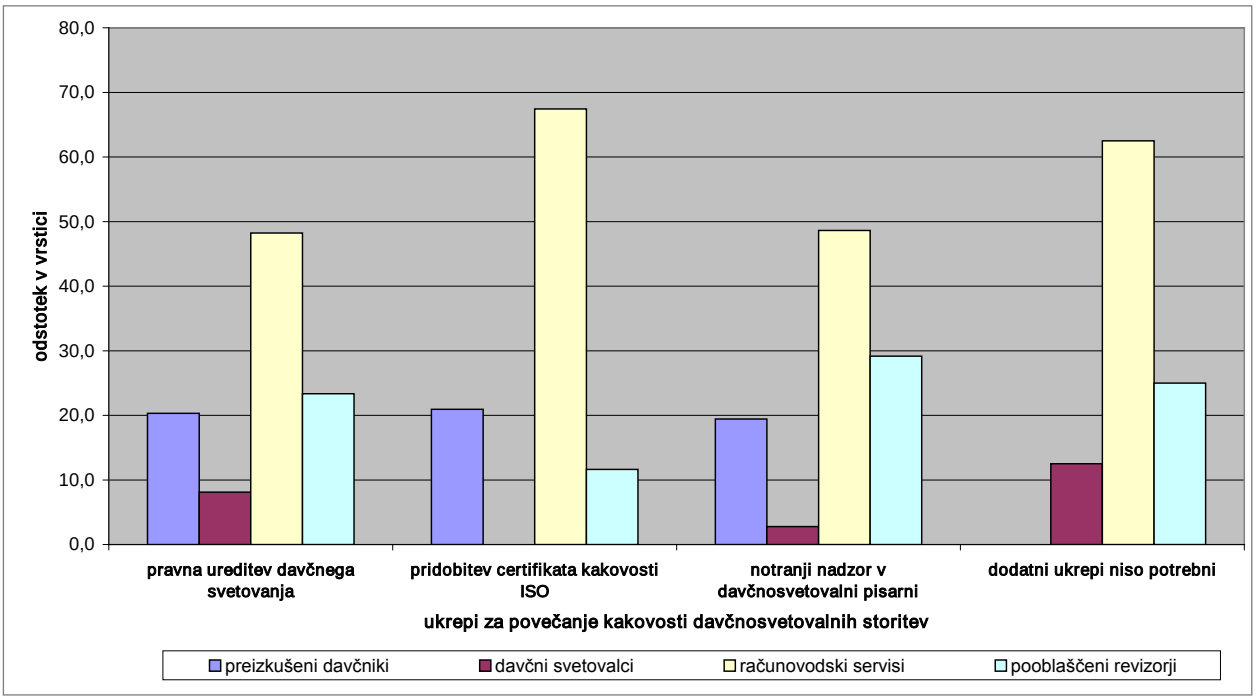
Slika RI 39: Grafični prikaz mnenja o ukrepih, ki najbolj povečajo kakovost davčnosvetovalnih storitev po izvajalcih davčnega svetovanja



Preglednica RI 35 12b: Mnenje o ukrepih, ki najbolj povečajo kakovost davčnosvetovalnih storitev, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja

N=257			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
	pravna ureditev davčnega svetovanja	število	40	16	95	46	197
		odstotek v vrstici	20,3	8,1	48,2	23,4	100,0
	pridobitev certifikata kakovosti ISO	število	9	0	29	5	43
		odstotek v vrstici	20,9	0,0	67,4	11,6	100,0
	notranji nadzor v davčnosvetovalni pisarni	število	14	2	35	21	72
		odstotek v vrstici	19,4	2,8	48,6	29,2	100,0
	dodatni ukrepi niso potrebni	število	0	1	5	2	8
		odstotek v vrstici	0,0	12,5	62,5	25,0	100,0
	brez odgovora	število	1	0	3	0	4
		odstotek v vrstici	25,0	0,0	75,0	0,0	100,0

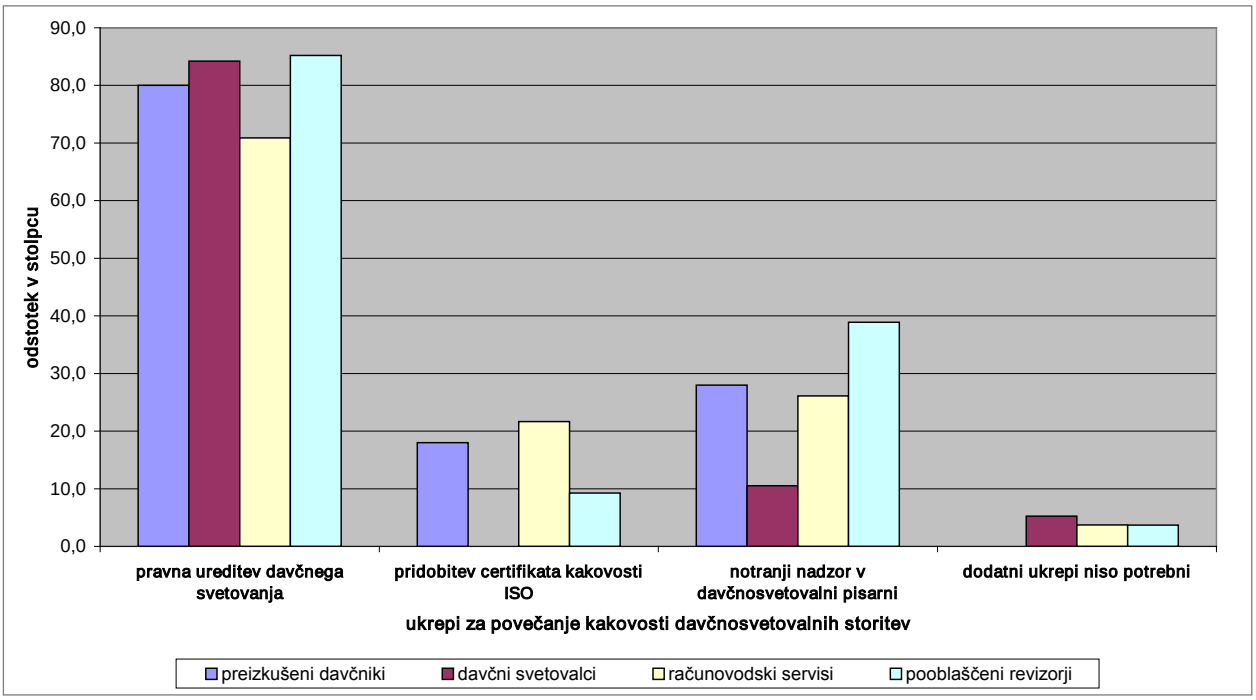
Slika RI 40: Grafični prikaz mnenja o ukrepih, ki najbolj povečajo kakovost davčnosvetovalnih storitev, po izvajalcih davčnega svetovanja



Preglednica RI 36 12c: Mnenje o ukrepih, ki najbolj povečajo kakovost davčnosvetovalnih storitev, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja

N=257			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
	pravna ureditev davčnega svetovanja	število	40	16	95	46	197
		odstotek v stolpcu	80,0	84,2	70,9	85,2	76,7
	pridobitev certifikata kakovosti ISO	število	9	0	29	5	43
		odstotek v stolpcu	18,0	0,0	21,6	9,3	16,7
	notranji nadzor v davčnosvetovalni pisarni	število	14	2	35	21	72
		odstotek v stolpcu	28,0	10,5	26,1	38,9	28,0
	dodatni ukrepi niso potrebni	število	0	1	5	2	8
		odstotek v stolpcu	0,0	5,3	3,7	3,7	3,1
	brez odgovora	število	1	0	3	0	4
		odstotek v stolpcu	2,0	0,0	2,2	0,0	1,6

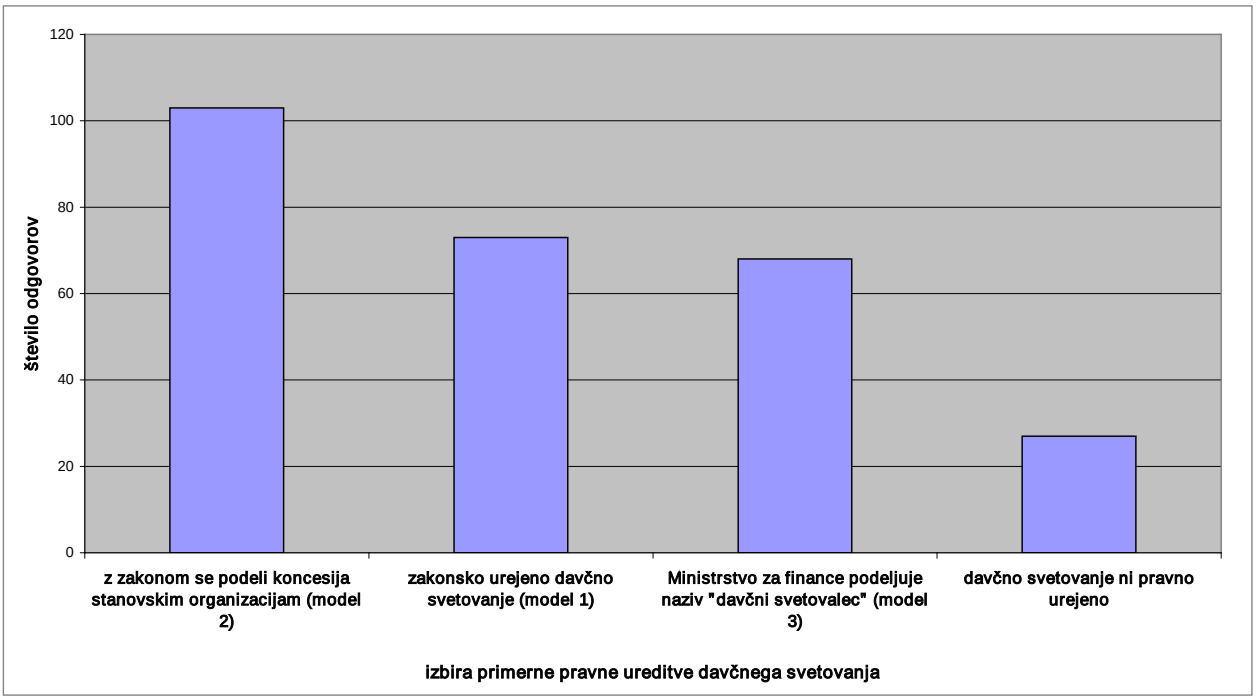
Slika RI 41: Grafični prikaz mnenja o ukrepih, ki najbolj povečajo kakovost davčnosvetovalnih storitev, po izvajalcih davčnega svetovanja



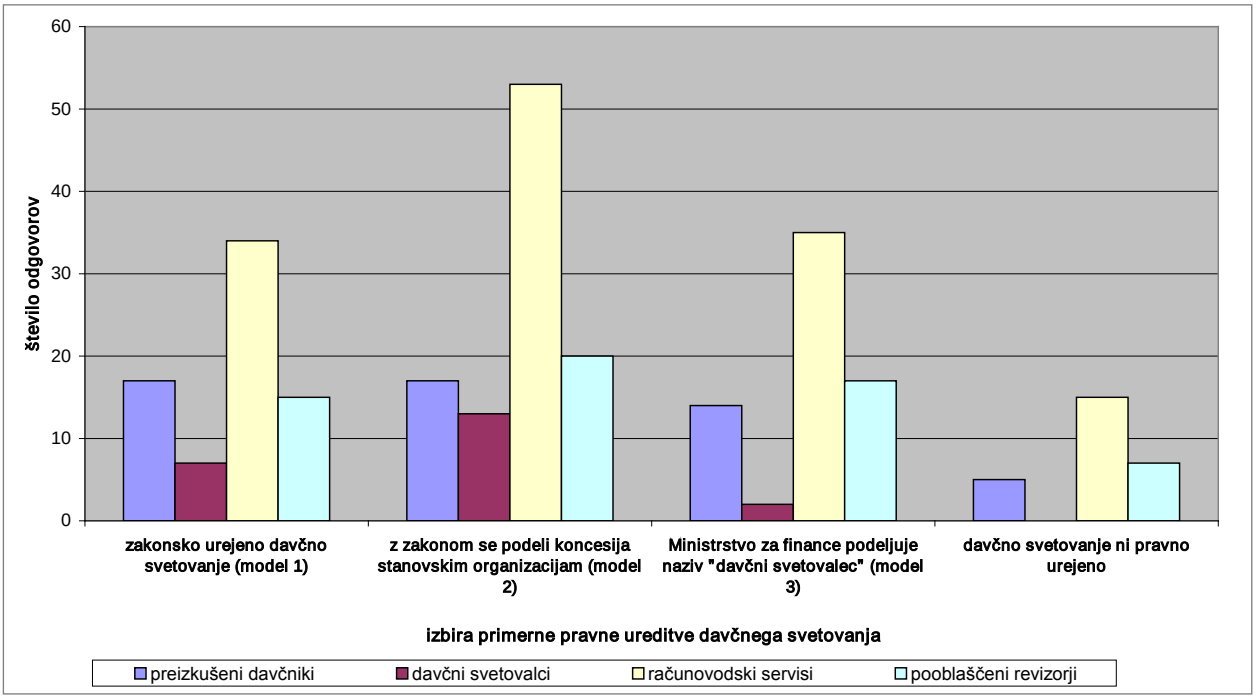
Preglednica RI 37 13a: Izbira primerne pravne ureditve davčnega svetovanja

N=255		število
	z zakonom se podeli koncesija stanovskim organizacijam (model 2)	103
	zakonsko urejeno davčno svetovanje (model 1)	73
	Ministrstvo za finance podeljuje naziv "davčni svetovalec" (model 3)	68
	davčno svetovanje ni pravno urejeno	27

Slika RI 42: Grafični prikaz izbire primerne pravne ureditve davčnega svetovanja



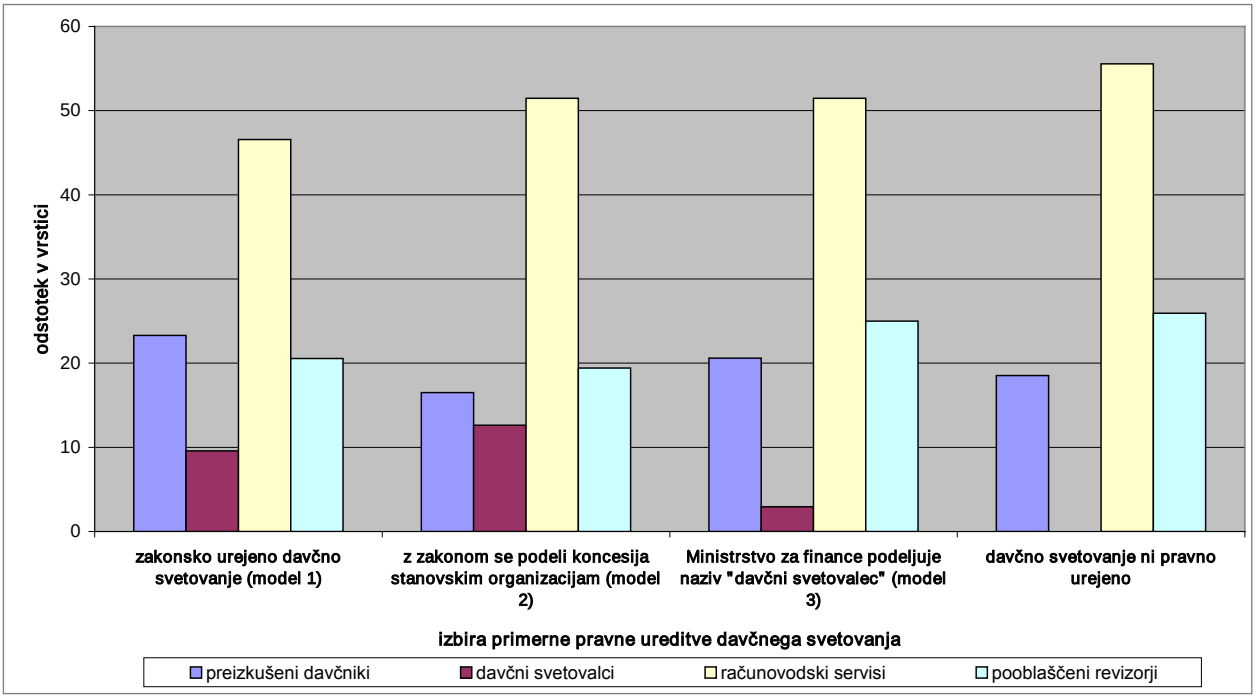
Slika RI 43: Grafični prikaz izbire primerne pravne ureditve davčnega svetovanja po izvajalcih davčnega svetovanja



Preglednica RI 38 13b: Izbira primerne pravne ureditve davčnega svetovanja po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja

N=257		preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
zakonsko urejeno davčno svetovanje (model 1)	število	17	7	34	15	73
	odstotek v vrstici	23,3	9,6	46,6	20,5	100,0
z zakonom se podeli koncesija stanovskim organizacijam (model 2)	število	17	13	53	20	103
	odstotek v vrstici	16,5	12,6	51,5	19,4	100,0
Ministrstvo za finance podeljuje naziv "davčni svetovalec" (model 3)	število	14	2	35	17	68
	odstotek v vrstici	20,6	2,9	51,5	25,0	100,0
davčno svetovanje ni pravno urejeno	število	5	0	15	7	27
	odstotek v vrstici	18,5	0,0	55,6	25,9	100,0

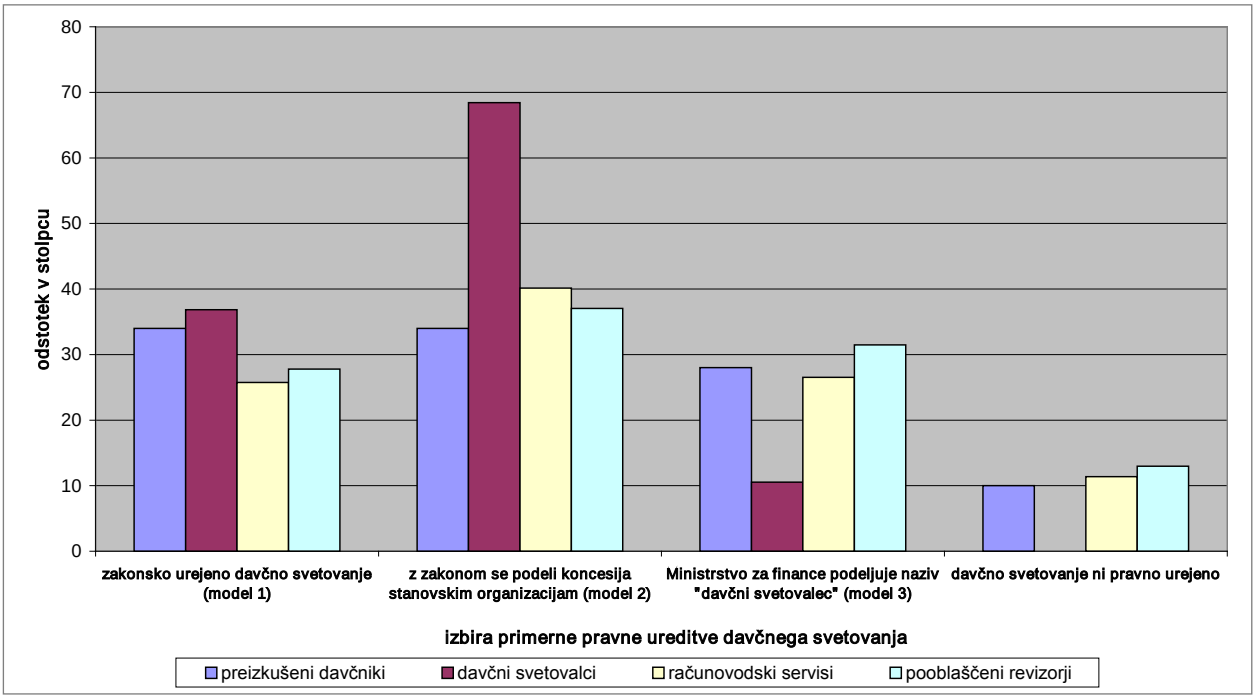
Slika RI 44: Grafični prikaz primerne pravne ureditve davčnega svetovanja po izvajalcih davčnega svetovanja



Preglednica RI 39 13c: Izbira primerne pravne ureditve davčnega svetovanja po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja

N=257		preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
zakonsko urejeno davčno svetovanje (model 1)	Število	17	7	34	15	73
	Odstotek v stolpcu	34,0	36,8	25,8	27,8	28,6
z zakonom se podeli koncesija stanovskim organizacijam (model 2)	Število	17	13	53	20	103
	Odstotek v stolpcu	34,0	68,4	40,2	37,0	40,4
Ministrstvo za finance podeljuje naziv "davčni svetovalec" (model 3)	Število	14	2	35	17	68
	Odstotek v stolpcu	28,0	10,5	26,5	31,5	26,7
davčno svetovanje ni pravno urejeno	Število	5	0	15	7	27
	Odstotek v stolpcu	10,0	0,0	11,4	13,0	10,6

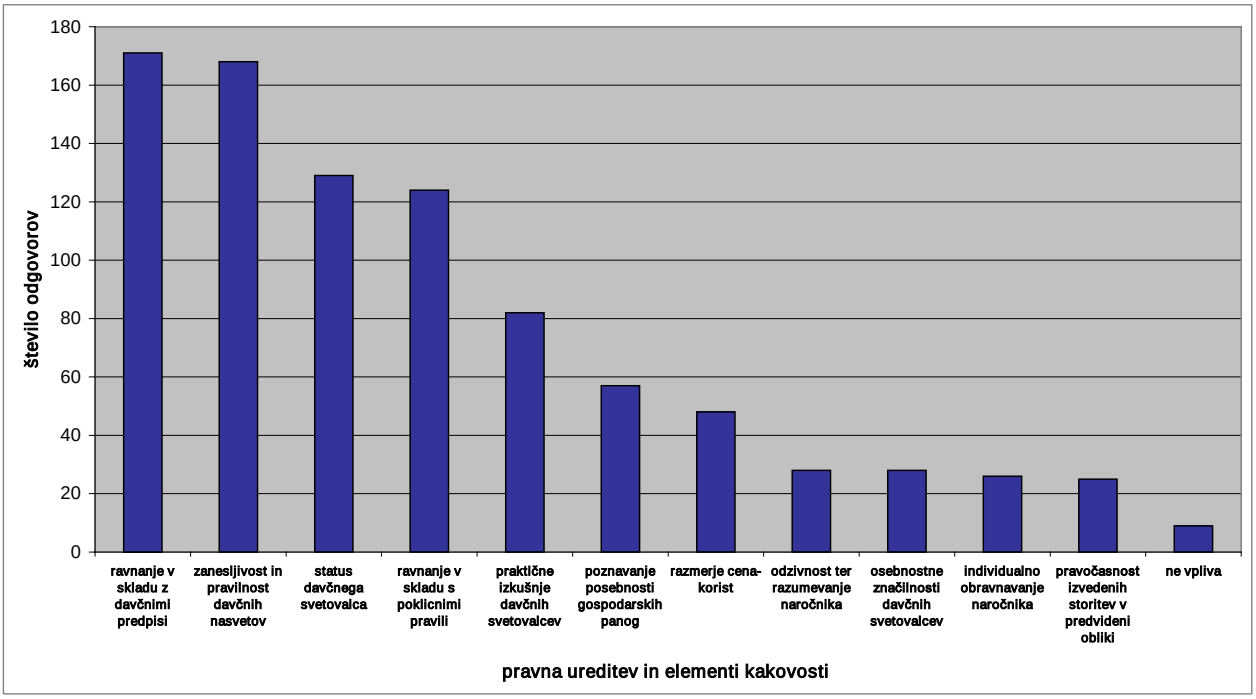
Slika RI 45: Grafični prikaz primerne pravne ureditve davčnega svetovanja po izvajalcih davčnega svetovanja



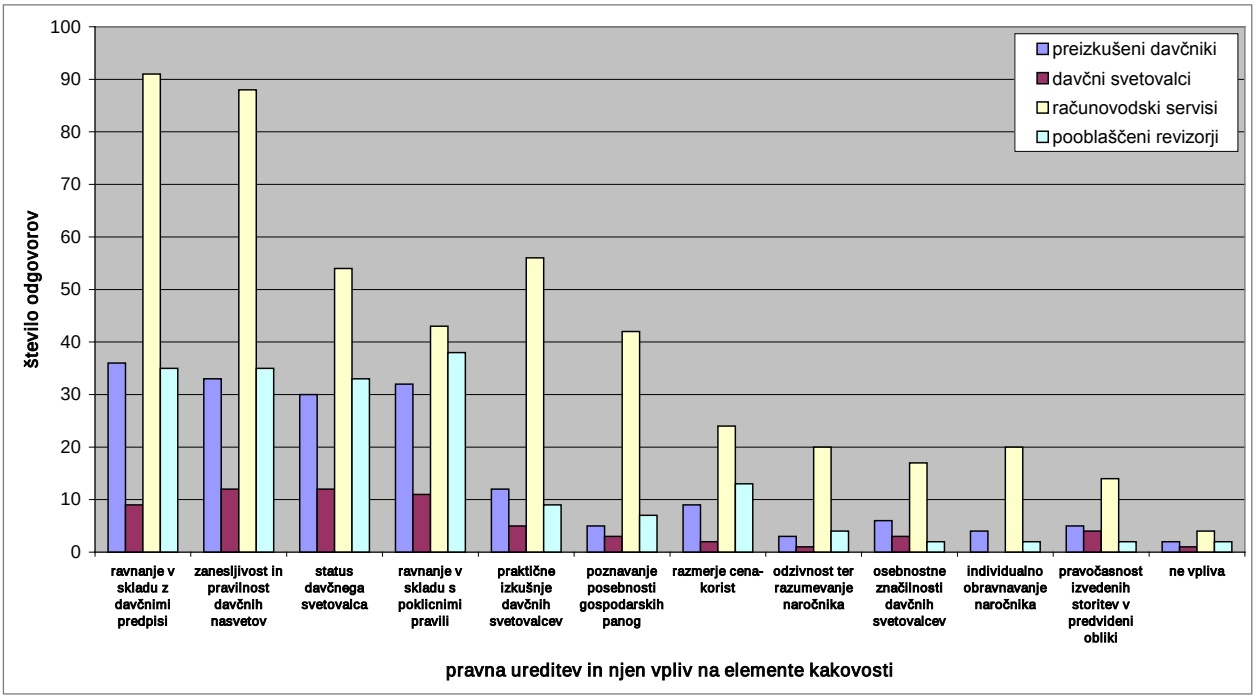
Preglednica RI 40 14a: Elementi kakovosti, na katere najbolj vpliva pravna ureditev davčnega svetovanja

N=257		število
	ravnanje v skladu z davčnimi predpisi	171
	zanesljivost in pravilnost davčnih nasvetov	168
	status davčnega svetovalca	129
	ravnanje v skladu s poklicnimi pravili	124
	praktične izkušnje davčnih svetovalcev	82
	poznavanje posebnosti gospodarskih panog	57
	razmerje cena-korist	48
	osebnostne značilnosti davčnih svetovalcev	28
	odzivnost ter razumevanje naročnika	28
	individualno obravnavanje naročnika	26
	pravočasnost izvedenih storitev v predvideni obliki	25
	ne vpliva	9
	brez odgovora	7

Slika RI 46: Grafični prikaz elementov kakovosti, na katere najbolj vpliva pravna ureditev davčnega svetovanja



Slika RI 47: Grafični prikaz elementov kakovosti, na katere najbolj vpliva pravna ureditev davčnega svetovanja, po vrstah davčnih svetovalcev

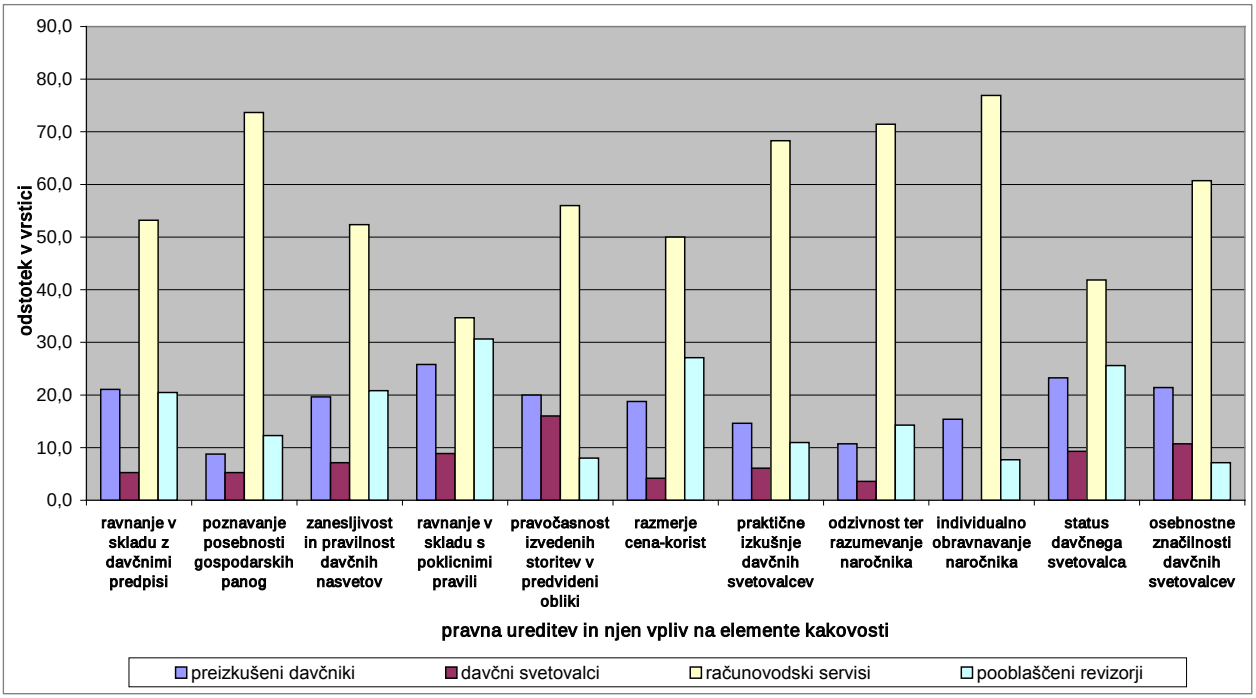


Preglednica RI 41 14b: Elementi kakovosti, na katere najbolj vpliva pravna ureditev davčnega svetovanja, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja

N=257			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
	ravnanje v skladu z davčnimi predpisi	število	36	9	91	35	171
		odstotek v vrstici	21,1	5,3	53,2	20,5	100,0
	poznavanje posebnosti gospodarskih panog	število	5	3	42	7	57
		odstotek v vrstici	8,8	5,3	73,7	12,3	100,0
	zanesljivost in pravilnost davčnih nasvetov	število	33	12	88	35	168
		odstotek v vrstici	19,6	7,1	52,4	20,8	100,0
	ravnanje v skladu s poklicnimi pravili	število	32	11	43	38	124
		odstotek v vrstici	25,8	8,9	34,7	30,6	100,0
	pravočasnost izvedenih storitev v predvideni obliki	število	5	4	14	2	25
		odstotek v vrstici	20,0	16,0	56,0	8,0	100,0
	razmerje cena-korist	število	9	2	24	13	48
		odstotek v vrstici	18,8	4,2	50,0	27,1	100,0
	praktične izkušnje davčnih svetovalcev	število	12	5	56	9	82
		odstotek v vrstici	14,6	6,1	68,3	11,0	100,0

	odzivnost ter razumevanje naročnika	število	3	1	20	4	28
		odstotek v vrstici	10,7	3,6	71,4	14,3	100,0
	individualno obravnavanje naročnika	število	4	0	20	2	26
		odstotek v vrstici	15,4	0,0	76,9	7,7	100,0
	status davčnega svetovalca	število	30	12	54	33	129
		odstotek v vrstici	23,3	9,3	41,9	25,6	100,0
	osebnostne značilnosti davčnih svetovalcev	število	6	3	17	2	28
		odstotek v vrstici	21,4	10,7	60,7	7,1	100,0
	ne vpliva	število	2	1	4	2	9
		odstotek v vrstici	22,2	11,1	44,4	22,2	100,0
	brez odgovora	število	1	0	6	0	7
		odstotek v vrstici	14,3	0,0	85,7	0,0	100,0

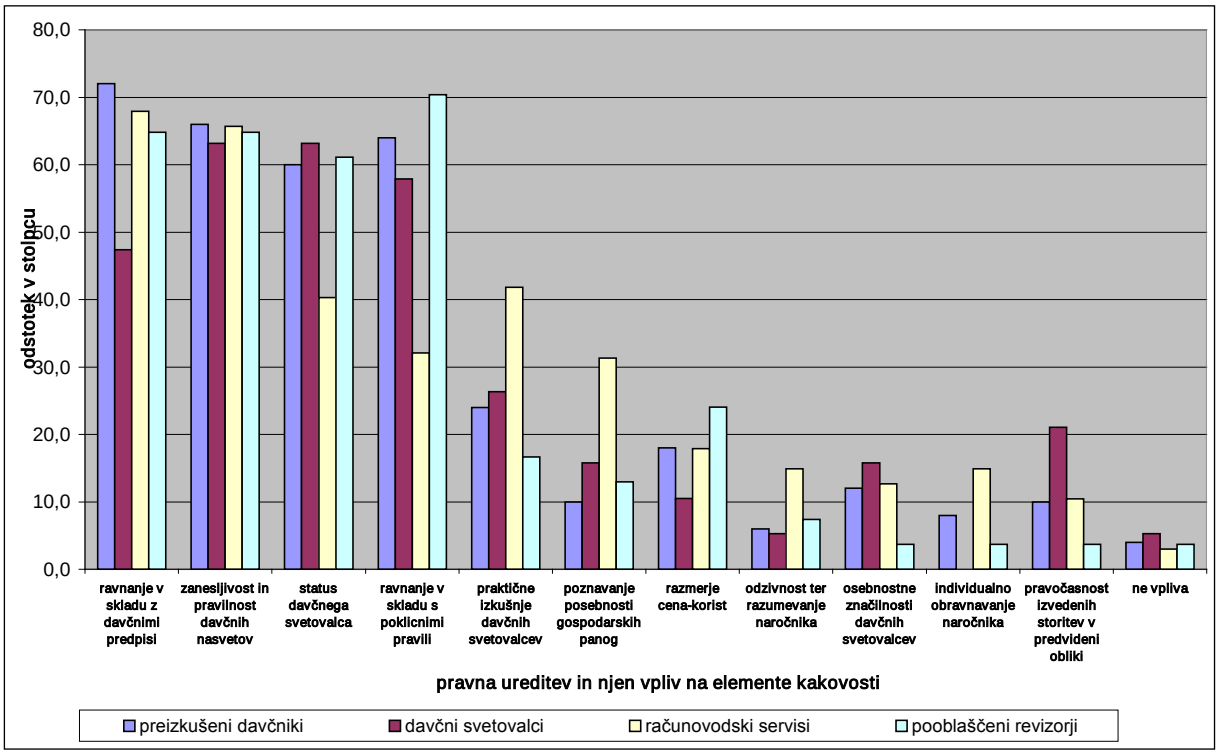
Slika RI 48: Grafični prikaz elementov kakovosti, na katere najbolj vpliva pravna ureditev davčnega svetovanja, po vrstah davčnih svetovalcev



Preglednica RI 42 14c: Elementi kakovosti, na katere najbolj vpliva pravna ureditev davčnega svetovanja, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja

			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
	ravnanje v skladu z davčnimi predpisi	število	36	9	91	35	171
		odstotek v stolpcu	72,0	47,4	67,9	64,8	66,5
	poznavanje posebnosti gospodarskih panog	število	5	3	42	7	57
		odstotek v stolpcu	10,0	15,8	31,3	13,0	22,2
	zanesljivost in pravilnost davčnih nasvetov	število	33	12	88	35	168
		odstotek v stolpcu	66,0	63,2	65,7	64,8	65,4
	ravnanje v skladu s poklicnimi pravili	število	32	11	43	38	124
		odstotek v stolpcu	64,0	57,9	32,1	70,4	48,2
	pravočasnost izvedenih storitev v predvideni obliki	število	5	4	14	2	25
		odstotek v stolpcu	10,0	21,1	10,4	3,7	9,7
	razmerje cena-korist	število	9	2	24	13	48
		odstotek v stolpcu	18,0	10,5	17,9	24,1	18,7
	praktične izkušnje davčnih svetovalcev	število	12	5	56	9	82
		odstotek v stolpcu	24,0	26,3	41,8	16,7	31,9
	odzivnost ter razumevanje naročnika	število	3	1	20	4	28
		odstotek v stolpcu	6,0	5,3	14,9	7,4	10,9
	individualno obravnavanje naročnika	število	4	0	20	2	26
		odstotek v stolpcu	8,0	0,0	14,9	3,7	10,1
	status davčnega svetovalca	število	30	12	54	33	129
		odstotek v stolpcu	60,0	63,2	40,3	61,1	50,2
	osebnostne značilnosti davčnih svetovalcev	število	6	3	17	2	28
		odstotek v stolpcu	12,0	15,8	12,7	3,7	10,9
	ne vpliva	število	2	1	4	2	9
		odstotek v stolpcu	4,0	5,3	3,0	3,7	3,5
	brez odgovora	število	1	0	6	0	7
		odstotek v stolpcu	2,0	0,0	4,5	0,0	2,7

Slika RI 49: Grafični prikaz elementov kakovosti, na katere najbolj vpliva pravna ureditev davčnega svetovanja, po vrstah davčnih svetovalcev



Preglednica RI 43 15a: Primerna izobrazba in izkušnje za davčnega svetovalca

N=257		0-5 let izkušenj z davčnim svetovanjem	5-10 let izkušenj z davčnim svetovanjem	nad 10 let izkušenj z davčnim svetovanjem
univerzitetna izobrazba	število	42	146	14
visokošolska strokovna izobrazba	število	18	79	24
višješolska izobrazba	število	4	32	46
srednješolska izobrazba	število	2	4	52

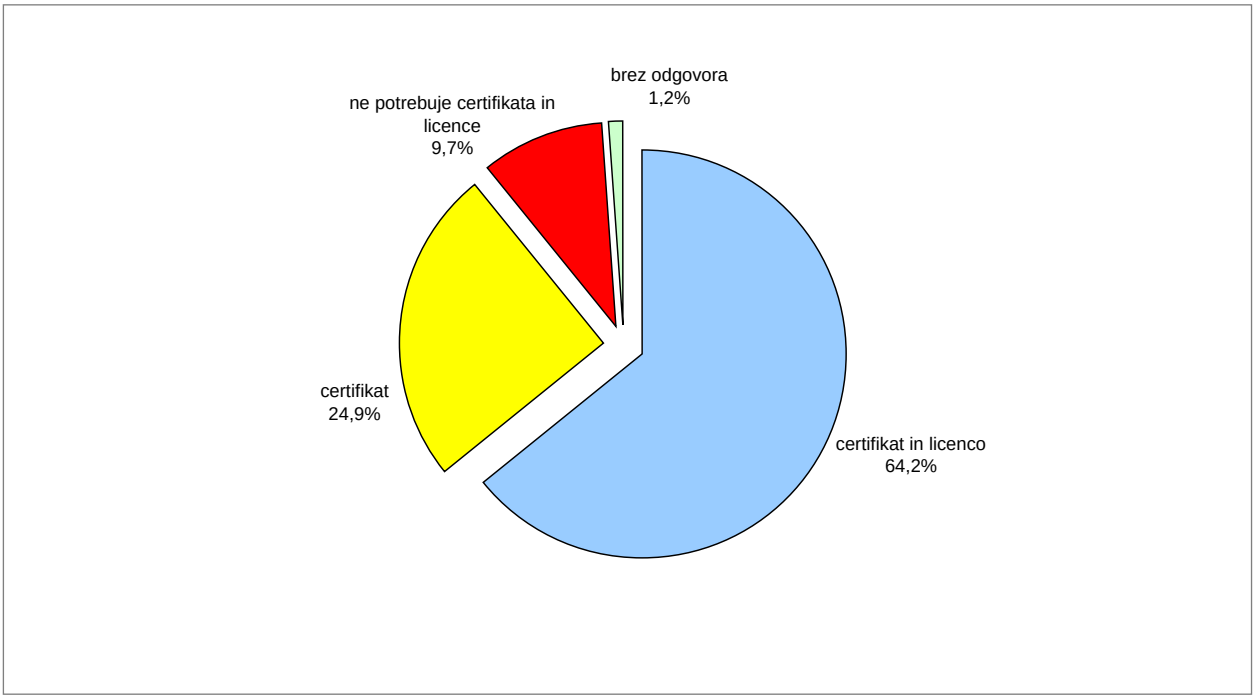
Preglednica RI 44 15b: Izračun intervala zaupanja o primernosti izobrazbe in izkušenj za davčnega svetovalca

	N	minimum	maksimum	aritmetična sredina	standardna napaka	standardna deviacija (SD)
univerzitetna izobrazba	202	1	3	1,86	0,036	0,509
visokošolska strokovna izobrazba	121	1	3	2,05	0,054	0,590
višješolska izobrazba	78	1	3	2,49	0,068	0,597
sredješolska izobrazba	52	1	3	2,85	0,064	0,460
N	46					

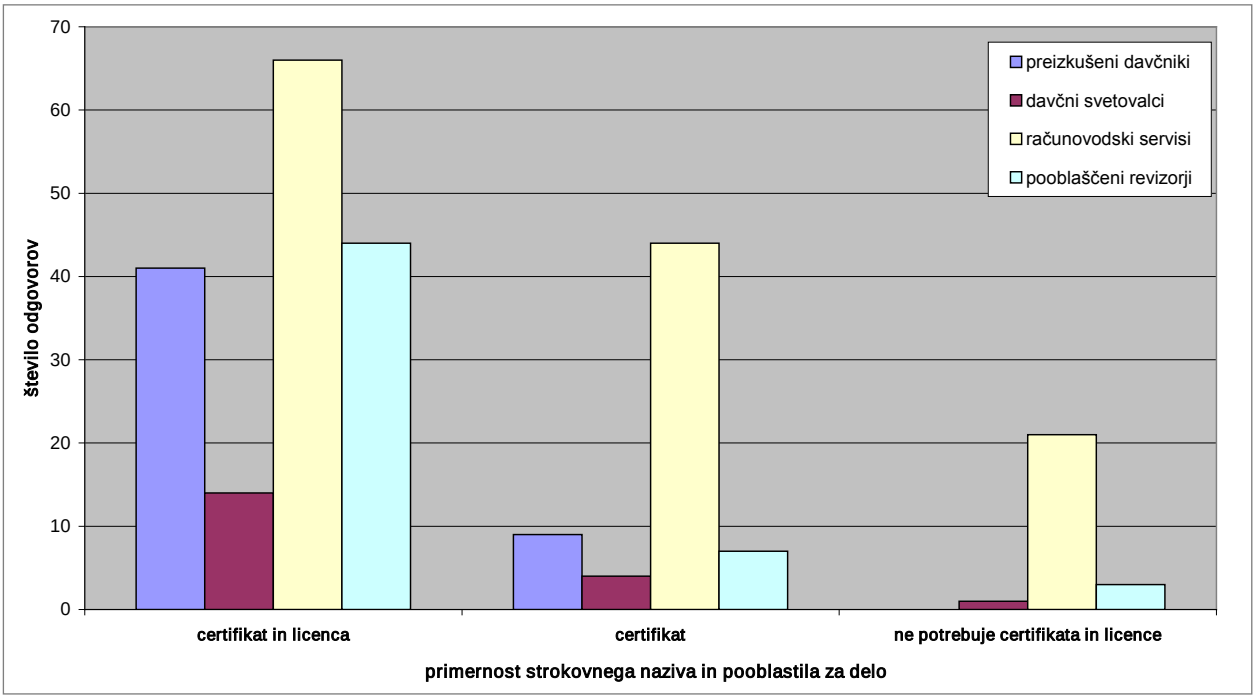
Preglednica RI 45 16a: Primernost strokovnega naziva in pooblastila za delo

		število	odstotek v stolpcu
	certifikat in licenca	165	64,2
	certifikat	64	24,9
	ne potrebuje certifikata in licence	25	9,7
	brez odgovora	3	1,2
	skupaj	257	100,0

Slika RI 50: Grafični prikaz primernosti strokovnega naziva in pooblastila za delo



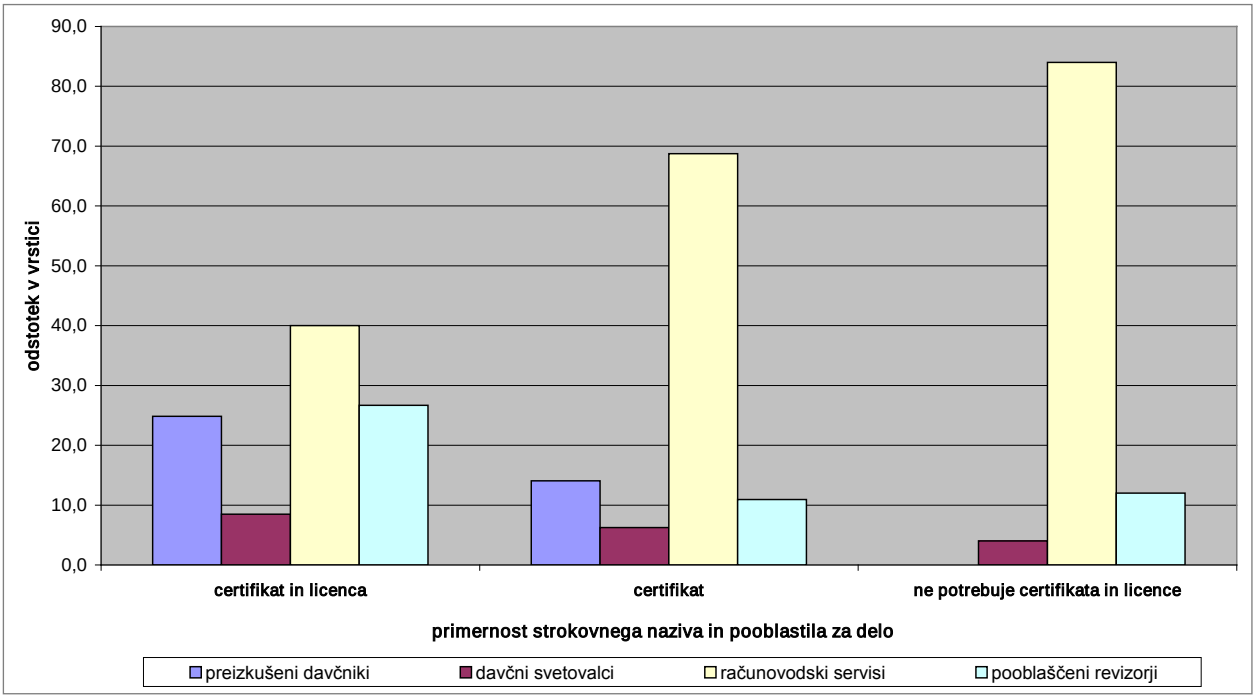
Slika RI 51: Grafični prikaz primernosti strokovnega naziva in pooblastila za delo po vrstah davčnih svetovalcev



Preglednica RI 46 16b: Primernost strokovnega naziva in pooblastila za delo, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja

			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
	certifikat in licenca	število	41	14	66	44	165
		odstotek v vrstici	24,8	8,5	40,0	26,7	100,0
	certifikat	število	9	4	44	7	64
		odstotek v vrstici	14,1	6,3	68,8	10,9	100,0
	ne potrebuje certifikata in licence	število	0	1	21	3	25
		odstotek v vrstici	0,0	4,0	84,0	12,0	100,0
	brez odgovora	število	0	0	3	0	3
		odstotek v vrstici	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0

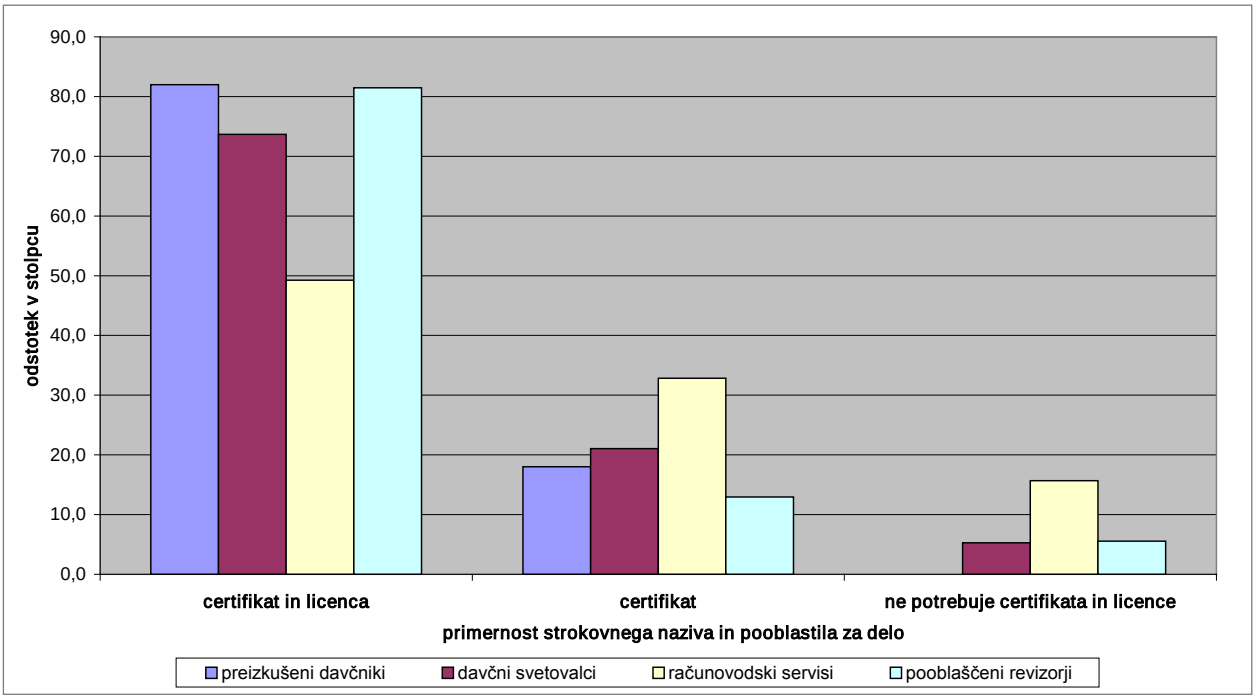
Slika RI 52: Grafični prikaz primernosti strokovnega naziva in pooblastila za delo po vrstah davčnih svetovalcev



Preglednica RI 47 16c: Primernost strokovnega naziva in pooblastila za delo, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja

			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
	certifikat in licenca	število	41	14	66	44	165
		odstotek v stolpcu	82,0	73,7	49,3	81,5	64,2
	certifikat	število	9	4	44	7	64
		odstotek v stolpcu	18,0	21,1	32,8	13,0	24,9
	ne potrebuje certifikata in licence	število	0	1	21	3	25
		odstotek v stolpcu	0,0	5,3	15,7	5,6	9,7
	brez odgovora	število	0	0	3	0	3
		odstotek v stolpcu	0,0	0,0	2,2	0,0	1,2

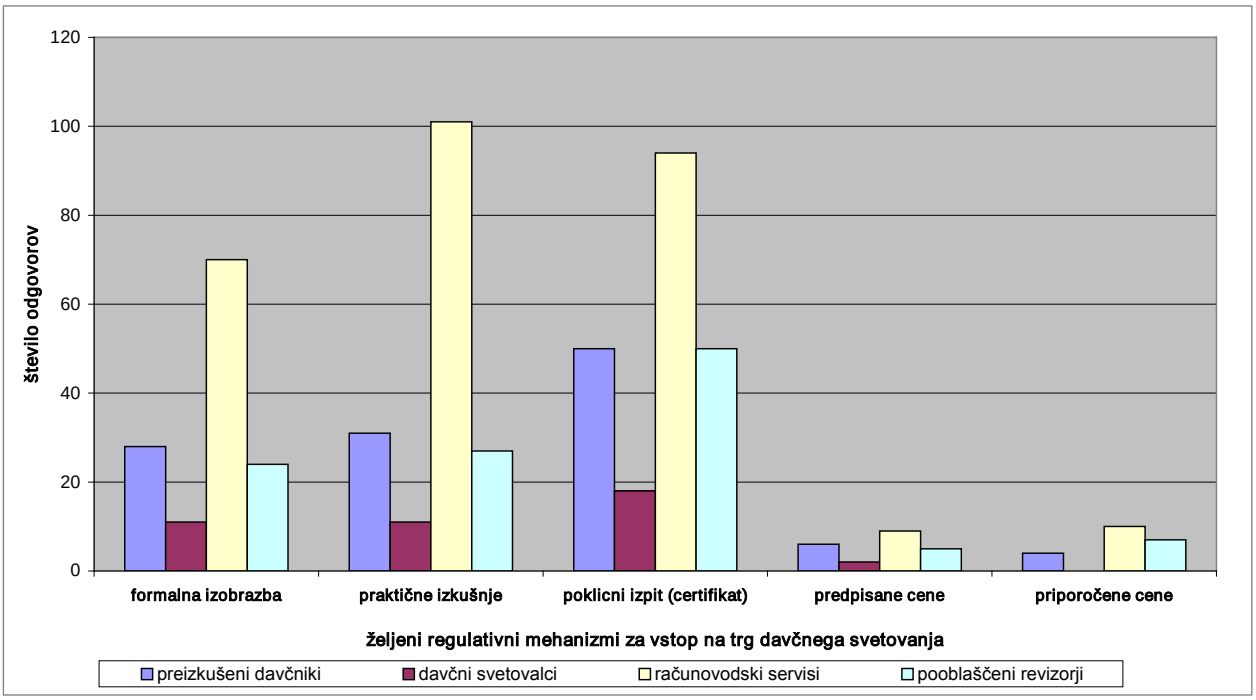
Slika RI 53: Grafični prikaz primernosti strokovnega naziva in pooblastila za delo po vrstah davčnih svetovalcev



Preglednica RI 48 17a: Željeni regulativni mehanizmi za vstop na trg davčnega svetovanja

N=257		število
	poklicni izpit (certifikat)	212
	praktične izkušnje	170
	formalna izobrazba	133
	predpisane cene	22
	priporočene cene	21
	brez odgovora	3

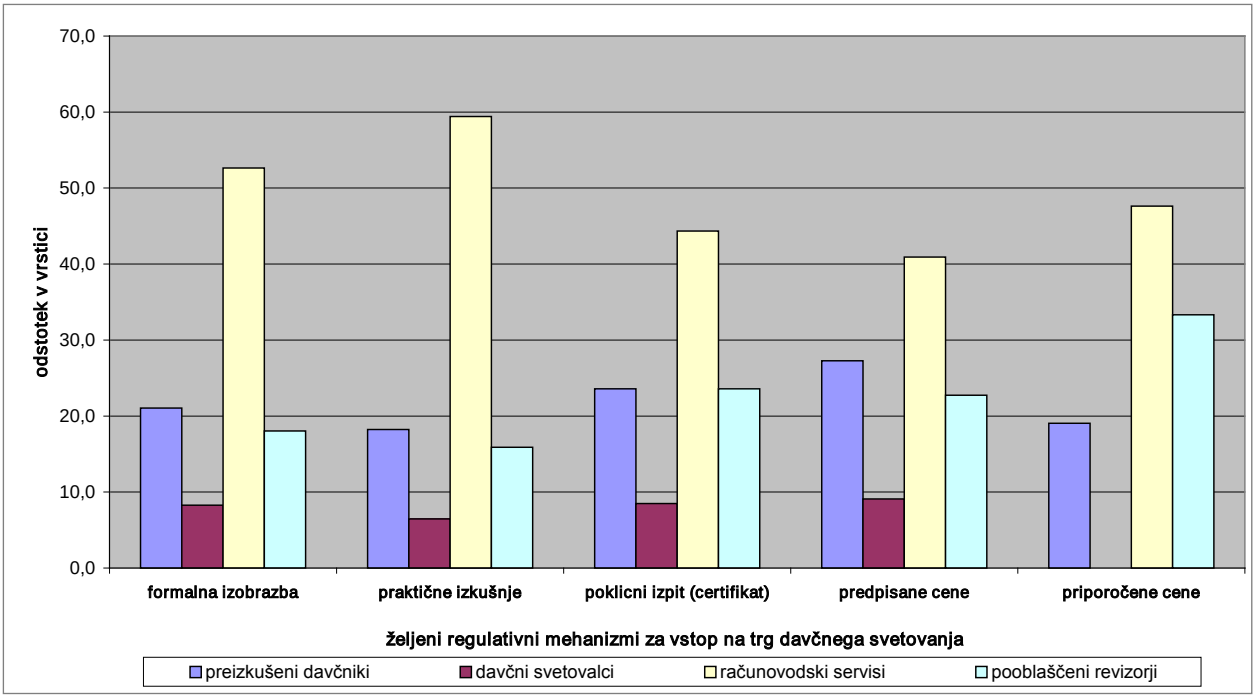
Slika RI 54: Grafični prikaz željenih regulativnih mehanizmov za vstop na trg davčnega svetovanja, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja



Preglednica RI 49 17b: Željeni regulativni mehanizmi za vstop na trg davčnega svetovanja, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja

N=257			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
	formalna izobrazba	število	28	11	70	24	133
		odstotek v vrstici	21,1	8,3	52,6	18,0	100,0
	praktične izkušnje	število	31	11	101	27	170
		odstotek v vrstici	18,2	6,5	59,4	15,9	100,0
	poklicni izpit (certifikat)	število	50	18	94	50	212
		odstotek v vrstici	23,6	8,5	44,3	23,6	100,0
	predpisane cene	število	6	2	9	5	22
		odstotek v vrstici	27,3	9,1	40,9	22,7	100,0
	priporočene cene	število	4	0	10	7	21
		odstotek v vrstici	19,0	0,0	47,6	33,3	100,0
	brez odgovora	število	0	0	2	1	3
		odstotek v vrstici	0,0	0,0	66,7	33,3	100,0

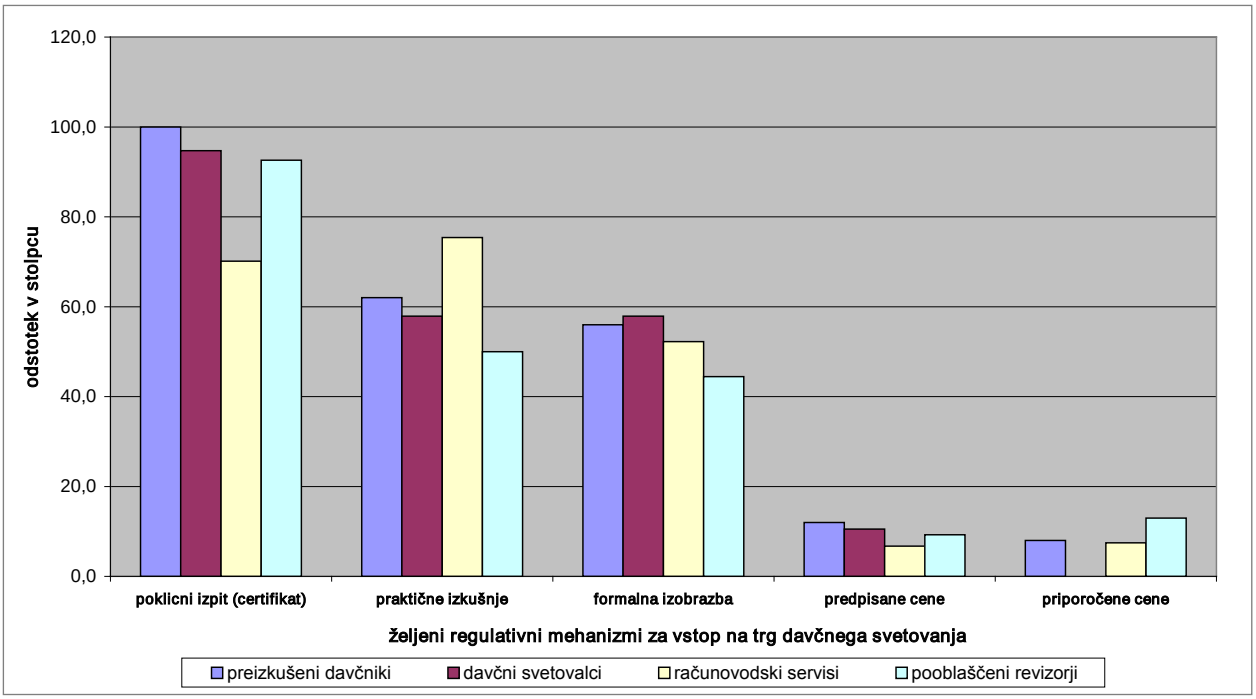
Slika RI 55: Grafični prikaz željenih regulativnih mehanizmov za vstop na trg davčnega svetovanja, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja



Preglednica RI 50 17c: Željeni regulativni mehanizmi za vstop na trg davčnega svetovanja, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja

N=257			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
	formalna izobrazba	število	28	11	70	24	133
		odstotek v stolpcu	56,0	57,9	52,2	44,4	51,8
	praktične izkušnje	število	31	11	101	27	170
		odstotek v stolpcu	62,0	57,9	75,4	50,0	66,1
	poklicni izpit (certifikat)	število	50	18	94	50	212
		odstotek v stolpcu	100,0	94,7	70,1	92,6	82,5
	predpisane cene	število	6	2	9	5	22
		odstotek v stolpcu	12,0	10,5	6,7	9,3	8,6
	priporočene cene	število	4	0	10	7	21
		odstotek v stolpcu	8,0	0,0	7,5	13,0	8,2
	brez odgovora	število	0	0	2	1	3
		odstotek v stolpcu	0,0	0,0	1,5	1,9	1,2

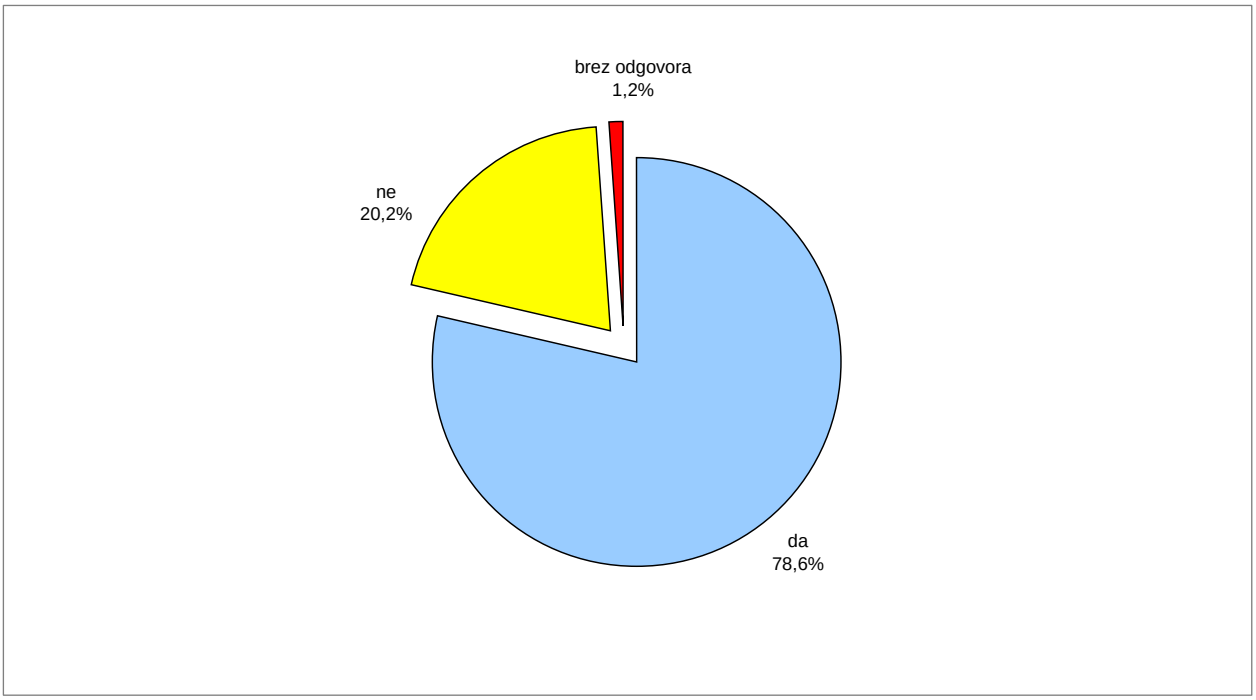
Slika RI 56: Grafični prikaz željenih regulativnih mehanizmov za vstop na trg davčnega svetovanja, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja



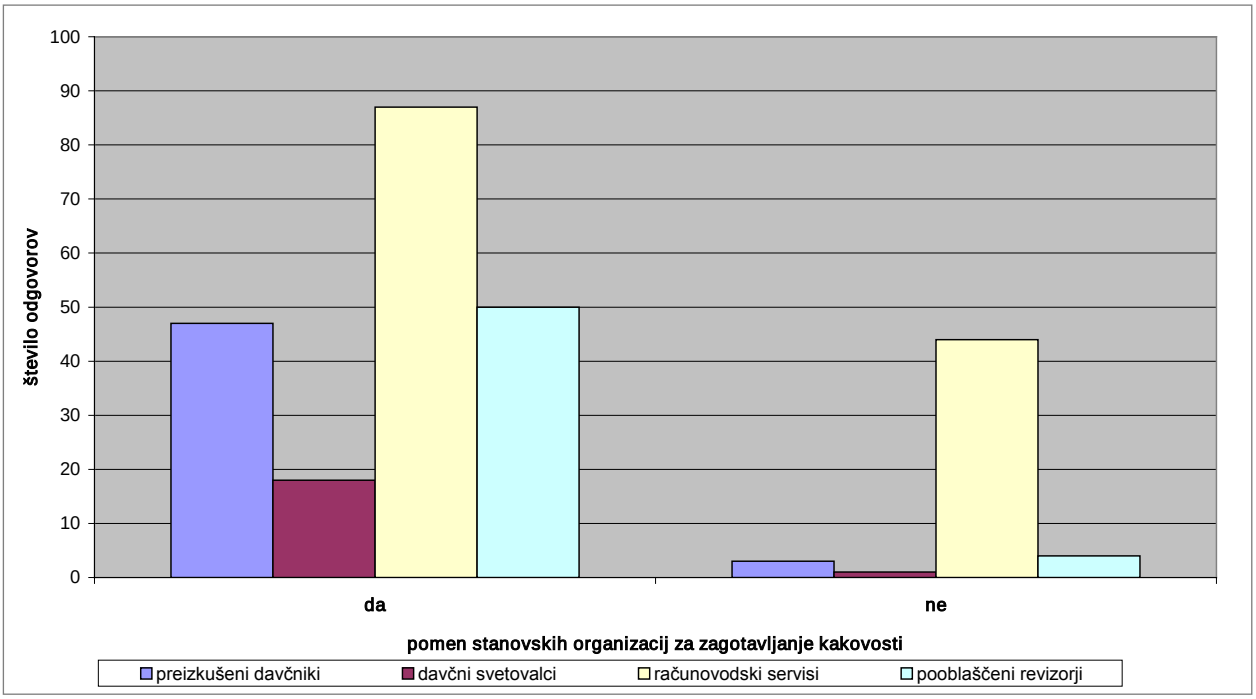
Preglednica RI 51 18a: Pomen stanovskih organizacij za zagotavljanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev

	število	odstotek v stolpcu
da	202	78,6
ne	52	20,2
brez odgovora	3	1,2
skupaj	257	100,0

Slika RI 57: Grafični prikaz pomena stanovskih organizacij za zagotavljanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev



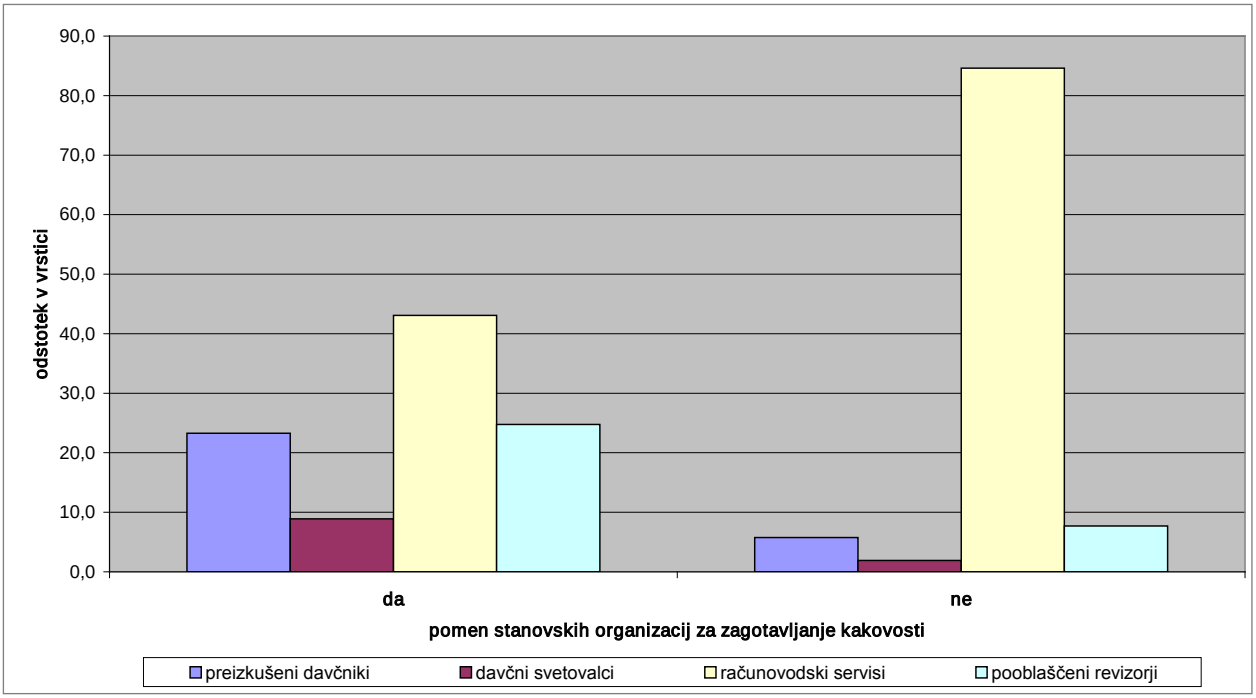
Slika RI 58: Grafični prikaz pomena stanovskih organizacij za zagotavljanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev po vrstah davčnih svetovalcev



Preglednica RI 52 18b: Pomen stanovskih organizacij za zagotavljanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja

N=257			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
	da	število	47	18	87	50	202
		odstotek v vrstici	23,3	8,9	43,1	24,8	100,0
	ne	število	3	1	44	4	52
		odstotek v vrstici	5,8	1,9	84,6	7,7	100,0
	brez odgovora	število	0	0	3	0	3
		odstotek v vrstici	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0

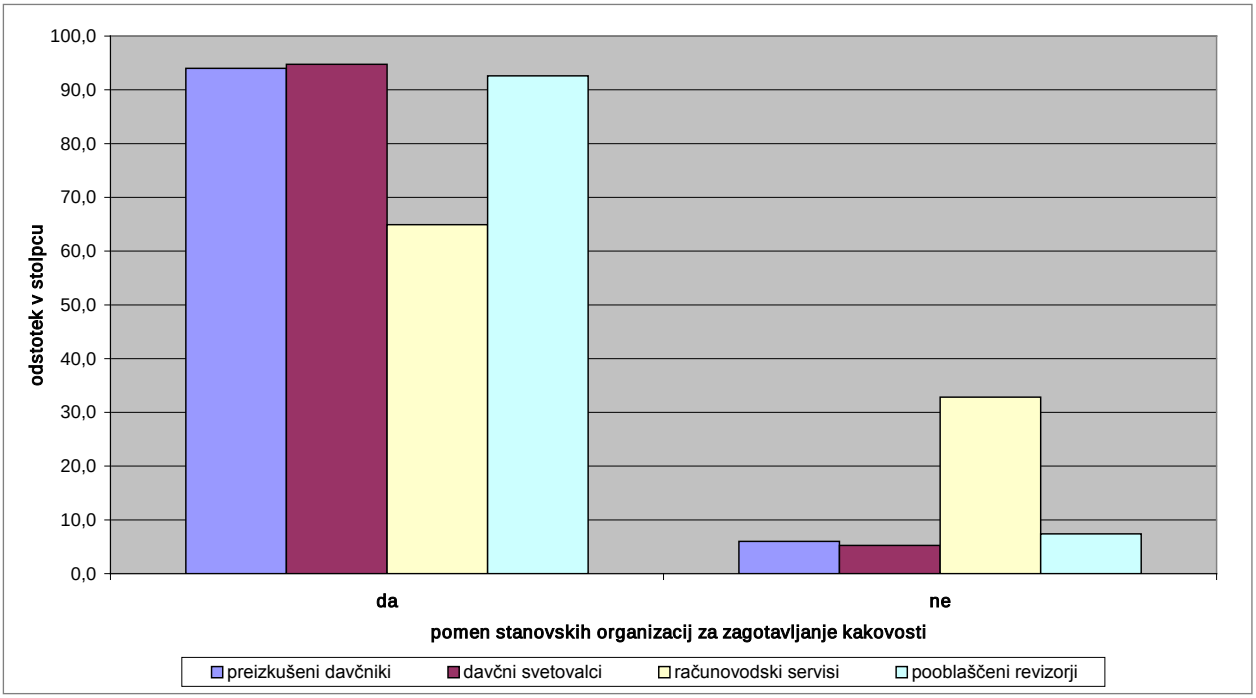
Slika RI 59: Grafični prikaz pomena stanovskih organizacij za zagotavljanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev po vrstah davčnih svetovalcev



Preglednica RI 53 18c: Pomen stanovskih organizacij za zagotavljanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja

N=257			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
	da	število	47	18	87	50	202
		odstotek v stolpcu	94,0	94,7	64,9	92,6	78,6
	ne	število	3	1	44	4	52
		odstotek v stolpcu	6,0	5,3	32,8	7,4	20,2
	brez odgovora	število	0	0	3	0	3
		odstotek v stolpcu	0,0	0,0	2,2	0,0	1,2

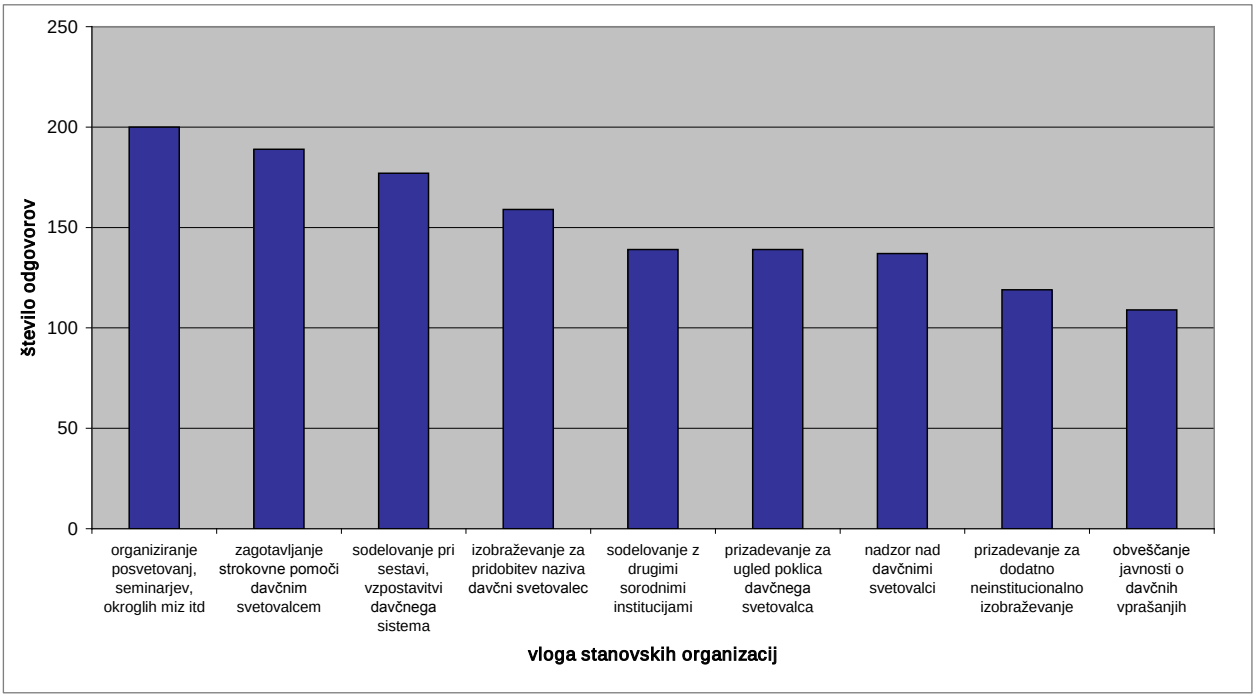
Slika RI 60: Grafični prikaz pomena stanovskih organizacij za zagotavljanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev po vrstah davčnih svetovalcev



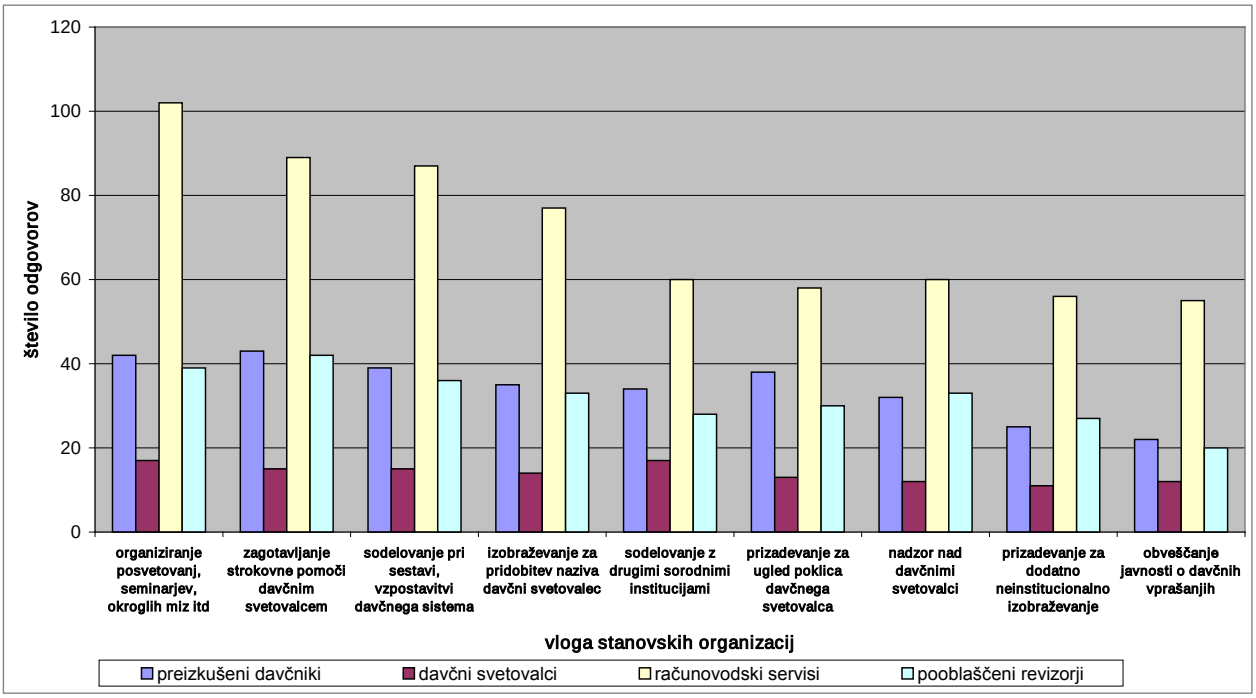
Preglednica RI 54 19a: Vloga stanovskih organizacij

N=257		število
	organiziranje posvetovanj, seminarjev, okroglih miz itd	200
	zagotavljanje strokovne pomoči davčnim svetovalcem	189
	sodelovanje pri sestavi, vzpostavitvi davčnega sistema	177
	izobraževanje za pridobitev naziva davčni svetovalec	159
	sodelovanje z drugimi sorodnimi institucijami	139
	prizadevanje za ugled poklica davčnega svetovalca	139
	nadzor nad davčnimi svetovalci	137
	prizadevanje za dodatno neinstitucionalno izobraževanje	119
	obveščanje javnosti o davčnih vprašanjih	109
	brez odgovora	11

Slika RI 61: Grafični prikaz vloge stanovskih organizacij



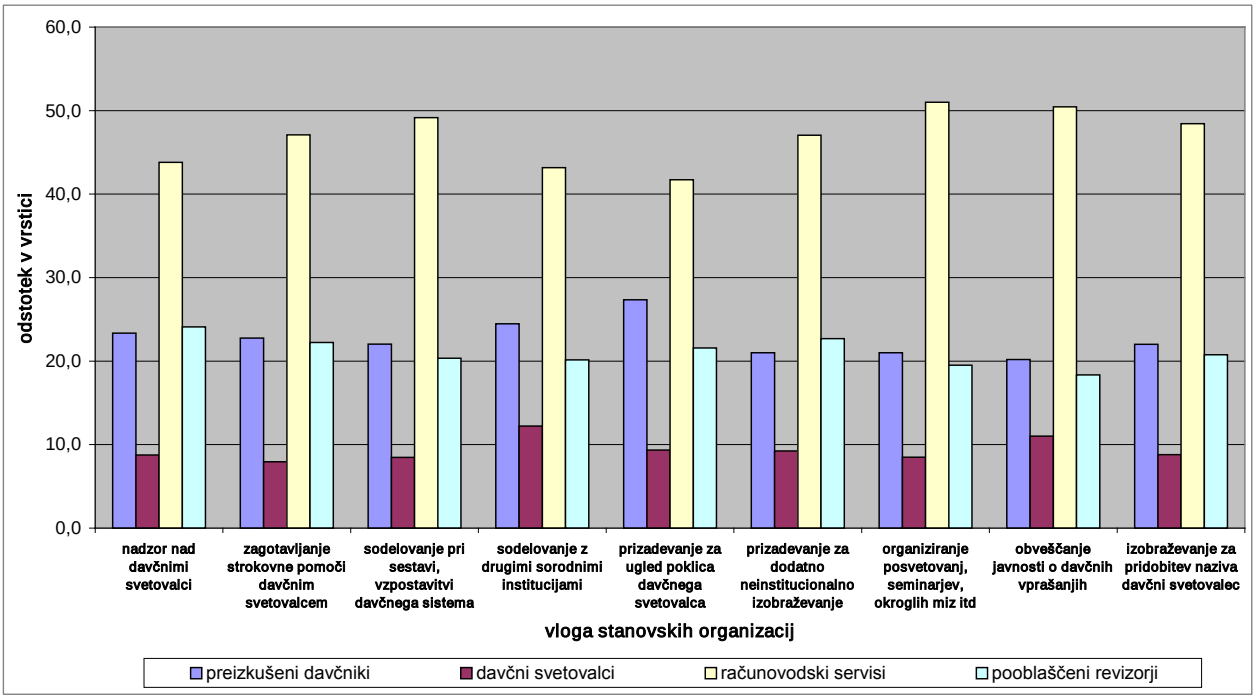
Slika RI 62: Grafični prikaz vloge stanovskih organizacij po vrstah davčnih svetovalcev



Preglednica RI 55 19b: Vloga stanovskih organizacij, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja

N=257			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
	organiziranje posvetovanj, seminarjev, okroglih miz itd	število	42	17	102	39	200
		odstotek v vrstici	21,0	8,5	51,0	19,5	100,0
	zagotavljanje strokovne pomoči davčnim svetovalcem	število	43	15	89	42	189
		odstotek v vrstici	22,8	7,9	47,1	22,2	100,0
	sodelovanje pri sestavi, vzpostavitvi davčnega sistema	število	39	15	87	36	177
		odstotek v vrstici	22,0	8,5	49,2	20,3	100,0
	izobraževanje za pridobitev naziva davčni svetovalec	število	35	14	77	33	159
		odstotek v vrstici	22,0	8,8	48,4	20,8	100,0
	sodelovanje z drugimi sorodnimi institucijami	število	34	17	60	28	139
		odstotek v vrstici	24,5	12,2	43,2	20,1	100,0
	prizadevanje za ugled poklica davčnega svetovalca	število	38	13	58	30	139
		odstotek v vrstici	27,3	9,4	41,7	21,6	100,0
	nadzor nad davčnimi svetovalci	število	32	12	60	33	137
		odstotek v vrstici	23,4	8,8	43,8	24,1	100,0
	prizadevanje za dodatno neinstitucionalno izobraževanje	število	25	11	56	27	119
		odstotek v vrstici	21,0	9,2	47,1	22,7	100,0
	obveščanje javnosti o davčnih vprašanjih	število	22	12	55	20	109
		odstotek v vrstici	20,2	11,0	50,5	18,3	100,0
	brez odgovora	število	0	0	9	2	11
		odstotek v vrstici	0,0	0,0	81,8	18,2	100,0

Slika RI 63: Grafični prikaz vloge stanovskih organizacij po vrstah davčnih svetovalcev

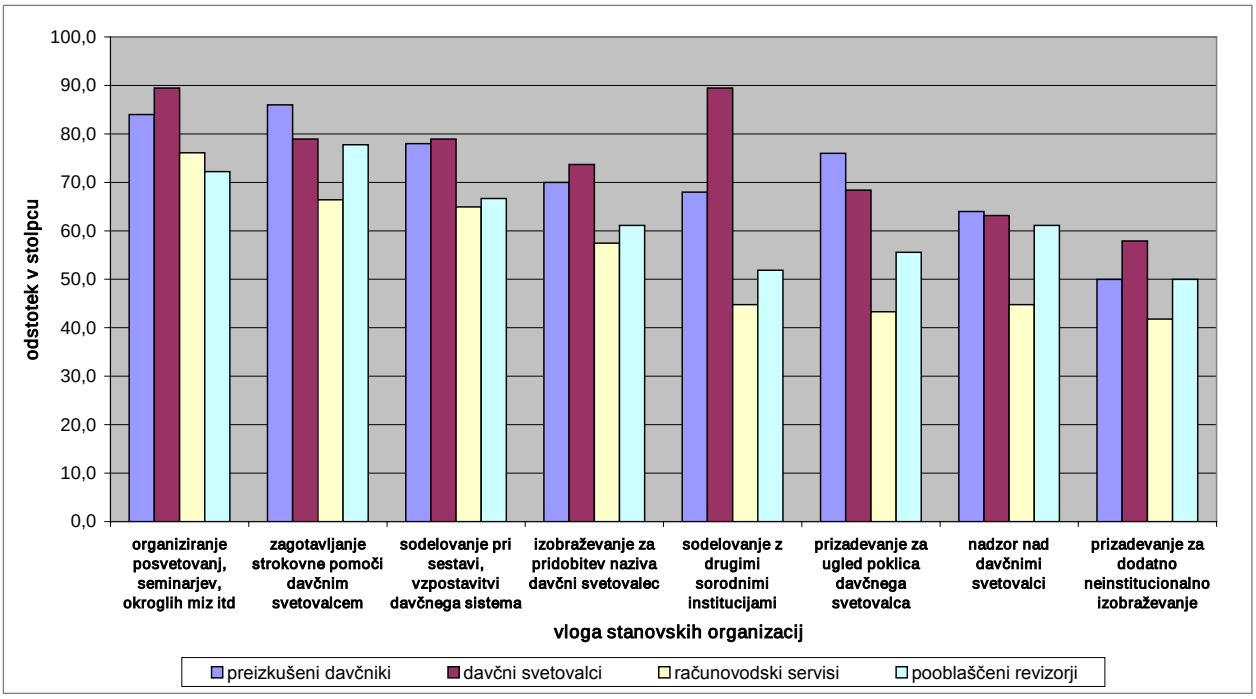


Preglednica RI 56 19c: Vloga stanovskih organizacij, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja

N=257			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	skupaj
	organiziranje posvetovanj, seminarjev, okroglih miz itd	število	42	17	102	39	200
		odstotek v stolpcu	84,0	89,5	76,1	72,2	77,8
	zagotavljanje strokovne pomoči davčnim svetovalcem	število	43	15	89	42	189
		odstotek v stolpcu	86,0	78,9	66,4	77,8	73,5
	sodelovanje pri sestavi, vzpostavitvi davčnega sistema	število	39	15	87	36	177
		odstotek v stolpcu	78,0	78,9	64,9	66,7	68,9
	izobraževanje za pridobitev naziva davčni svetovalec	število	35	14	77	33	159
		odstotek v stolpcu	70,0	73,7	57,5	61,1	61,9
	sodelovanje z drugimi sorodnimi institucijami	število	34	17	60	28	139
		odstotek v stolpcu	68,0	89,5	44,8	51,9	54,1
	prizadevanje za ugled poklica davčnega svetovalca	število	38	13	58	30	139
		odstotek v stolpcu	76,0	68,4	43,3	55,6	54,1
	nadzor nad davčnimi svetovalci	število	32	12	60	33	137
		odstotek v stolpcu	64,0	63,2	44,8	61,1	53,3

	prizadevanje za dodatno neinstitucionalno izobraževanje	število	25	11	56	27	119
		odstotek v stolpcu	50,0	57,9	41,8	50,0	46,3
	obveščanje javnosti o davčnih vprašanjih	število	22	12	55	20	109
		odstotek v stolpcu	44,0	63,2	41,0	37,0	42,4
	brez odgovora	število	0	0	9	2	11
		odstotek v stolpcu	0,0	0,0	6,7	3,7	4,3

Slika RI 64: Grafični prikaz vloge stanovskih organizacij po vrstah davčnih svetovalcev



11.10 Priloga RUI 10: Primerjava rezultatov raziskave med izvajalci davčnosvetovalnih storitev in uporabniki davčnosvetovalnih storitev

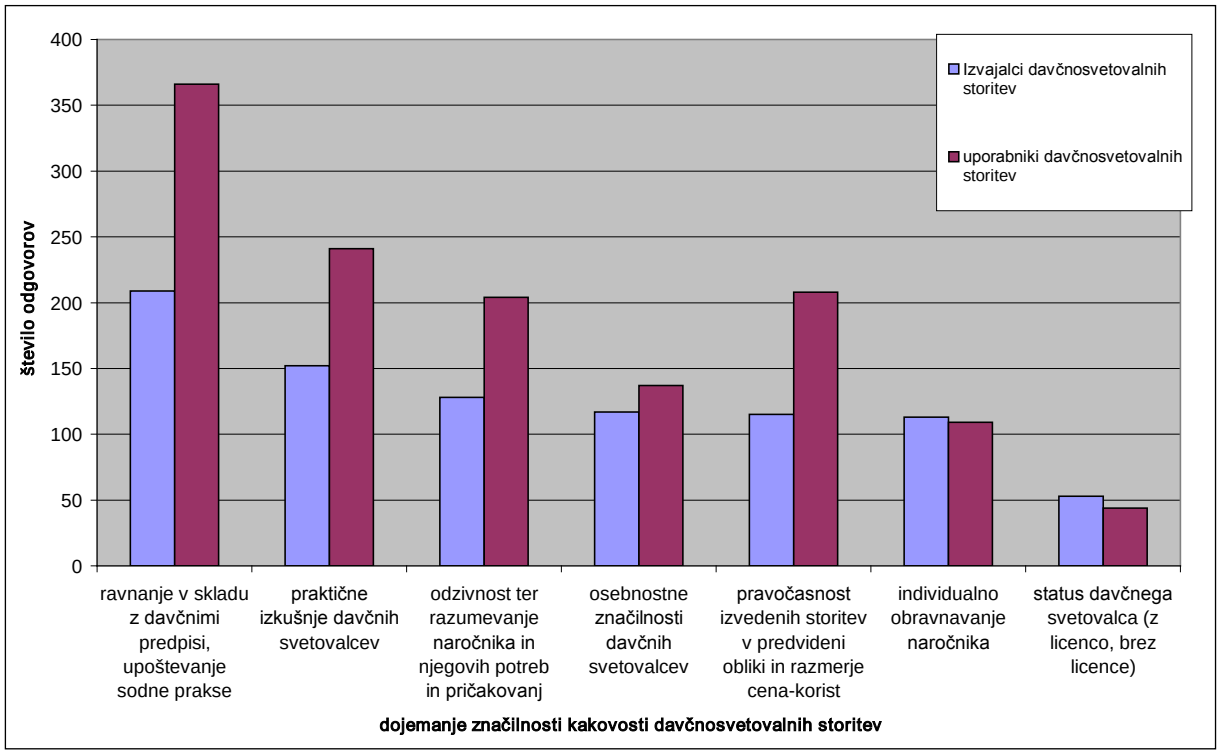
Preglednica RUI 1 7,3: Primerjava dojemanja značilnosti dejavnikov kakovosti davčnosvetovalnih storitev med uporabniki in izvajalci davčnosvetovalnih storitev

		izvajalci		uporabniki	
		N	odstotek navedb	N	odstotek navedb
	ravnanje v skladu z davčnimi predpisi, upoštevanje sodne prakse	209	81,3	366	79,6
	pravočasnost izvedenih storitev v predvideni obliki in razmerje cena-korist	115	44,7	208	45,2
	praktične izkušnje davčnih svetovalcev	152	59,1	241	52,4
	odzivnost ter razumevanje naročnika in njegovih potreb in pričakovanj	128	49,8	204	44,3
	individualno obravnavanje naročnika	113	44,0	109	23,7
	status davčnega svetovalca (z licenco, brez licence)	53	20,6	44	9,6
	osebnostne značilnosti davčnih svetovalcev	117	45,5	137	29,8
	brez odgovora	1	0,4	27	5,9
skupaj		257		460	

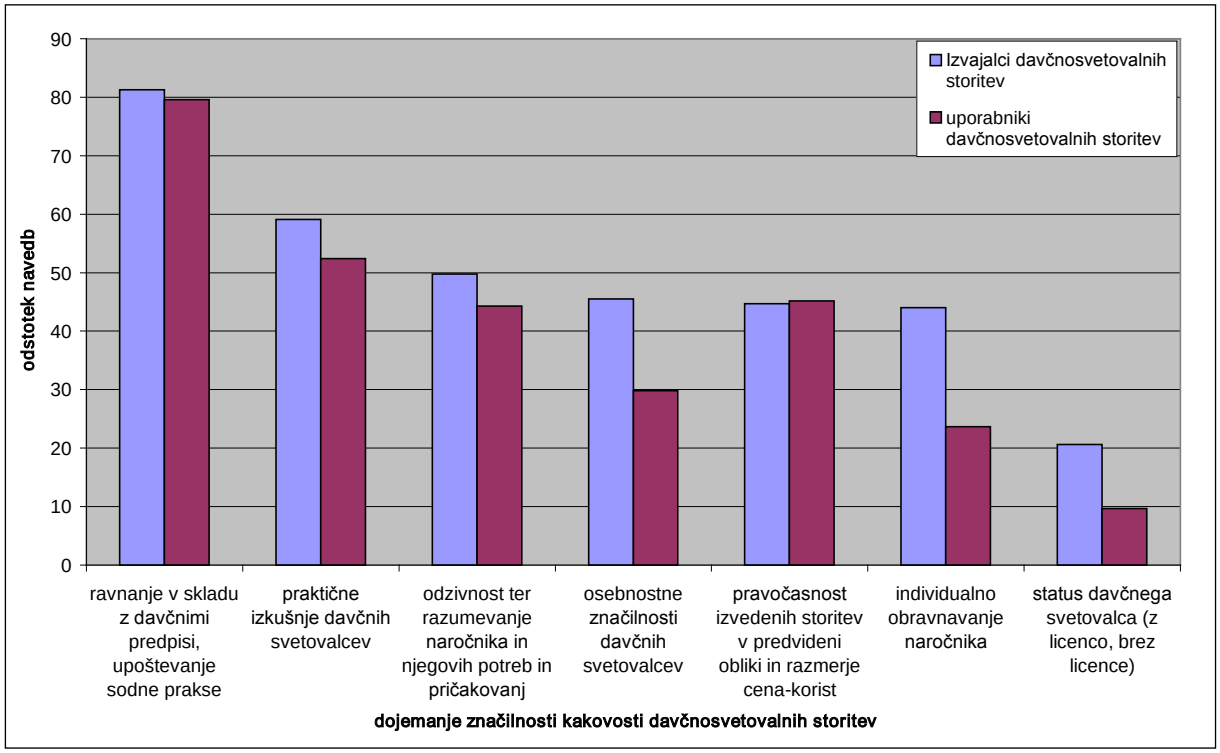
Legenda:

(RUI) - raziskava, primerjava uporabnikov in izvajalcev davčnosvetovalnih storitev
1 - zaporedna številka preglednice
(7) - rezultati odgovorov na sedmo vprašanje anketnega vprašalnika, poslanega uporabnikom davčnosvetovalnih storitev
(3) - rezultati odgovorov na tretje vprašanje anketnega vprašalnika, poslanega izvajalcem davčnosvetovalnih storitev

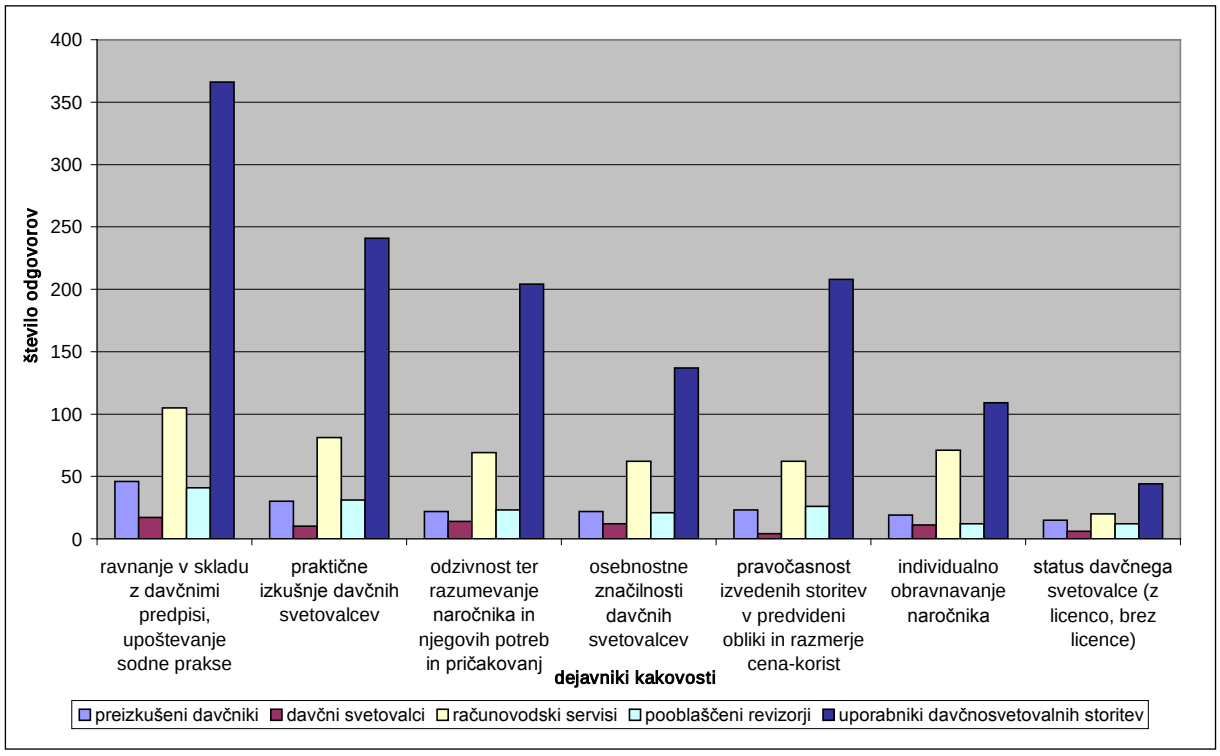
Slika RUI 1: Grafični prikaz primerjave dojemanja značilnosti dejavnikov kakovosti davčnosvetovalnih storitev med uporabniki in izvajalci davčnosvetovalnih storitev



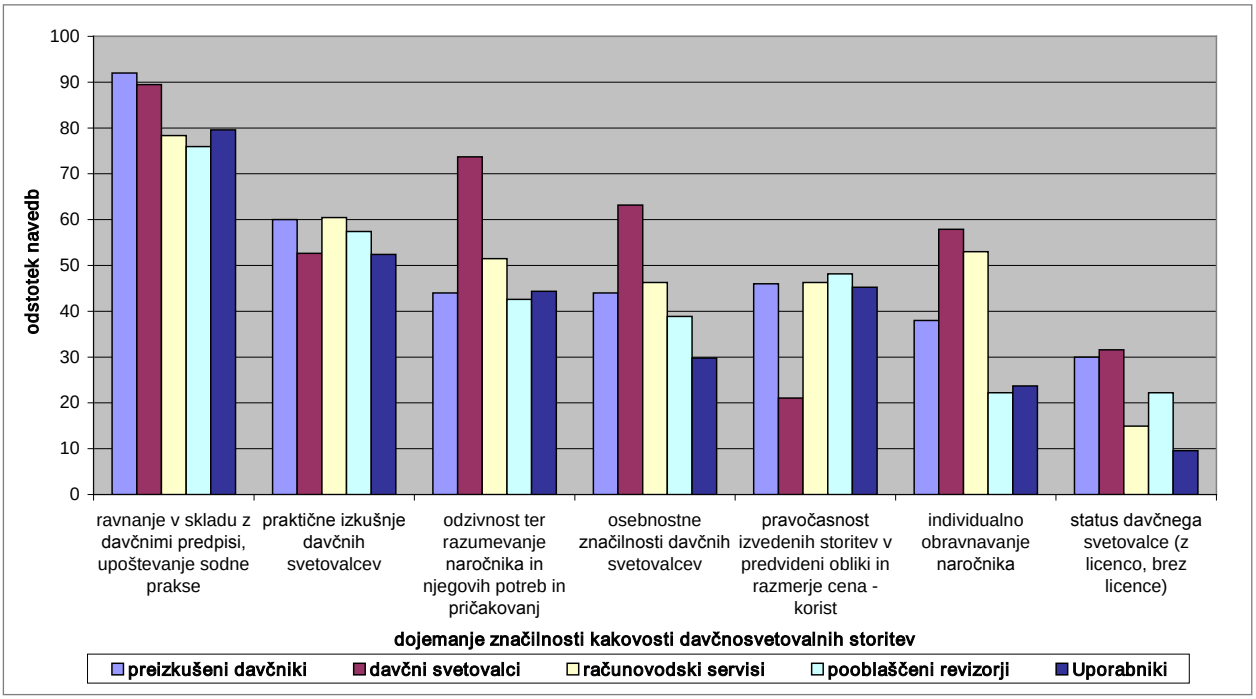
Slika RUI 2: Grafični prikaz primerjave dojemanja značilnosti dejavnikov kakovosti davčnosvetovalnih storitev med uporabniki in izvajalci davčnosvetovalnih storitev



Slika RUI 3: Grafični prikaz primerjave dojemanja značilnosti dejavnikov kakovosti davčnosvetovalnih storitev med uporabniki in posameznimi vrstami izvajalcev davčnosvetovalnih storitev



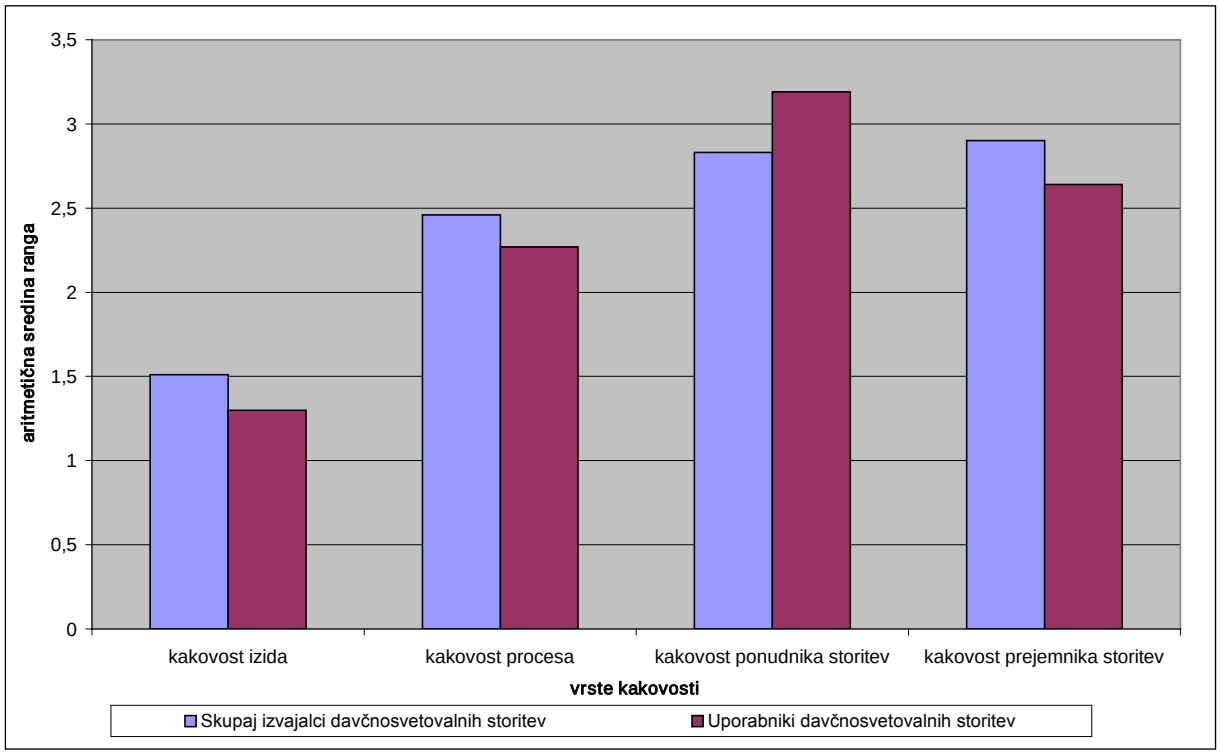
Slika RUI 4: Grafični prikaz primerjave dojemanja dejavnikov kakovosti davčnosvetovalnih storitev med uporabniki davčnosvetovalnih storitev in posameznimi vrstami izvajalcev davčnosvetovalnih storitev



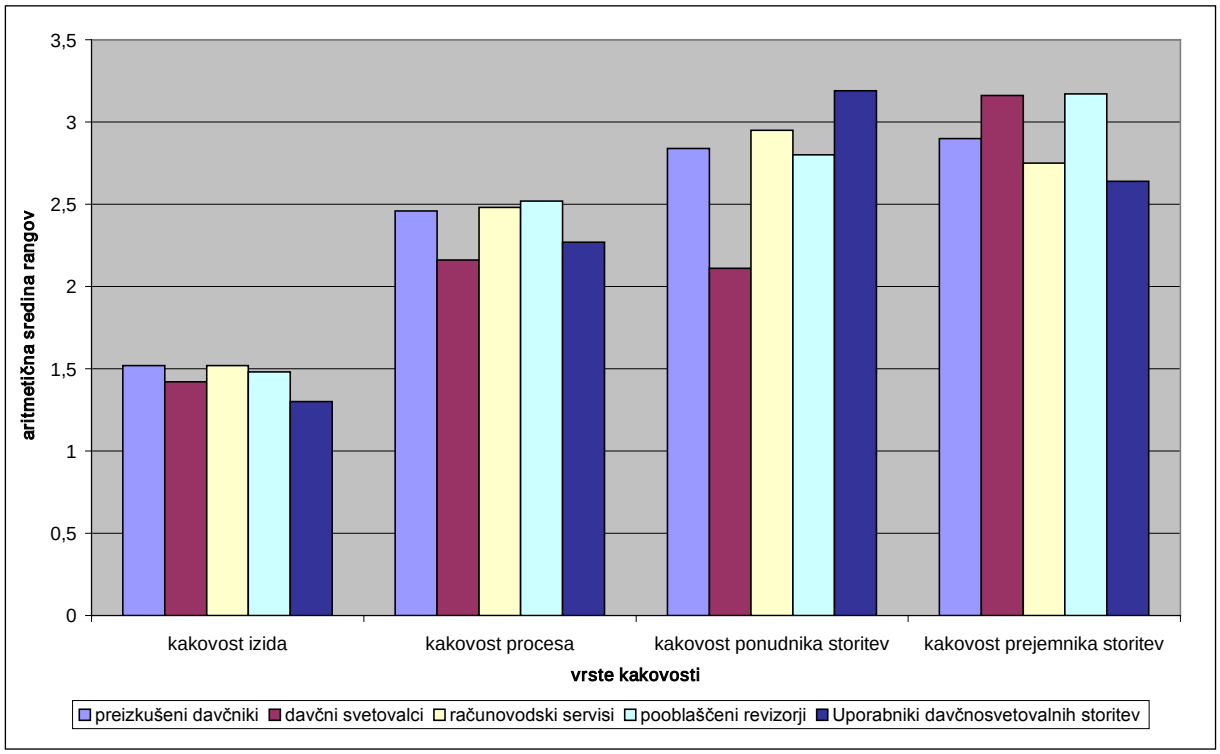
Preglednica RUI 2 8,4: Pregled rangiranja pomembnosti dejavnikov kakovosti po vrstah davčnih izvajalcev

		preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblašče ni revizorji	Skupaj izvajalci davčnosveto valnih storitev	Uporabniki davčnosveto valnih storitev
kakovost izida	število odgovorov	50	19	130	54	253	432
	standardna deviacija	0,9	0,8	1,0	0,9	0,9	0,757
	aritmetična sredina	1,52	1,42	1,52	1,48	1,51	1,30
kakovost procesa	število odgovorov	50	19	130	54	253	428
	standardna deviacija	0,9	0,8	0,9	0,9	0,9	0,705
	aritmetična sredina	2,46	2,16	2,48	2,52	2,46	2,27
kakovost ponudnika storitev	število odgovorov	50	19	131	54	254	429
	standardna deviacija	1,0	1,1	1,1	1,0	1,1	1,033
	aritmetična sredina	2,84	2,11	2,95	2,80	2,83	3,19
kakovost prejemnika storitev	število odgovorov	50	19	130	54	253	424
	standardna deviacija	1,0	1,0	1,0	0,9	1,0	0,963
	aritmetična sredina	2,90	3,16	2,75	3,17	2,90	2,64

Slika RUI 5: Grafični prikaz primerjave rangiranja pomembnosti dejavnikov kakovosti davčnosvetovalnih storitev med uporabniki in izvajalci davčnosvetovalnih storitev



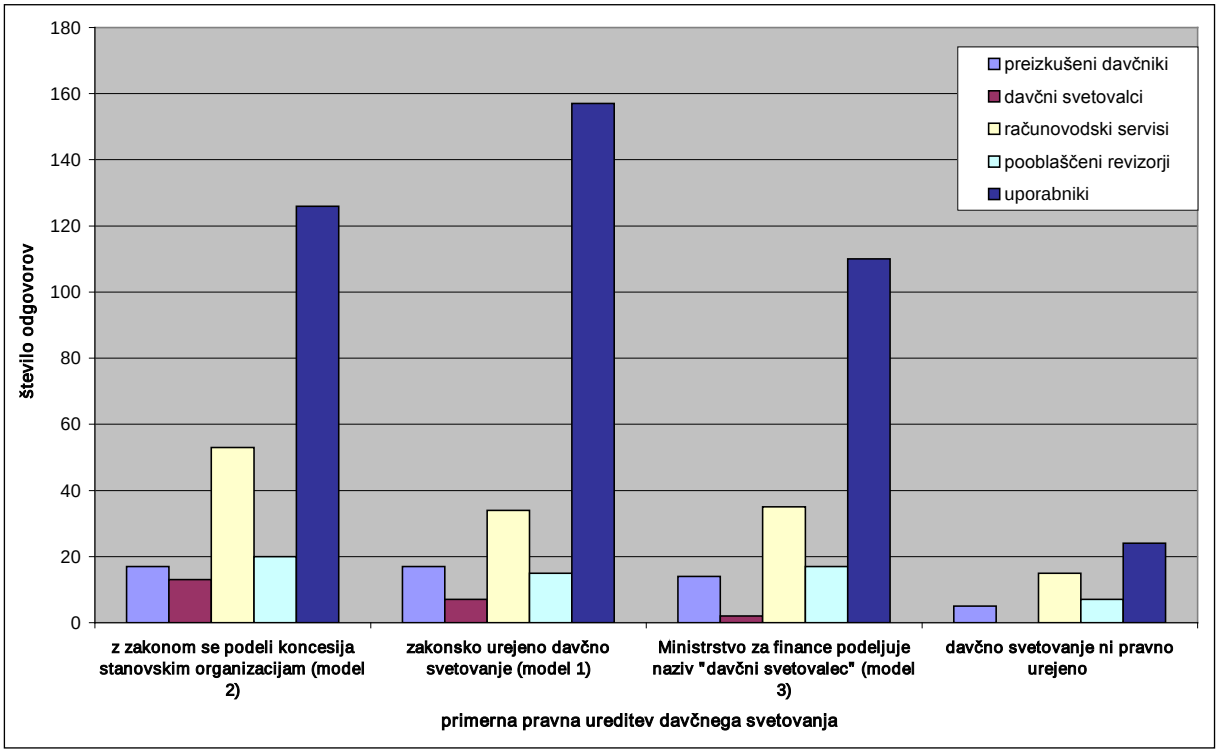
Slika RUI 6: Grafični prikaz primerjave dojemanja rangiranja pomembnosti dejavnikov kakovosti davčnosvetovalnih storitev med uporabniki in posameznimi vrstami izvajalcev davčnosvetovalnih storitev



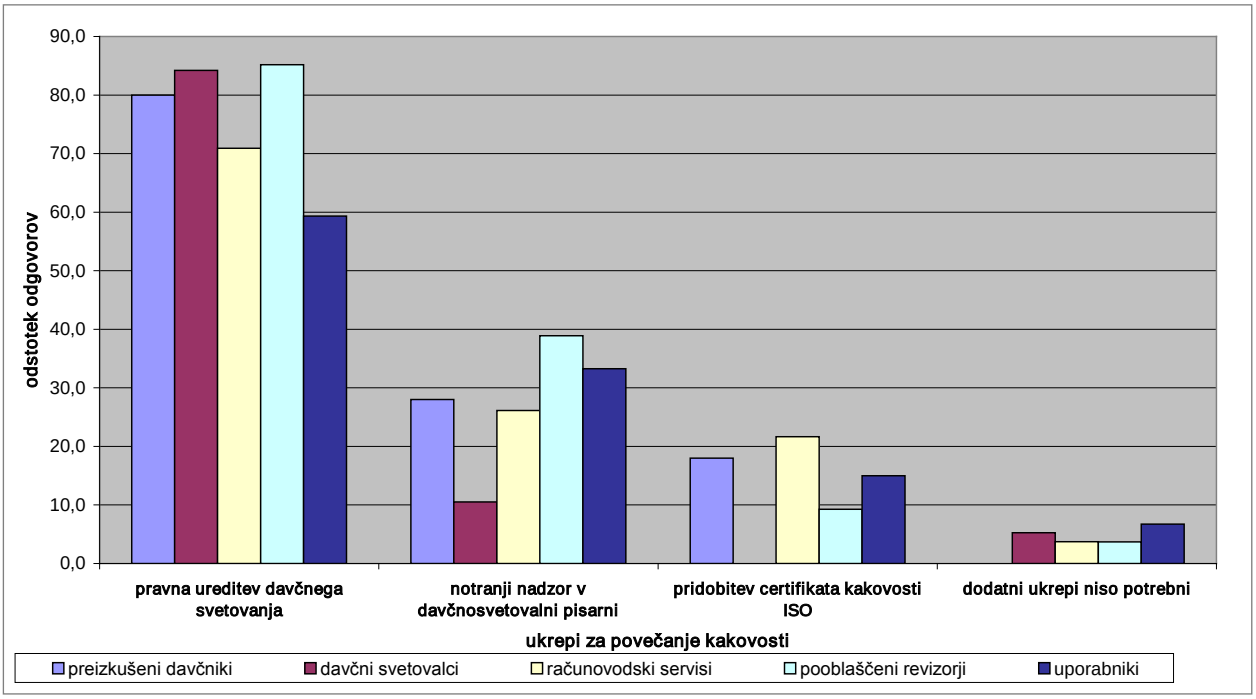
Preglednica RUI 3 13,12: Primerjava ukrepov, ki najbolj povečajo kakovost davčnosvetovalnih storitev, med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev

			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	uporabniki davčnosvetovalnih storitev
	z zakonom se podeli koncesija stanovskim organizacijam (model 2)	število	17	13	53	20	126
		odstotek v vrstici	16,5	12,6	51,5	19,4	100,0
	zakonsko urejeno davčno svetovanje (model 1)	število	17	7	34	15	157
		odstotek v vrstici	23,3	9,6	46,6	20,5	100,0
	Ministrstvo za finance podeljuje naziv "davčni svetovalec" (model 3)	število	14	2	35	17	110
		odstotek v vrstici	20,6	2,9	51,5	25,0	100,0
	davčno svetovanje ni pravno urejeno	število	5	0	15	7	24
		odstotek v vrstici	18,5	0,0	55,6	25,9	100,0
	skupaj	število	50	19	134	54	460
		odstotek v vrstici	19,5	7,4	52,1	21,0	100,0

Slika RUI 7: Grafični prikaz ukrepov, ki najbolj povečajo kakovost davčnosvetovalnih storitev (primerjava med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev)



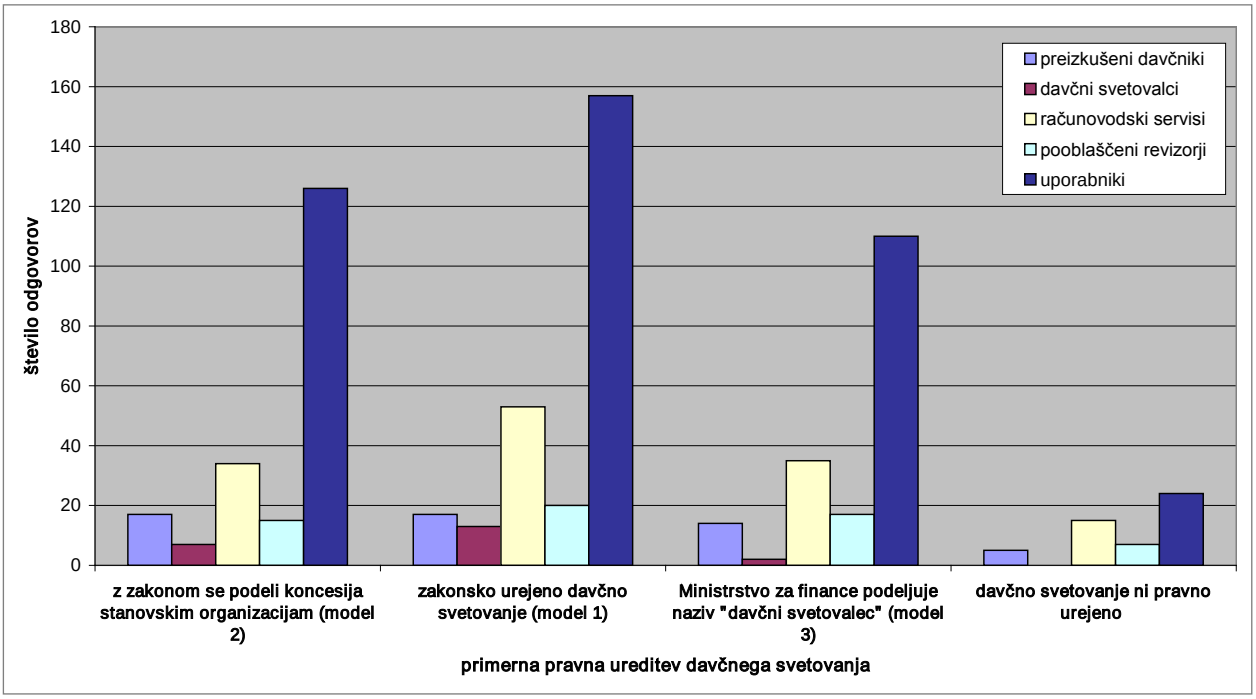
Slika RUI 8: Grafični prikaz ukrepov, ki najbolj povečajo kakovost davčnosvetovalnih storitev (primerjava med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev)



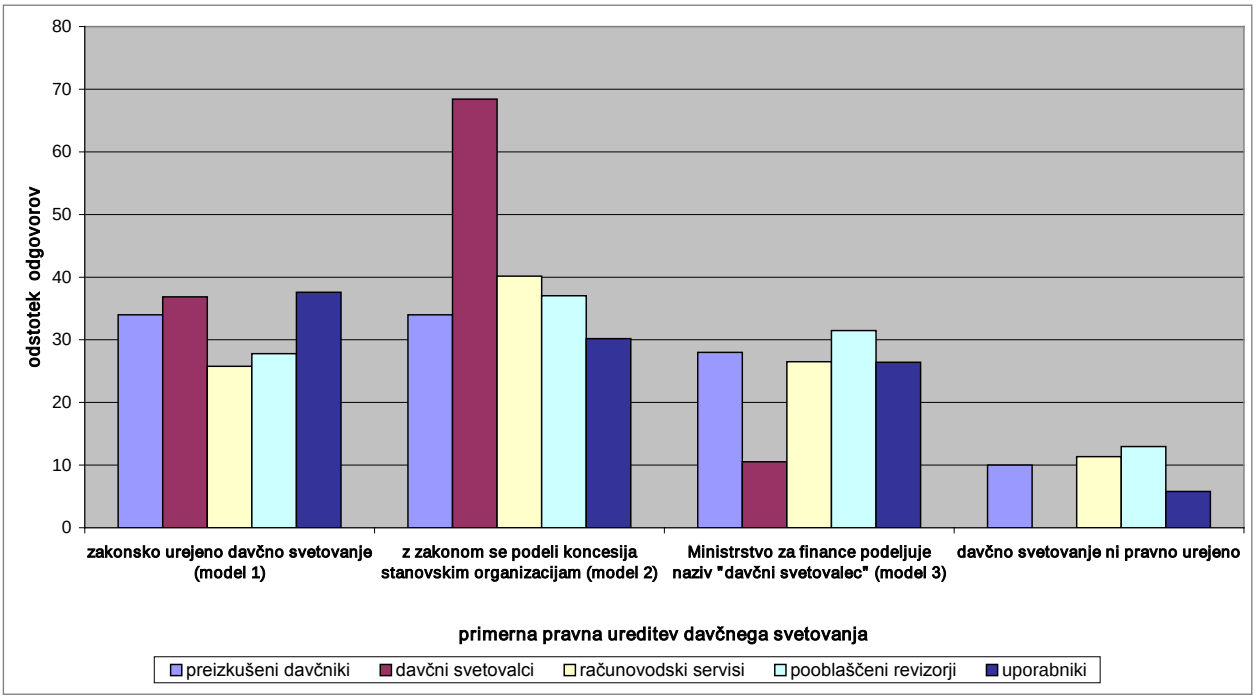
Preglednica RUI 4 13,12: Primerjava primerne pravne ureditve davčnega svetovanja, med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev

			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	uporabniki davčnosvetovalnih storitev
	z zakonom se podeli koncesija stanovskim organizacijam (model 2)	število	17	7	34	15	126
		odstotek v vrstici	23,3	9,6	46,6	20,5	100,0
	zakonsko urejeno davčno svetovanje (model 1)	število	17	13	53	20	157
		odstotek v vrstici	16,5	12,6	51,5	19,4	100,0
	Ministrstvo za finance podeljuje naziv "davčni svetovalec" (model 3)	število	14	2	35	17	110
		odstotek v vrstici	20,6	2,9	51,5	25,0	100,0
	davčno svetovanje ni pravno urejeno	število	5	0	15	7	24
		odstotek v vrstici	18,5	0,0	55,6	25,9	100,0
	skupaj	število	50	19	134	54	460
		odstotek v vrstici	19,5	7,4	52,1	21,0	100,0

Slika RUI 9: Grafični prikaz primerne pravne ureditve davčnega svetovanja (primerjava med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev)



Slika RUI 10: Grafični prikaz primerne pravne ureditve davčnega svetovanja (primerjava med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev)



Preglednica RUI 5 15,15: Primerna izobrazba in izkušnje pri davčnem svetovanju (primerjava med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev)

		uporabniki (N=460)			izvajalci (N=257)		
		0-5 let izkušenj z davčnim svetovanjem	5-10 let izkušenj z davčnim svetovanjem	nad 10 let izkušenj z davčnim svetovanjem	0-5 let izkušenj z davčnim svetovanjem	5-10 let izkušenj z davčnim svetovanjem	nad 10 let izkušenj z davčnim svetovanjem
univerzitetna izobrazba	število	44	236	50	42	146	14
visokošolska strokovna izobrazba	število	21	123	44	18	79	24
višješolska izobrazba	število	8	39	46	4	32	46
srednješolska izobrazba	število	1	8	45	2	4	52

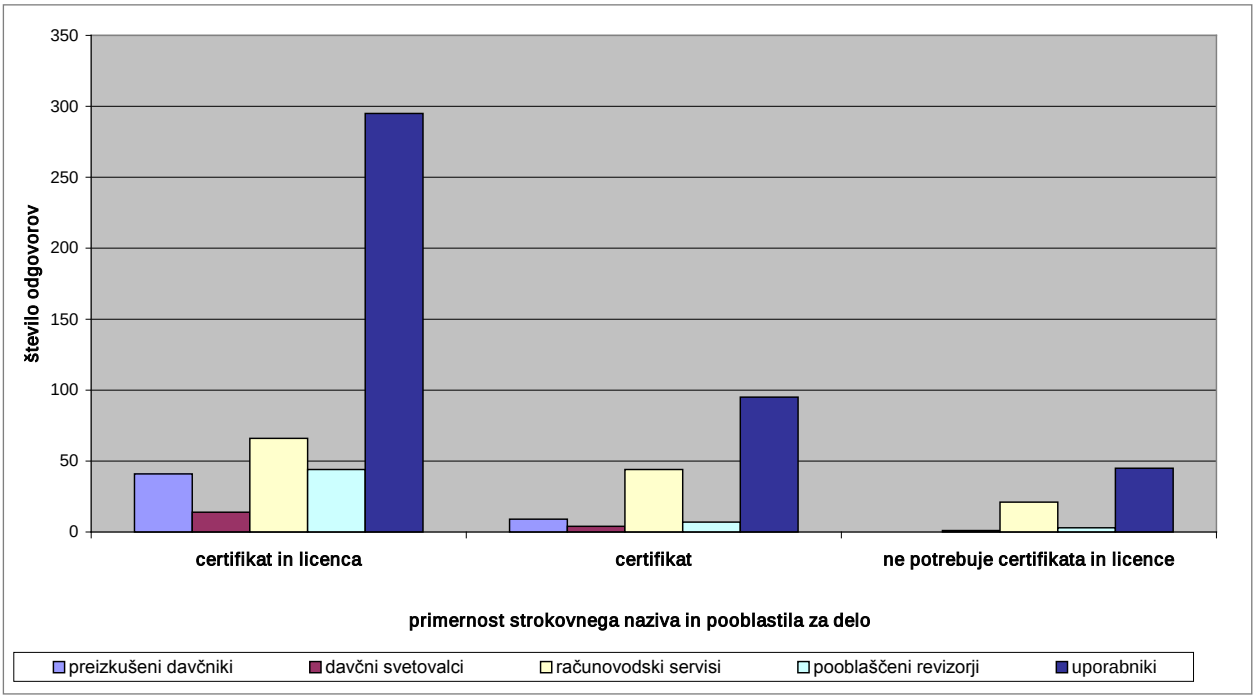
Preglednica RUI 6 15,15: Primerjava intervala zaupanja o primernosti izobrazbe in izkušenj pri davčnem svetovanju med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev.

	uporabniki (N=460)				izvajalci (N=257)			
	N	aritmetična sredina	standardna napaka	standardna deviacija	N	aritmetična sredina	standardn a napaka	standardna deviacija
minimalna izobrazba: univerzitetna	330	2,02	0,029	0,534	202	1,86	0,036	0,509
minimalna izobrazba: visokošolska strokovna	188	2,12	0,042	0,577	121	2,05	0,054	0,590
minimalna izobrazba: višješolska	93	2,41	0,067	0,647	78	2,49	0,068	0,597
minimalna izobrazba: srednješolska	54	2,81	0,060	0,438	52	2,85	0,064	0,460

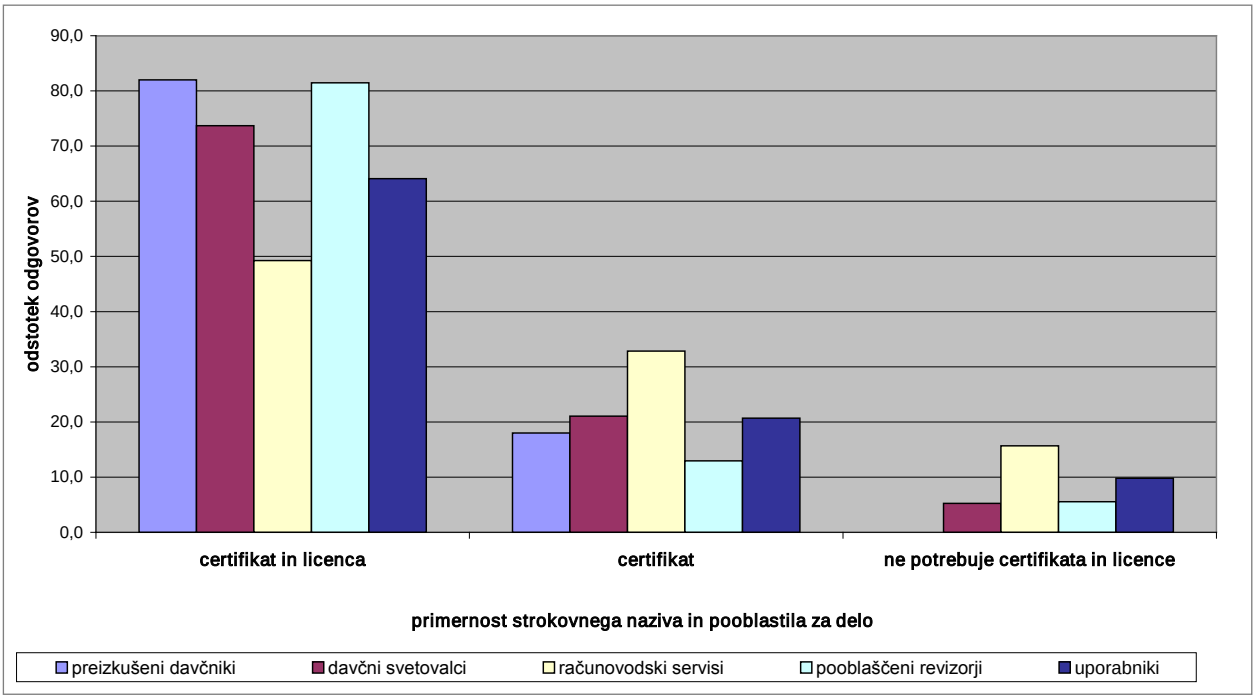
Preglednica RUI 7 16,16: Primernost strokovnega naziva in pooblastila za delo (primerjava med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev).

			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	uporabniki davčnosvetova lnih storitev
	certifikat in licenca	število	41	14	66	44	295
		odstotek v vrstici	24,8	8,5	40,0	26,7	100,0
	certifikat	število	9	4	44	7	95
		odstotek v vrstici	14,1	6,3	68,8	10,9	100,0
	ne potrebuje certifikata in licence	število	0	1	21	3	45
		odstotek v vrstici	0,0	4,0	84,0	12,0	100,0
	brez odgovora	število	0	0	3	0	25
		odstotek v vrstici	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0
	skupaj	število	50	19	134	54	460
		odstotek v vrstici	19,5	7,4	52,1	21,0	100,0

Slika RUI 11: Grafični prikaz primernosti strokovnega naziva in pooblastila za delo (primerjava med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev).



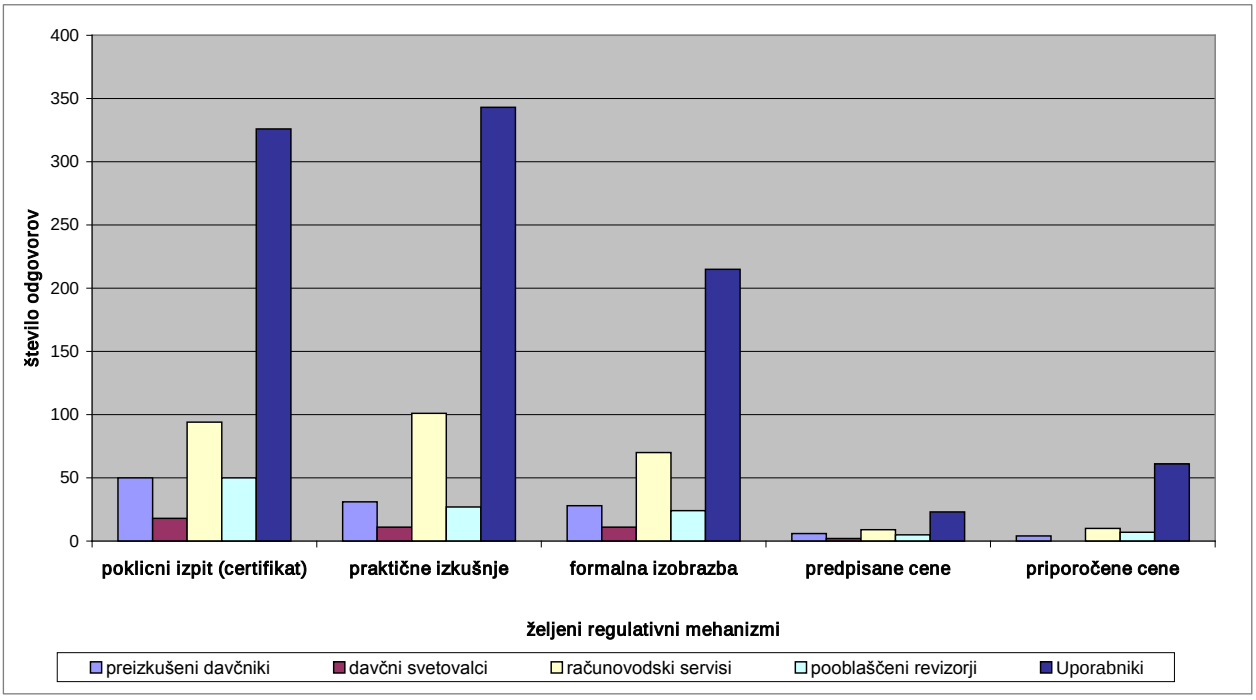
Slika RUI 12: Grafični prikaz primernosti strokovnega naziva in pooblastila za delo (primerjava med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev).



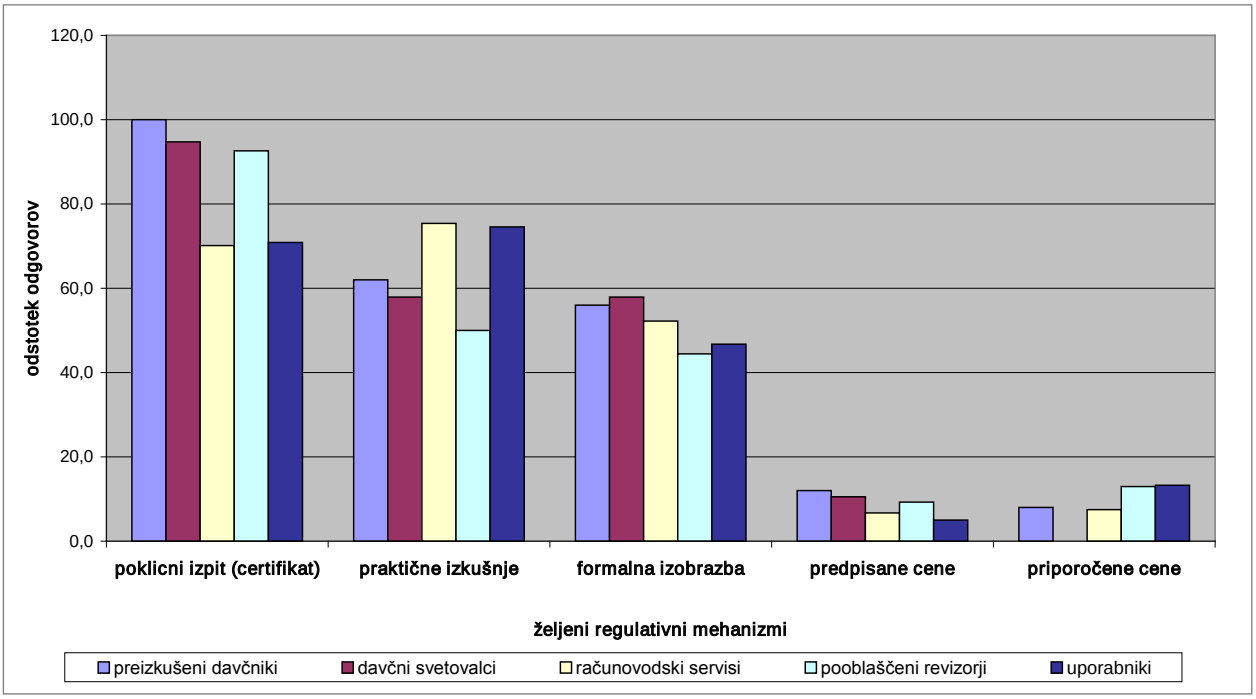
Preglednica RUI 8 17,17: Željeni regulativni mehanizmi za vstop na trg davčnega svetovanja (primerjava med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev)

			preizkušeni davčniki	davčni svetovalci	računovodski servisi	pooblaščeni revizorji	uporabniki davčnosvetovalnih storitev
	formalna izobrazba	število	28	11	70	24	215
		odstotek v vrstici	21,1	8,3	52,6	18,0	100,0
	praktične izkušnje	število	31	11	101	27	343
		odstotek v vrstici	18,2	6,5	59,4	15,9	100,0
	poklicni izpit (certifikat)	število	50	18	94	50	326
		odstotek v vrstici	23,6	8,5	44,3	23,6	100,0
	predpisane cene	število	6	2	9	5	23
		odstotek v vrstici	27,3	9,1	40,9	22,7	100,0
	priporočene cene	število	4	0	10	7	61
		odstotek v vrstici	19,0	0,0	47,6	33,3	100,0
	brez odgovora	število	0	0	2	1	25
		odstotek v vrstici	0,0	0,0	66,7	33,3	100,0
	Skupaj	število	50	19	134	54	460
		odstotek v vrstici	19,5	7,4	52,1	21,0	100,0

Slika RUI 13: Grafični prikaz željenih regulativnih mehanizmov za vstop na trg davčnega svetovanja (primerjava med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev)



Slika RUI 14: Grafični prikaz željenih regulativnih mehanizmov za vstop na trg davčnega svetovanja (primerjava med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev).



12 KAZALA PREGLEDNIC, SLIK IN VPRAŠALNIKOV

12.1 Kazalo preglednic

Preglednica T 1: Indeksi reguliranosti svobodnih poklicev v Sloveniji 74
Preglednica T 2: Seznam držav v Evropi s priznanim in zaščitenim nazivom davčni svetovalec 92
Preglednica T 3: Ukrepi za preprečitev tveganja storitve kaznivih dejanj davčnega svetovalca 126
Preglednica T 4: Interesne skupine ter njihova pričakovanja in zahteve 158
Preglednica T 5: Temeljne značilnosti storitev 167
Preglednica T 6: Dejavniki kakovosti storitev 167
Preglednica T 7: Primeri kazalnikov (indikatorjev) kakovosti davčnosvetovalnih storitev 175
Preglednica T 8: Opis koncepta v modelu kakovosti odnosov 192
Preglednica T 9: Prednosti in slabosti posameznih vrst organiziranosti 205
Preglednica T 10: Področja proučevanja po modelu CAT 270
Preglednica T 11: Organizacijski sistemi in procesi v davčnosvetovalni pisarni 270
Preglednica T 12: Vodenje in razvoj zaposlencev 271
Preglednica T 13: Informacijske in tehnološke veščine 271
Preglednica T 14: Trženje in prodajanje 272
Preglednica T 15: Sodelovanje z naročniki 272
Preglednica T 16: Sedanja in nastajajoča poslovodna praksa 273
Preglednica T 17: Poznavanje najboljše prakse 273
Preglednica T 18: Veščine za opravljanje davčnosvetovalnih storitev 274
Preglednica T 19: Zaračunavanje davčnega svetovanja 274
Preglednica T 20: Pravilnost in etičnost 275
Preglednica T 21: Sposobnost opazovanja in presoje 275
Preglednica T 22: Strokovnost (profesionalizem) 276
Preglednica T 23: Nenehno osebno izpopolnjevanje 276
Preglednica T 24: Medosebna usmerjenost 277
Preglednica T 25: Spretnosti pri vodenju projektov 277
Preglednica T 26: Inovativno/kreativno razmišljanje 278
Preglednica T 27: Predstavljanje/Govorništvo 278
Preglednica T 28: Pisno poslovno komuniciranje 278
Preglednica T 29: Strateško razmišljanje in načrtovanje 279
Preglednica T 30: Spodbujanje razprav/sestankov 279
Preglednica T 31: Pogajanje in prepričevanje 280
Preglednica T 32: Skupinsko delo 280
Preglednica T 33: Utrjevanje in usposabljanje 281
Preglednica T 34: Reševanje problemov 281
Preglednica T 35: Odločanje 282
Preglednica T 36: Večfunkcijski vidik 282

Preglednica RU 1: Anketirani uporabniki davčnosvetovalnih storitev glede na velikost 292
Preglednica RU 2: Pogostost uporabe davčnosvetovalnih storitev 292
Preglednica RU 3: Izvajalci davčnega svetovanja 292
Preglednica RU 4 2a: Zbirni pregled izvajalcev davčnosvetovalnih storitev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 293
Preglednica RU 5 2 b: Izvajalci davčnosvetovalnih storitev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 294
Preglednica RU 6 3a: Način izbire davčnega svetovalca 295
Preglednica RU 7 3b: Zbirni pregled načina izbire davčnih svetovalcev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 296
Preglednica RU 8 3c: Izbira davčnih svetovalcev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 298
Preglednica RU 9 4a: Vrste davčnosvetovalnih storitev, ki jih uporabljajo naročniki 299
Preglednica RU 10 4b: Uporabljene davčnosvetovalne storitve po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 300
Preglednica RU 11 5a: Konkurenčni dejavniki pri izbiri davčnega svetovalca 302
Preglednica RU 12 5b: Pregled rangiranja konkurenčnih dejavnikov pri izbiri davčnega svetovalca 303

Preglednica RU 13 5c: Pregled rangiranja konkurenčnih dejavnikov pri izbiri davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 304
Preglednica RU 14 6a: Vplivna dejavnika za izbor davčnega svetovalca 305
Preglednica RU 15 6b: Vplivna dejavnika za izbor davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 305
Preglednica RU 16 6c: Vplivna dejavnika za izbor davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 307
Preglednica RU 17 7a: Razvrščanje dejavnikov kakovosti davčnosvetovalnih storitev 308
Preglednica RU 18 7b: Razvrščanje dejavnikov kakovosti davčnosvetovalnih storitev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 308
Preglednica RU 19 8a: Rang pomembnosti dejavnikov kakovosti 310
Preglednica RU 20 8b: Pregled rangiranja dejavnikov kakovosti 311
Preglednica RU 21 8c: Pregled rangiranja dejavnikov kakovosti po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 311
Preglednica RU 22 9a: Zbirni pregled strinjanja s trditvami o odličnosti davčnosvetovalne pisarne 312
Preglednica RU 23 9b: Zbirni pregled strinjanja s trditvami o odlični davčnosvetovalni pisarni 314
Preglednica RU 24 10a: Zmanjšanje tveganja z uporabo davčnosvetovalnih storitev 315
Preglednica RU 25 10b: Možnosti zmanjšanja tveganja z uporabo davčnosvetovalnih storitev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 315
Preglednica RU 26 10c: Možnosti zmanjšanja tveganja z uporabo davčnosvetovalnih storitev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 316
Preglednica RU 27 11a: Pomembnost zavarovanja za poklicno odgovornost 318
Preglednica RU 28 11b: Pomembnost zavarovanja za poklicno odgovornost po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 319
Preglednica RU 29 11c: Pomembnost zavarovanja za poklicno odgovornost po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 320
Preglednica RU 30 12a: Pripravljenost uveljavljanja odškodninske odgovornosti do davčnega svetovalca 321
Preglednica RU 31 12b: Pripravljenost uveljavljanja odškodninske odgovornosti do davčnega svetovalca 322
Preglednica RU 32 13a: Ukrepi za povečanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev 324
Preglednica RU 33 13b: Ukrepi za povečanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 325
Preglednica RU 34 14a: Izbira primerne pravne ureditve davčnega svetovanja 327
Preglednica RU 35 14b: Izbira primerne pravne ureditve davčnega svetovanja po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 328
Preglednica RU 36 15a: Primerna izobrazba in izkušnje pri davčnem svetovanju 330
Preglednica RU 37 15b: Izračun intervala zaupanja o primernosti izobrazbe in izkušenj pri davčnem svetovanju 330
Preglednica RU 38 16a: Primernost strokovnega naziva in pooblastila za delo 331
Preglednica RU 39 16b: Primernost strokovnega naziva in pooblastila za delo po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 332
Preglednica RU 40 17a: Željeni regulativni mehanizmi za vstop na trg davčnega svetovanja 334
Preglednica RU 41 17b: Željeni regulativni mehanizmi za vstop na trg davčnega svetovanja po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 334
Preglednica RU 42 17c: Željeni regulativni mehanizmi za vstop na trg davčnega svetovanja po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 335

Preglednica RI 1: Izvajalci davčnosvetovalnih storitev 337
Preglednica RI 2: Sedanji konkurenčni dejavniki izvajalcev davčnega svetovanja 337
Preglednica RI 3: Sedanji konkurenčni dejavniki izvajalcev davčnega svetovanja po vrstah davčnih svetovalcev 338
Preglednica RI 4: Pričakovani konkurenčni dejavniki izvajalcev davčnega svetovanja 339
Preglednica RI 5: Pričakovani konkurenčni dejavniki izvajalcev davčnega svetovanja po vrstah davčnih svetovalcev 340
Preglednica RI 6 2a: Predvideni konkurenčni dejavniki izvajalcev davčnega svetovanja 342
Preglednica RI 7 2b: Predvideni konkurenčni dejavniki izvajalcev davčnega svetovanja po vrstah davčnih izvajalcev 343
Preglednica RI 8 2c: Predvideni konkurenčni dejavniki izvajalcev davčnega svetovanja po vrstah davčnih izvajalcev 344
Preglednica RI 9 3a: Razvrščanje dejavnikov kakovosti davčnosvetovalnih storitev 345

Preglednica RI 10 3b: Primerjava dojemanja značilnosti kakovosti davčnosvetovalnih storitev po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja 346
Preglednica RI 11 3c: Primerjava dojemanja značilnosti kakovosti davčnosvetovalnih storitev po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja 348
Preglednica RI 12 4a: Rang pomembnosti dejavnikov kakovosti pri izvajalcih davčnega svetovanja 349
Preglednica RI 13 4b: Zbirni pregled rangiranja pomembnosti dejavnikov kakovosti pri izvajalcih davčnega svetovanja 350
Preglednica RI 14 4c: Zbirni pregled odstotkov rangiranja pomembnosti dejavnikov kakovosti pri izvajalcih davčnega svetovanja 351
Preglednica RI 15 5a: Zbirni pregled strinjanja s trditvami o odlični davčnosvetovalni pisarni 353
Preglednica RI 16 6a: Vrste tveganj, ki jih zaznavajo davčni svetovalci 354
Preglednica RI 17 6b: Vrste zaznanih tveganj po izvajalcih davčnega svetovanja 356
Preglednica RI 18 6c: Vrste zaznanih tveganj po izvajalcih davčnega svetovanja 357
Preglednica RI 19 7a: Poslovna tveganja, ki jih zaznavajo davčni svetovalci 358
Preglednica RI 20 7b: Poslovna tveganja, ki jih zaznavajo davčni svetovalci, po vrstah davčnih svetovalcev 360
Preglednica RI 21 7c: Poslovna tveganja, ki jih zaznavajo davčni svetovalci, po vrstah davčnih svetovalcev 362
Preglednica RI 22 8a: Ključne odgovornosti davčnega svetovalca 364
Preglednica RI 23 8b: Ključne odgovornosti davčnega svetovalca po vrstah davčnih svetovalcev 365
Preglednica RI 24 8c: Ključne odgovornosti davčnega svetovalca po vrstah davčnih svetovalcev 367
Preglednica RI 25 9a: Instrumenti zmanjševanja tveganj 368
Preglednica RI 26 9b: Temeljni instrumenti zmanjševanja tveganj glede na vrste izvajalcev davčnega svetovanja 370
Preglednica RI 27 9c: Temeljni instrumenti zmanjševanja tveganj glede na vrste izvajalcev davčnega svetovanja 372
Preglednica RI 28 10a: Sklenjene pogodbe zavarovanja poklicne odgovornosti 374
Preglednica RI 29 10b: Sklenjene pogodbe zavarovanja poklicne odgovornosti po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja 376
Preglednica RI 30 10c: Sklenjene pogodbe zavarovanja poklicne odgovornosti po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja 377
Preglednica RI 31 11a: Mnenje o pomenu zmanjšanja tveganja zaradi pozavarovanja 378
Preglednica RI 32 11b: Mnenje o pomenu zmanjšanja tveganja zaradi pozavarovanja glede na vrsto izvajalcev davčnega svetovanja 380
Preglednica RI 33 11c: Mnenje o pomenu zmanjšanja tveganja zaradi pozavarovanja glede na vrsto izvajalcev davčnega svetovanja 381
Preglednica RI 34 12a: Ukrepi, ki najbolj povečajo kakovost davčnosvetovalnih storitev 382
Preglednica RI 35 12b: Mnenje o ukrepih, ki najbolj povečajo kakovost davčnosvetovalnih storitev, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja 383
Preglednica RI 36 12c: Mnenje o ukrepih, ki najbolj povečajo kakovost davčnosvetovalnih storitev, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja 384
Preglednica RI 37 13a: Izbira primerne pravne ureditve davčnega svetovanja 386
Preglednica RI 38 13b: Izbira primerne pravne ureditve davčnega svetovanja po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja 388
Preglednica RI 39 13c: Izbira primerne pravne ureditve davčnega svetovanja po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja 389
Preglednica RI 40 14a: Elementi kakovosti, na katere najbolj vpliva pravna ureditev davčnega svetovanja 390
Preglednica RI 41 14b: Elementi kakovosti, na katere najbolj vpliva pravna ureditev davčnega svetovanja, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja 391
Preglednica RI 42 14c: Elementi kakovosti, na katere najbolj vpliva pravna ureditev davčnega svetovanja, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja 393
Preglednica RI 43 15a: Primerna izobrazba in izkušnje za davčnega svetovalca 394
Preglednica RI 44 15b: Izračun intervala zaupanja o primernosti izobrazbe in izkušenj za davčnega svetovalca 394
Preglednica RI 45 16a: Primernost strokovnega naziva in pooblastila za delo 395
Preglednica RI 46 16b: Primernost strokovnega naziva in pooblastila za delo, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja 397
Preglednica RI 47 16c: Primernost strokovnega naziva in pooblastila za delo, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja 398
Preglednica RI 48 17a: Željeni regulativni mehanizmi za vstop na trg davčnega svetovanja 399
Preglednica RI 49 17b: Željeni regulativni mehanizmi za vstop na trg davčnega svetovanja, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja 400
Preglednica RI 50 17c: Željeni regulativni mehanizmi za vstop na trg davčnega svetovanja, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja 401

Preglednica RI 51 18a: Pomen stanovskih organizacij za zagotavljanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev..... 402
Preglednica RI 52 18b: Pomen stanovskih organizacij za zagotavljanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja..... 404
Preglednica RI 53 18c: Pomen stanovskih organizacij za zagotavljanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja..... 405
Preglednica RI 54 19a: Vloga stanovskih organizacij..... 406
Preglednica RI 55 19b: Vloga stanovskih organizacij, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja..... 408
Preglednica RI 56 19c: Vloga stanovskih organizacij, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja..... 409

Preglednica RUI 1 7,3: Primerjava dojemanja značilnosti dejavnikov kakovosti davčnosvetovalnih storitev med uporabniki in izvajalci davčnosvetovalnih storitev..... 411
Preglednica RUI 2 8,4: Pregled rangiranja pomembnosti dejavnikov kakovosti po vrstah davčnih izvajalcev..... 413
Preglednica RUI 3 13,12: Primerjava ukrepov, ki najbolj povečajo kakovost davčnosvetovalnih storitev, med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev..... 415
Preglednica RUI 4 13,12: Primerjava primerne pravne ureditve davčnega svetovanja, med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev..... 416
Preglednica RUI 5 15,15: Primerna izobrazba in izkušnje pri davčnem svetovanju (primerjava med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev)..... 418
Preglednica RUI 6 15,15: Primerjava intervala zaupanja o primernosti izobrazbe in izkušenj pri davčnem svetovanju med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev..... 418
Preglednica RUI 7 16,16: Primernost strokovnega naziva in pooblastila za delo (primerjava med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev)..... 418
Preglednica RUI 8 17,17: Željeni regulativni mehanizmi za vstop na trg davčnega svetovanja (primerjava med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev)..... 420

12.2 Kazalo slik

Slika T 1: Potek raziskave..... 31
Slika T 2: Razlogi za prenos davčnega svetovanja na zunanje izvajalce..... 43
Slika T 3: Razmerja med ponudbo, povpraševanjem in sposobnostjo priprave storitev..... 51
Slika T 4: Soodvisnost med kakovostjo svetovalnega procesa in kakovostjo storitev..... 158
Slika T 5: Tipologija storitev glede na stopnjo medsebojnega vplivanja in induvidualizacije..... 161
Slika T 6: Razvrstitev podvrst davčnosvetovalnih storitev..... 161
Slika T 7: Možna razmerja med davčnim svetovalcem in naročnikom..... 165
Slika T 8: Ravni kakovosti druge stopnje..... 168
Slika T 9: Krog kakovosti pri osrednji točki..... 169
Slika T 10: Povezanost med kakovostjo davčnega svetovanja in poslovnim izidom..... 170
Slika T 11: Povezava stroškov, odvisnih od kakovosti in koristi..... 172
Slika T 12: Model kakovosti po Grönroosu..... 174
Slika T 13: Model opredelitve po Meyerju in Mattmüllerju..... 176
Slika T 14: Model ocenjevanja kakovosti storitev, imenovan model neskladij..... 179
Slika T 15: Model ocenjevanja kakovosti storitev, imenovan model neskladij (podrobnejši opis)..... 182
Slika T 16: Dejavniki, ki vplivajo na naročnikova pričakovanja..... 189
Slika T 17: Model kakovosti odnosov..... 191
Slika T 18: Vrste odnosov..... 194
Slika T 19: Kazalniki (indikatorji) za merjenje kakovosti storitev..... 197
Slika T 20: Sistem kakovosti v davčnosvetovalni pisarni po Schüslerju..... 202
Slika T 21: Kakovost kot naloga poslovodstva..... 212
Slika T 22: Predlog pravne ureditve davčnega svetovanja v Sloveniji..... 230

Slika RU 1: Vrste davčnih svetovalcev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev..... 293
Slika RU 2: Vrste davčnih svetovalcev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev..... 294
Slika RU 3: Prikaz vrste davčnih svetovalcev, ki svetujejo posameznim skupinam uporabnikov davčnosvetovlnih storitev glede na velikost..... 295
Slika RU 4: Način izbire davčnega svetovalca..... 296
Slika RU 5: Izbira davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev..... 297

Slika RU 6: Izbira davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 297
Slika RU 7: Kriterij izbire davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 298
Slika RU 8: Vrste davčnosvetovalnih storitev, ki jih uporabljajo naročniki 299
Slika RU 9: Vrste davčnosvetovalnih storitev, ki jih uporabljajo naročniki 300
Slika RU 10: Uporabljene davčnosvetovalne storitve po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 301
Slika RU 11: Uporabljene davčnosvetovalne storitve po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 301
Slika RU 12: Uporabljene davčnosvetovalne storitve po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 302
Slika RU 13: Grafični prikaz pregleda rangiranja konkurenčnih dejavnikov pri izbiri davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 305
Slika RU 14: Grafični prikaz dejavnika za izbor davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 306
Slika RU 15: Grafični prikaz dejavnika za izbor davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 306
Slika RU 16: Grafični prikaz dejavnika za izbor davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 307
Slika RU 17: Grafični prikaz vplivnih dejavnikov za izbor davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 309
Slika RU 18: Grafični prikaz vplivnih dejavnikov za izbor davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 309
Slika RU 19: Grafični prikaz vplivnih dejavnikov za izbor davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 310
Slika RU 20: Grafični prikaz rangiranja dejavnikov kakovosti po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 312
Slika RU 21: Grafični prikaz trditev o odličnosti davčnosvetovalne pisarne 313
Slika RU 22: Grafični prikaz trditev o zmanjšanju tveganja z uporabo davčnosvetovalnih storitev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 316
Slika RU 23: Grafični prikaz trditev o zmanjšanju tveganja z uporabo davčnosvetovalnih storitev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 316
Slika RU 24: Grafični prikaz trditev o zmanjšanju tveganja z uporabo davčnosvetovalnih storitev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 317
Slika RU 25: Grafični prikaz pomembnosti zavarovanja poklicne odgovornosti 318
Slika RU 26: Grafični prikaz pomembnosti zavarovanja poklicne odgovornosti po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 319
Slika RU 27: Grafični prikaz pomembnosti zavarovanja poklicne odgovornosti po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 320
Slika RU 28: Grafični prikaz pripravljenosti uveljavljanja odškodninske odgovornosti do davčnega svetovalca 321
Slika RU 29: Grafični prikaz pripravljenosti uveljavljanja odškodninske odgovornosti do davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 322
Slika RU 30: Grafični prikaz pripravljenosti uveljavljanja odškodninske odgovornosti do davčnega svetovalca po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 323
Slika RU 31: Ukrepi za povečanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev 324
Slika RU 32: Ukrepi za povečanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 325
Slika RU 33: Ukrepi za povečanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 326
Slika RU 34: Ukrepi za povečanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 326
Slika RU 35: Izbira primerne pravne ureditve davčnega svetovanja 327
Slika RU 36: Grafični prikaz izbire primerne pravne ureditve davčnega svetovanja po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 328
Slika RU 37: Grafični prikaz izbire primerne pravne ureditve davčnega svetovanja po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 329
Slika RU 38: Grafični prikaz izbire primerne pravne ureditve davčnega svetovanja po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 329
Slika RU 39: Grafični prikaz primernosti strokovnega naziva in pooblastila za delo 331
Slika RU 40: Grafični prikaz primernosti strokovnega naziva in pooblastila za delo po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 332
Slika RU 41: Grafični prikaz primernosti strokovnega naziva in pooblastila za delo po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 333

Slika RU 42: Grafični prikaz primernosti strokovnega naziva in pooblastila za delo po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 333
Slika RU 43: Grafični prikaz regulativnih mehanizmov za vstop na trg po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 334
Slika RU 44: Grafični prikaz regulativnih mehanizmov za vstop na trg po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 335
Slika RU 45: Grafični prikaz regulativnih mehanizmov za vstop na trg po velikosti uporabnikov davčnosvetovalnih storitev 336

Slika RI 1: Grafični prikaz rangiranja sedanjih konkurenčnih dejavnikov davčnih svetovalcev 339
Slika RI 2: Grafični prikaz rangiranja prihodnjih konkurenčnih dejavnikov davčnih svetovalcev 341
Slika RI 3: Grafični prikaz primerjave rangiranja sedanjih in prihodnjih konkurenčnih dejavnikov davčnih svetovalcev 342
Slika RI 4: Grafični prikaz primerjave načina konkuriranja na trgu davčnega svetovanja po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja 343
Slika RI 5: Grafični prikaz primerjave načina konkuriranja na trgu davčnega svetovanja po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja 344
Slika RI 6: Grafični prikaz primerjave načina konkuriranja na trgu davčnega svetovanja po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja 345
Slika RI 7: Grafični prikaz primerjave dojemanja značilnosti kakovosti davčnosvetovalnih storitev po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja 346
Slika RI 8: Grafični prikaz primerjave dojemanja značilnosti kakovosti davčnosvetovalnih storitev po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja 347
Slika RI 9: Grafični prikaz primerjave dojemanja značilnosti kakovosti davčnosvetovalnih storitev po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja 349
Slika RI 10: Grafični prikaz rangiranja vidikov kakovosti 350
Slika RI 11: Grafični prikaz odstotkov rangov vidikov kakovosti 352
Slika RI 12: Grafični prikaz odstotkov rangov vidikov kakovosti po izvajalcih davčnosvetovalnih storitev 352
Slika RI 13: Zbirni grafični prikaz trditev o odlični davčnosvetovalni pisarni 354
Slika RI 14: Grafični prikaz vrste tveganj, ki jih zaznavajo davčni svetovalci 355
Slika RI 15: Grafični prikaz primerjave vrste tveganj po vrstah davčnih svetovalcev 355
Slika RI 16: Grafični prikaz primerjave vrste tveganj po vrstah davčnih svetovalcev 357
Slika RI 17: Grafični prikaz primerjave vrste tveganj po vrstah davčnih svetovalcev 358
Slika RI 18: Grafični prikaz poslovnih tveganj, ki jih zaznavajo davčni svetovalci 359
Slika RI 19: Grafični prikaz primerjave vrste tveganj po vrstah davčnih svetovalcev 361
Slika RI 20: Grafični prikaz primerjave vrste tveganj po vrstah davčnih svetovalcev 361
Slika RI 21: Grafični prikaz primerjave vrste tveganj po vrstah davčnih svetovalcev 363
Slika RI 22: Grafični prikaz ključnih odgovornosti davčnega svetovalca 364
Slika RI 23: Grafični prikaz ključnih odgovornosti davčnega svetovalca, po vrstah davčnih svetovalcev 366
Slika RI 24: Grafični prikaz ključnih odgovornosti davčnega svetovalca, po vrstah davčnih svetovalcev 366
Slika RI 25: Grafični prikaz ključnih odgovornosti davčnega svetovalca, po vrstah davčnih svetovalcev 368
Slika RI 26: Grafični prikaz instrumentov zmanjševanja tveganj 369
Slika RI 27: Grafični prikaz instrumentov zmanjševanja tveganj po vrstah davčnih svetovalcev 369
Slika RI 28: Grafični prikaz instrumentov zmanjševanja tveganj po vrstah davčnih svetovalcev 371
Slika RI 29: Grafični prikaz instrumentov zmanjševanja tveganj po vrstah davčnih svetovalcev 373
Slika RI 30: Grafični prikaz sklenjenih pogodb zavarovanja poklicne odgovornosti 374
Slika RI 31: Grafični prikaz sklenjenih pogodb zavarovanja poklicne odgovornosti po izvajalcih davčnega svetovanja 375
Slika RI 32: Grafični prikaz sklenjenih pogodb zavarovanja poklicne odgovornosti po izvajalcih davčnega svetovanja 376
Slika RI 33: Grafični prikaz sklenjenih pogodb zavarovanja poklicne odgovornosti po izvajalcih davčnega svetovanja 377
Slika RI 34: Grafični prikaz mnenja o pomenu zmanjšanja tveganja zaradi pozavarovanja 378
Slika RI 35: Grafični prikaz mnenja o pomenu zmanjšanja tveganja zaradi pozavarovanja po vrstah davčnih svetovalcev 379
Slika RI 36: Grafični prikaz mnenja o pomenu zmanjšanja tveganja zaradi pozavarovanja po vrstah davčnih svetovalcev 380

Slika RI 37: Grafični prikaz mnenja o pomenu zmanjšanja tveganja zaradi pozavarovanja po vrstah davčnih svetovalcev 381
Slika RI 38: Grafični prikaz mnenja o ukrepih, ki najbolj povečajo kakovost davčnosvetovalnih storitev 382
Slika RI 39: Grafični prikaz mnenja o ukrepih, ki najbolj povečajo kakovost davčnosvetovalnih storitev po izvajalcih davčnega svetovanja 383
Slika RI 40: Grafični prikaz mnenja o ukrepih, ki najbolj povečajo kakovost davčnosvetovalnih storitev, po izvajalcih davčnega svetovanja 384
Slika RI 41: Grafični prikaz mnenja o ukrepih, ki najbolj povečajo kakovost davčnosvetovalnih storitev, po izvajalcih davčnega svetovanja 385
Slika RI 42: Grafični prikaz izbire primerne pravne ureditve davčnega svetovanja 386
Slika RI 43: Grafični prikaz izbire primerne pravne ureditve davčnega svetovanja po izvajalcih davčnega svetovanja 387
Slika RI 44: Grafični prikaz primerne pravne ureditve davčnega svetovanja po izvajalcih davčnega svetovanja 388
Slika RI 45: Grafični prikaz primerne pravne ureditve davčnega svetovanja po izvajalcih davčnega svetovanja 389
Slika RI 46: Grafični prikaz elementov kakovosti, na katere najbolj vpliva pravna ureditev davčnega svetovanja 390
Slika RI 47: Grafični prikaz elementov kakovosti, na katere najbolj vpliva pravna ureditev davčnega svetovanja, po vrstah davčnih svetovalcev 391
Slika RI 48: Grafični prikaz elementov kakovosti, na katere najbolj vpliva pravna ureditev davčnega svetovanja, po vrstah davčnih svetovalcev 392
Slika RI 49: Grafični prikaz elementov kakovosti, na katere najbolj vpliva pravna ureditev davčnega svetovanja, po vrstah davčnih svetovalcev 394
Slika RI 50: Grafični prikaz primernosti strokovnega naziva in pooblastila za delo 395
Slika RI 51: Grafični prikaz primernosti strokovnega naziva in pooblastila za delo po vrstah davčnih svetovalcev 396
Slika RI 52: Grafični prikaz primernosti strokovnega naziva in pooblastila za delo po vrstah davčnih svetovalcev 397
Slika RI 53: Grafični prikaz primernosti strokovnega naziva in pooblastila za delo po vrstah davčnih svetovalcev 398
Slika RI 54: Grafični prikaz željenih regulativnih mehanizmov za vstop na trg davčnega svetovanja, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja 399
Slika RI 55: Grafični prikaz željenih regulativnih mehanizmov za vstop na trg davčnega svetovanja, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja 400
Slika RI 56: Grafični prikaz željenih regulativnih mehanizmov za vstop na trg davčnega svetovanja, po vrstah izvajalcev davčnega svetovanja 401
Slika RI 57: Grafični prikaz pomena stanovskih organizacij za zagotavljanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev 402
Slika RI 58: Grafični prikaz pomena stanovskih organizacij za zagotavljanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev po vrstah davčnih svetovalcev 403
Slika RI 59: Grafični prikaz pomena stanovskih organizacij za zagotavljanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev po vrstah davčnih svetovalcev 404
Slika RI 60: Grafični prikaz pomena stanovskih organizacij za zagotavljanje kakovosti davčnosvetovalnih storitev po vrstah davčnih svetovalcev 405
Slika RI 61: Grafični prikaz vloge stanovskih organizacij 406
Slika RI 62: Grafični prikaz vloge stanovskih organizacij po vrstah davčnih svetovalcev 407
Slika RI 63: Grafični prikaz vloge stanovskih organizacij po vrstah davčnih svetovalcev 409
Slika RI 64: Grafični prikaz vloge stanovskih organizacij po vrstah davčnih svetovalcev 410

Slika RUI 1: Grafični prikaz primerjave dojemanja značilnosti dejavnikov kakovosti davčnosvetovalnih storitev med uporabniki in izvajalci davčnosvetovalnih storitev 411
Slika RUI 2: Grafični prikaz primerjave dojemanja značilnosti dejavnikov kakovosti davčnosvetovalnih storitev med uporabniki in izvajalci davčnosvetovalnih storitev 412
Slika RUI 3: Grafični prikaz primerjave dojemanja značilnosti dejavnikov kakovosti davčnosvetovalnih storitev med uporabniki in posameznimi vrstami izvajalcev davčnosvetovalnih storitev 412
Slika RUI 4: Grafični prikaz primerjave dojemanja dejavnikov kakovosti davčnosvetovalnih storitev med uporabniki davčnosvetovalnih storitev in posameznimi vrstami izvajalcev davčnosvetovalnih storitev 413
Slika RUI 5: Grafični prikaz primerjave rangiranja pomembnosti dejavnikov kakovosti davčnosvetovalnih storitev med uporabniki in izvajalci davčnosvetovalnih storitev 414
Slika RUI 6: Grafični prikaz primerjave dojemanja rangiranja pomembnosti dejavnikov kakovosti davčnosvetovalnih storitev med uporabniki in posameznimi vrstami izvajalcev davčnosvetovalnih storitev 414
Slika RUI 7: Grafični prikaz ukrepov, ki najbolj povečajo kakovost davčnosvetovalnih storitev (primerjava med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev) 415

Slika RUI 8: Grafični prikaz ukrepov, ki najbolj povečajo kakovost davčnosvetovalnih storitev (primerjava med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev) 416
Slika RUI 9: Grafični prikaz primerne pravne ureditve davčnega svetovanja (primerjava med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev) 417
Slika RUI 10: Grafični prikaz primerne pravne ureditve davčnega svetovanja (primerjava med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev) 417
Slika RUI 11: Grafični prikaz primernosti strokovnega naziva in pooblastila za delo (primerjava med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev). 419
Slika RUI 12: Grafični prikaz primernosti strokovnega naziva in pooblastila za delo (primerjava med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev). 419
Slika RUI 13: Grafični prikaz željenih regulativnih mehanizmov za vstop na trg davčnega svetovanja (primerjava med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev) 420
Slika RUI 14: Grafični prikaz željenih regulativnih mehanizmov za vstop na trg davčnega svetovanja (primerjava med izvajalci in uporabniki davčnosvetovalnih storitev). 421

12.3 Kazalo vprašalnikov

Vprašalnik T 1: Vprašalnik Servqual 253
Vprašalnik T 2: Vprašalnik za merjenje stopnje oglaševanih storitev v povezavi z neskladjema 1 in 2: 254
Vprašalnik T 3: Vprašalnik za merjenje stopnje oglaševanih storitev v povezavi z neskladjema 3 in 4 254
Vprašalnik T 4: Vprašalnik za merjenje kakovosti storitev v povezavi z neskladjem 5 255
Vprašalnik T 5: Vprašalnik Intqual 256
Vprašalnik T 6: Vprašalnik za preveritev usmeritev in postopkov nadzora nad kakovostjo davčne prakse 257
Vprašalnik T 7: Preverjalni seznam za vodjo skupine, ki izvaja nadzor 261
Vprašalnik T 8: Predlagani postopki nadzora 262
Vprašalnik T 9: Za zaposlence v davčnosvetovalni pisarni 265
Vprašalnik T 10: Preverjalni seznam za pregled naročnika 267
Vprašalnik T 11: Ugotovitve o pregledu davčne prakse 267

BIBLIOGRAFIJA

12.4 Strokovna biografija Stanko Čokelc

Rojen sem 18.2. 1957 v Mariboru, s stalnim prebivališčem v Grizoldovi ulici 5, Maribor. Na Visoki ekonomski-komercialni šoli sem diplomiral leta 1981. Podiplomski študij - smer računovodstvo sem končal leta 1992 in si pridobil akademski naziv magister ekonomskih znanosti s področja računovodstva.

Po končanem študiju sem se zaposlil v Službi družbenega knjigovodstva - podružnici Maribor, kjer sem bil zaposlen kot inšpektor svetovalec do 31.12.1994.

Od 1.1. 1995 do 01.09.1997 sem vodil pisarno revizijske družbe RFR-Ernst&Young d.o.o. v Mariboru.

Od leta 1997 vodim svojo revizijsko družbo REVIDICOM revizijska družba d.o.o., s sedežem v Grizoldovi ulici 5, Maribor.

Leta 1990 sem začel z izvedenskimi mnenji za potrebe sodišča. Dne 20.2. 1991 sem bil na Okrožnem sodišču v Mariboru imenovan za stalnega sodnega izvedenca za področje ocene premoženjskega in finančnega položaja podjetij (številka SU 29/91-13).

Na osnovi odločbe številka 031-1/93-42, Ministrstva za finance, sem dne 11.11. 1993 pridobil naziv pooblaščeni revizor. Leta 1994 mi je Slovenski inštitut za revizijo izdal pooblastilo (licenco) za delo.

Na Ekonomsko-poslovni fakulteti v Mariboru sem bil dne 26.10.1998 s sklepom številka 9/B-300 izvoljen v naziv višjega predavatelja za področje računovodstva in revizije.

Leta 2000 mi je Slovenski inštitut za revizijo izdal potrdilo o podelitvi strokovnega naziva preizkušeni davčnik, na podlagi odločbe številka 011-1/00-017.

Od leta 2000 sodelujem pri izobraževanju za pridobitev naziva preizkušeni davčnik pri Slovenskem inštitutu za revizijo.

Leta 2005 mi je Ministrstvo za finance RS izdalo potrdilo št.:191-DNR-MF o priznanju naziva državni notranji revizor.

12.5 Strokovna bibliografija

1.01 Izvirni znanstveni članek

1. ČOKELC, Stanko Obdavčitev fizičnih oseb v Švici = (Taxation of individuals in Switzerland) / Stanko Čokelc, Brigita Franc. - Tabele. - Bibliografija: str. 122-123. - Povzetek ; Summary. V: Revizor. - ISSN 0353-7935. - Letn. 14, št. 2 (feb. 2003), str. 93-123. COBISS.SI-ID 13423334

2. ČOKELC, Stanko Obdavčitev v davčnih oazah = (Taxation in tax oases) / Stanko Čokelc. - Ilustr. - Bibliografija: str. 105-108. - Povzetek; Summary. V: Revizor. - ISSN 0353-7935. - Letn. 17, št. 1 (jan. 2006), str. 67-110. COBISS.SI-ID 16200678

3. ČOKELC, Stanko Oris zgodovine davčnega svetovanja = (History of tax advisement) / Stanko Čokelc. - Bibliografija: str. 75. - Povzetek; Summary. V: Revizor. - ISSN 0353-7935. - Letn. 17, št. 4 (apr. 2006), str. 48-75. COBISS.SI-ID 16326630

4. ČOKELC, Stanko Tveganja pri davčnem svetovanju = (Risks associated with tax advisement) / Stanko Čokelc. - Bibliografija: str. 53-55. - Povzetek; Summary. V: Revizor. - ISSN 0353-7935. - Letn. 17, št. 5 (maj 2006), str. 7-55. COBISS.SI-ID 16524518

1.04 Strokovni članek

5. ČOKELC, Stanko Vrste kriz v podjetju / Stanko Čokelc. - Literatura. V: Revizor. - ISSN 0353-7935. - 4, št. 3 (1993), str. 7-28. COBISS.SI-ID 72348672

6. ČOKELC, Stanko Modeli za reševanje krize / Stanko Čokelc. V: Revizor. - ISSN 0353-7935. - 4, št. 3 (1993), str. 69-83. COBISS.SI-ID 72350720

7. ČOKELC, Stanko Metode davčnih ponaredb in prevar = (Methods of tax falsification and fraud) / Stanko Čokelc. V: Revizor. - ISSN 0353-7935. - Letn. 10, št. 4 (apr. 1999), str. 102-120. COBISS.SI-ID 4613148

8. ČOKELC, Stanko Obdavčitev dobička pravnih oseb v Švici = (Corporate taxation in Switzerland) / Stanko Čokelc, Brigita Franc. - Ilustr. - Bibliografija: str. 26. V: Revizor. - ISSN 0353-7935. - Letn. 12, št. 4 (apr. 2001), str. 7-26. COBISS.SI-ID 11762150

9. ČOKELC, Stanko Davčno svetovanje v Nemčiji = Tax consulting in Germany : finance in davki = Finance and taxes / Stanko Čokelc, Brigita Franc. V: Revizor. - ISSN 0353-7935. - Letn. 13, št. 1 (2002), str. 39-69. COBISS.SI-ID 6098204

1.08 Objavljeni znanstveni prispevek na konferenci

10. ČOKELC, Stanko Ekonomski vidik likvidacije in stečaja podjetja / Stanko Čokelc. V: 25. simpozij o sodobnih metodah v računovodstvu in poslovnih financah, Portorož, Avditorij, 24. - 26. marca 1993. - [Ljubljana] ; Zveza ekonomistov Slovenije : Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije, [1993]. - Str. 267-281. COBISS.SI-ID 3970076

11. ČOKELC, Stanko Davčno revidiranje / Stanko Čokelc. V: [Zbornik referatov] / 29. simpozij o sodobnih metodah v računovodstvu in poslovnih financah, Portorož, 26. - 28. marca 1997. - Ljubljana : Zveza ekonomistov Slovenije : Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije, 1997. - ISBN 961-6231-01-4. - Str. 271-282. COBISS.SI-ID 3970332

12. ČOKELC, Stanko Pojavi in odkrivanje davčnih utaj = Appearance and disclosure of tax evasion / Stanko Čokelc. V: [Zbornik referatov] / 30. simpozij o sodobnih metodah v računovodstvu, financah in reviziji, Portorož, 25.-27. marca 1998. - Ljubljana : Zveza ekonomistov Slovenije : Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije, 1998. - ISBN 961-6231-08-1. - Str. 271-284. COBISS.SI-ID 3974940

13. ČOKELC, Stanko Metode cenitve davčne osnove pri davčnem inšpiciranju = Methods of tax base assessing at the tax inspection / Stanko Čokelc. V: [Zbornik referatov] / 31. simpozij o sodobnih metodah v računovodstvu, financah in reviziji, Portorož, 24. - 26. marca 1999. -

Ljubljana : Zveza ekonomistov Slovenije : Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije, 1999. - ISBN 961-6231-13-8. - Str. 241-258.COBISS.SI-ID 4490268

14. ČOKELC, Stanko Davčna morala = Tax ethics / Stanko Čokelc. V: [Zbornik referatov] / 32. simpozij o sodobnih metodah v računovodstvu, financah in reviziji, Portorož, 22.- 24. marca 2000. - Ljubljana : Zveza ekonomistov Slovenije : Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije, 2000. - ISBN 961-6231-21-9. - Str. 353-373. COBISS.SI-ID 5015580

15. ČOKELC, Stanko Davčni vidik fundacij = Tax aspects of estates and trusts / Stanko Čokelc, Brigita Franc. V: [Zbornik referatov] / 35. simpozij o sodobnih metodah v računovodstvu, financah in reviziji, Portorož, 19.-21. marca 2003. - Ljubljana : Zveza ekonomistov Slovenije : Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije, 2003. - ISBN 961-6231-38-3. - Str. 199-220. COBISS.SI-ID 6769948

16. ČOKELC, Stanko Prihodnji izzivi davčnega svetovanja = Future challenges of tax advisement / Stanko Čokelc. - Bibliografija: str. 36. V: Zbornik referatov / 6. davčna konferenca Slovenskega inštituta za revizijo, Otočec, 13. in 14. oktober 2005. - Ljubljana : Slovenski inštitut za revizijo, 2005. - ISBN 961-6495-18-6. - Str. 5-37. COBISS.SI-ID 8294428

1.09 Objavljeni strokovni prispevek na konferenci

17. ČOKELC, Stanko Izredne bilance v teoriji in praksi / Stanko Čokelc. V: O računovodstvu, reviziji, svetovanju in financah / Društvo računovodskih in finančnih delavcev Maribor, XI. posvetovanje, Maribor, 18. in 19. september 1996. - Maribor : Društvo računovodskih in finančnih delavcev, 1996. - ([Zbornik referatov ... posvetovanja Društva računovodskih in finančnih delavcev Maribor], ISSN 1318-3230). - Str. 51-66.COBISS.SI-ID 3970588

18. ČOKELC, Stanko Davčne utaje / Stanko Čokelc. - Ov. nasl. V: Davčni svetovalec - vodnik skozi davčne zagate ... / 5. dnevi slovenskih davčnih svetovalcev, 21.-23.05.1998, Hotel Terme Čatež. - [Ljubljana] : Društvo davčnih svetovalcev Slovenije, 1998. - 12 str. (loč. pag.). COBISS.SI-ID 3980316

19. ČOKELC, Stanko Davčne nepravilnosti in davčne zatajitve pri davku na dodano vrednost / Stanko Čokelc, Branka Hercog. V: O računovodstvu, davščinah in financah / Društvo računovodij, finančnikov in revizorjev Maribor, XV. posvetovanje, Maribor, 22. in 23. november 2000. - Maribor : Društvo računovodij, finančnikov in revizorjev, 2000. - (Zbornik referatov, ISSN 1318-3230 ; 2000, 15). - Str. 110-130.COBISS.SI-ID 5393180

20. ČOKELC, Stanko Davčne utaje in davčna morala / Stanko Čokelc. V: Davčno-finančna konferenca. - [Ljubljana] : GV Izobraževanje, izobraževanje in svetovanje, [2001]. - Str. 127-137. COBISS.SI-ID 5965340

21. ČOKELC, Stanko Davčni kontroling / Stanko Čokelc. - Bibliografija: str. 84-85. V: O računovodstvu, reviziji, davščinah in financah / Društvo računovodij, finančnikov in revizorjev Maribor, XVI. posvetovanje, Maribor, 20. in 21. september 2001. - Maribor : Društvo računovodij, finančnikov in revizorjev, 2001. - (Zbornik referatov, ISSN 1318-3230 ; 2001, 16). - Str. 70-85. COBISS.SI-ID 5903388

22. ČOKELC, Stanko Preiskovanje prevar / Stanko Čokelc.V: Zbornik referatov / 2. letna konferenca preizkušenih davčnikov, Portorož, 25. in 26. oktober 2001. - Ljubljana : Slovenski inštitut za revizijo, 2001. - ISBN 961-90836-9-5. - Str. 27-54. COBISS.SI-ID 5996316

23. ČOKELC, Stanko Tveganja in izzivi davčnega svetovanja / Stanko Čokelc. V: 9. kongres slovenskih davčnih svetovalcev, Habakuk, 24.-26. november 2005. - [S.l.] : Društvo davčnih svetovalcev Slovenije, 2005. - 25 f. COBISS.SI-ID 8387356

24. ČOKELC, Stanko Družbeno odgovorno ravnanje davčnega svetovalca / Stanko Čokelc. - Bibliografija: str. 109-110. V: O računovodstvu, reviziji, davščinah in financah / Društvo računovodij, finančnikov in revizorjev Maribor, XXI. posvetovanje, Maribor, 21. in 22. september 2006. - Maribor : Društvo računovodij, finančnikov in revizorjev, 2006. - (Zbornik referatov, ISSN 1318-3230 ; 2006, 21). - Str. 85-110. COBISS.SI-ID 8839964

2.02 Strokovna monografija

25. ČOKELC, Stanko Bilanciranje premoženja in kapitala, poslovno-izidni, finančni in denarni tokovi / Stanko Čokelc. - [Nazarje : Igea], 1994. - 224 str. COBISS.SI-ID 1261107

26. ČOKELC, Stanko Bilanciranje premoženja in kapitala, poslovno-izidni, finančni in denarni tokovi : zapiski predavanj / Stanko Čokelc. - Ljubljana : Zveza ljudskih univerz Slovenije, 1994. - 111 str. COBISS.SI-ID 37365504

27. ČOKELC, Stanko Bilanciranje premoženja in kapitala, poslovno-izidni, finančni in denarni tokovi / Stanko Čokelc. - [Ljubljana : Bele], 1995. - 231 str. COBISS.SI-ID 56219392

28. ČOKELC, Stanko Bilanciranje : gradivo za program usposabljanja računovodij / Stanko Čokelc. - Dopolnjena izd. - Ljubljana : Zavod za tehnično izobraževanje, 1998. - 224 str. ISBN 961-6135-19-8. COBISS.SI-ID 78236416

2.05 Drugo učno gradivo

29. KOKOTEC-Novak, Majda Raziskovanje in dosežki v računovodstvu : zbrano gradivo. D. 1 / [Majda Kokotec-Novak, Stanko Čokelc]. - Maribor : Ekonomsko-poslovna fakulteta, 1998. - 1 zv. (loč. pag.). - (Magistrski študij Ekonomija in poslovne vede). COBISS.SI-ID 4378140

30. TEZE z napotki za študij za predmet Davčno računovodstvo in davčno svetovanje / [nosilec Majda Kokotec-Novak ; sonosilec Leon Repovž ; izvajalci Stanko Koželj ... et al.]. - Maribor : Ekonomsko-poslovna fakulteta, 1998. - 1 zv. (loč. pag.). - (Podiplomski specialistični študij Javne finance in davčno svetovanje). COBISS.SI-ID 42546433

31. KOKOTEC-Novak, Majda Zbrano gradivo za predmet Davščine in davčno svetovanje / avtorji Majda Kokotec-Novak, Leon Repovž, Stanko Čokelc. - Maribor : Ekonomsko-poslovna fakulteta, 1998. - 1 zv. (loč. pag.). Gradivo je sofinancirano s pomočjo projekta TEMPUS JEP 9635-95. COBISS.SI-ID 4377628

32. ČOKELC, Stanko Davčno računovodstvo in davčno svetovanje : predavanje : [študijsko gradivo za magistrski študijski program Davčno pravo] / Stanko Čokelc. - Maribor : Pravna fakulteta, 1999. COBISS.SI-ID 2756139

33. ČOKELC, Stanko Davčne utaje ter ponaredbe in prevare pri davku od dobička / Stanko Čokelc. - [Ljubljana] : Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije, 2001. - 17 str. - (Računovodske šole zveze ; 7). COBISS.SI-ID 115092992

34. HIENG, Romana Davek od dobička pravnih oseb / Romana Hieng in Stanko Čokelc. - [Ljubljana] : Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije, 2001. - 24 str. - (Računovodske šole zveze ; 3). COBISS.SI-ID 115091712

35. ČOKELC, Stanko Davščine in davčno svetovanje : (zbrano gradivo) / Stanko Čokelc, Majda Kokotec-Novak, Leon Repovž. - Maribor : Pravna fakulteta, 2001. - 271 str. - (Magistrski študijski program Davčno pravo). COBISS.SI-ID 6115100

36. ČOKELC, Stanko Davčne utaje ter ponaredbe in prevare pri davku od dobička / Stanko Čokelc. - [Ljubljana] : Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije, april 2002. - 17 str. - (Računovodske šole zveze ; 7). COBISS.SI-ID 118004224

37. ČOKELC, Stanko Davčne utaje ter ponaredbe in prevare pri davku od dobička / Stanko Čokelc. - [Ljubljana] : Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije, september 2002. - 17 str. - (Računovodske šole zveze ; 7). COBISS.SI-ID 120468224

38. HIENG, Romana Davek od dobička pravnih oseb / Romana Hieng in Stanko Čokelc. - [Ljubljana] : Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije, april 2002. - 24 str. - (Računovodske šole zveze ; 3). COBISS.SI-ID 117993728

39. HIENG, Romana Davek od dobička pravnih oseb / Romana Hieng in Stanko Čokelc. - [Ljubljana] : Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije, september 2002. - 24 str. COBISS.SI-ID 120466688

40.KOKOTEC-Novak, Majda Raziskovanje in dosežki v računovodstvu. D. 1 / [Majda Kokotec-Novak, Tatjana Horvat, Stanko Čokelc]. - Maribor : Ekonomsko-poslovna fakulteta, 2002. - 1 zv. (loč. pag.). - (Magistrski študij Ekonomija in poslovne vede). COBISS.SI-ID 6768412

41. ČOKELC, Stanko Davščine in davčno svetovanje : (zbrano gradivo) / Stanko Čokelc, Majda Kokotec-Novak, Leon Repovž. - Maribor : Ekonomsko-poslovna fakulteta, 2005. - 1 zv. COBISS.SI-ID 8513052

42. ČOKELC, Stanko Zbrano gradivo pri predmetu Davčno svetovanje / Stanko Čokelc. - Ljubljana : Ekonomska fakulteta, 2005. - 1 zv. - (Podiplomski specialistični študij Računovodstvo, revizija in davčno svetovanje). COBISS.SI-ID 8308764

43. ČOKELC, Stanko Zbrano gradivo pri predmetu Davčno svetovanje / Stanko Čokelc. - Ljubljana : Ekonomska fakulteta, 2005. - 1 zv. - (Podiplomski specialistični študij Računovodstvo, revizija in davčno svetovanje). COBISS.SI-ID 8307740

44. ČOKELC, Stanko Zbrano gradivo pri predmetu Davčno svetovanje / Stanko Čokelc, Majda Kokotec-Novak. - Ljubljana : Ekonomska fakulteta, 2005. - 31 f. - (Podiplomski specialistični študij Računovodstvo, revizija in davčno svetovanje). COBISS.SI-ID 8309020

2.09 Magistrsko delo

45. ČOKELC, Stanko Kriza podjetja : magistrsko delo / Stanko Čokelc ; mentor Franc Koletnik. - Maribor : [s.n.], 1992. - 140 f. - (Ekonomsko-poslovna fakulteta, Maribor ; 215). COBISS.SI-ID 1304348

2.13 Elaborat, predštudija, študija

46. KOLETNIK, Franc Izvid o ocenjeni substančni in likvidacijski vrednosti podjetja Iskra Releji / vodja projekta Franc Koletnik ; sodelavci projekta Majda Kokotec-Novak, Mirko Pšunder, Stanko Čokelc, Andreja Skerbinjek-Lutar, Marjan Skok, Igor Klemenc. - Maribor : Ekonomsko-poslovna fakulteta, 1993. COBISS.SI-ID 4773892

47. KOLETNIK, Franc Ocena vrednosti Tovarne kos in srpov : poročilo o ocenjeni vrednosti Tovarne kos in srpov, d.o.o., Lovrenc na Pohorju / vodja projekta Franc Koletnik, pooblačšeni cenilec podjetij ; sodelavci projekta Majda Kokotec-Novak, Mirko Pšunder, Stanko Čokelc, Marjan Skok, Peter Kovačič. - Maribor : Ekonomsko-poslovna fakulteta, Inštitut za računovodstvo, revizijo in podjetniško svetovanje, 1993. COBISS.SI-ID 5733380

48. KOLETNIK, Franc Poročilo o ocenjeni substančni in likvidacijski vrednosti podjetja Iskra Releji / vodja projekta Franc Koletnik ; sodelavci projekta Majda Kokotec-Novak, Mirko Pšunder, Stanko Čokelc, Andreja Skerbinjek-Lutar, Marjan Skok, Igor Klemenc. - Maribor : Ekonomsko-poslovna fakulteta, 1993. COBISS.SI-ID 4773636

49. ČOKELC, Stanko Obdavčitev fizičnih oseb in dobička pravnih oseb v Švici / Stanko Čokelc, Brigita Franc. - [Ljubljana : Slovenski inštitut za revizijo], 2003. - 23 str. ISBN 961-6495-06-2 (monogr.).COBISS.SI-ID 7321116

2.15 Izvedensko mnenje, arbitražna odločba

50. ČOKELC, Stanko Izvedensko mnenje : [ali je izpolnjen stečajni razlog pri podjetju Libela, industrija tehtnic in finomehanike p.o. Celje] / Stanko Čokelc. - Maribor, 31.VIII.1994. - 15f. COBISS.SI-ID 3976220

2.25 Druge monografije in druga zaključena dela

51. GRADIVO za izobraževanje za pridobitev strokovnega naziva preizkušeni računovodja : predmet: Računovodstvo in davki / Franc Koletnik ... [et al.]. - Ljubljana : Slovenski inštitut za revizijo, 1999. - 1 zv. (loč. pag.). Soavtorji Marko Hočevar, Bojana Korošec, Majda Kokotec-Novak, Blanka Vezjak, Mateja Vrankar, Marjan Odar, Zvonko Špelko, Jasna Ida Zafred, Stanko Čokelc, Romana Hieng.COBISS.SI-ID 4932124

52. HIENG, Romana Davek od dobička pravnih oseb / Romana Hieng, Stanko Čokelc. - Ljubljana : Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije, 2000. - 24 str. - (Računovodske šole zveze ; 3).COBISS.SI-ID 108124928

53. GRADIVO za izobraževanje za pridobitev strokovnega naziva preizkušeni računovodja : predmet: Računovodstvo in davki / [Romana Hieng ... [et al.]. - Ljubljana : Slovenski inštitut za revizijo, 2002. - 1 zv. (loč. pag.).Soavtorji Mateja Vrankar, Vera Zupančič, Stanko Čokelc, Zvonko Špelko, Majda Kokotec-Novak, Jasna Ida Zafred, Stanko Koželj, Marjan Odar, Ivan Turk.COBISS.SI-ID 6768156