



**REPUBLIKA HRVATSKA**  
**MINISTARSTVO FINANCIJA**  
**POREZNA UPRAVA - SREDIŠNJI URED**

**POVELJA O SURADNJI POREZNE  
UPRAVE I POREZNIH OBVEZNIKA –  
KODEKS**

---

## Sadržaj

1. Predgovor .....	3
2. Uvodne napomene.....	3
3. Opća načela .....	4
3.1. Opća načela.....	4
3.1.1. Zakonitost i pravna sigurnost.....	4
3.1.2. Nediskriminacija i jednakost poreznih obveznika .....	4
3.1.3. Postupanje u dobroj vjeri .....	4
3.1.4. Poštivanje zakona .....	5
3.1.5. Nepristranost i neovisnost.....	5
3.1.6. Tajnost i zaštita podataka.....	5
3.1.7. Zastupanje .....	6
3.2. Partnerstvo Porezne uprave i poreznih obveznika .....	6
3.2.1. Pružanje informacija i upute.....	6
3.2.2. Usluge poreznim obveznicima.....	7
3.3. Porezni postupci.....	7
3.3.1. Porezne prijave i utvrđivanje poreza - porezna rješenja .....	7
3.3.2. Postupak poreznog nadzora .....	8
3.3.3. Naplata poreznog duga .....	8
3.4. Žalbeni postupak.....	9
3.4.1. Pravo na žalbu .....	9
4. Zaključno .....	9

## 1. Predgovor

Porezna uprava kao upravna organizacija u sastavu Ministarstva financija zadužena je za primjenu i nadzor primjene poreznih propisa i propisa o prikupljanju doprinosa. Jedna od najvažnijih zadaća Porezne uprave je naplata poreza, doprinosa i drugih javnih davanja kojima se financiraju zajedničke potrebe svih građana Republike Hrvatske.

Ustav Republike Hrvatske nas obvezuje na sudjelovanje u podmirenju javnih troškova u skladu sa svojim gospodarskim mogućnostima a porezni sustav se temelji na načelima jednakosti i pravednosti. Svi građani Republike Hrvatske dužni su ispunjavati svoje zakonom propisane obveze, a naša je zadaća da, kao tijelo zaduženo za primjenu propisa, osiguramo povjerenje građana u sustav i da ih potičemo na zakonito postupanje.

Kako bi Porezna uprava svoju zadaću izvršila efikasno i nepristrano primjenjujući propise, potrebno je da i Porezna uprava i porezni obveznici razumiju temeljna prava i obveze te da se uspostavi i razvija odnos međusobnog povjerenja. Povjerenje nastojimo pridobiti na način da:

- postupamo otvoreno, transparentno i odgovorno u komunikaciji s vama (poreznim obveznicima)
- smo profesionalni i da uzimamo u obzir sve okolnosti vezane za vaš slučaj kao i vaše dosadašnje ponašanje vezano za porezna pitanja
- nastojimo učiniti sve kako bi poreznim obveznicima bilo što lakše i jednostavnije ispuniti poreznu obvezu
- podupiremo one koji pokazuju da žele ispuniti svoju obvezu
- smo odlučni u odnosu prema onima koji svoje obveze žele izbjeći i efikasni u usmjeravanju takvih na zakonito postupanje.

Nadamo se da će ova Povelja unaprijediti našu suradnju s poduzetnicima i građanima koji su obvezni plaćati poreze, da će se suradnja temeljiti na međusobnom uvažavanju i poštenju te da ćemo zajednički postići cilj.

## 2. Uvodne napomene

U Povelji vam pojašnjavamo što možete očekivati od Porezne uprave kada postupa u okviru svoje nadležnosti, kao i što Porezna uprava očekuje od vas.

Ova Povelja odnosi se na sve vrste poreznih obveznika koji imaju bilo koju poreznu obvezu ili komuniciraju s Poreznom upravom po bilo kojem pitanju za koje je ona nadležna.

Povelja će vam pomoći da bolje razumijete:

- što možete očekivati od nas,
- što očekujemo od vas,
- vaša prava i obveze,
- što možete učiniti ako niste zadovoljni postupanjem Porezne uprave.

### 3. Opća načela

Poreznoj upravi je cilj osigurati da njezini postupci budu učinkoviti, a sustavi pouzdani. Ona kontinuirano radi na poboljšanju učinkovitosti. Kroz zakonsku regulativu, sustave upravljanja, stručno osoblje i postupke Porezna uprava je u mogućnosti učinkovito upravljati resursima, smanjiti porezni jaz te racionalizirati troškove poreznog obveznika.

#### 3.1. Opća načela

Sve vrste odnosa između poreznih obveznika i Porezne uprave uređuju se sljedećim općim načelima koji su temeljni za učinkovito oporezivanje.

##### 3.1.1. Zakonitost i pravna sigurnost

**Porezni obveznici mogu očekivati da će:**

- platiti samo porez koji duguju u skladu sa zakonom,
- Porezna uprava primijeniti zakon razumno i dosljedno,
- Porezna uprava biti otvorena u tumačenju poreznih zakona, pravila i postupaka,
- odluke Porezne uprave biti u skladu sa zakonom,
- Porezna uprava primijeniti zakonom predviđene mjere i kazne.

**Porezna uprava očekuje da:**

- porezni obveznici ispunjavaju svoje zakonske obveze,
- porezni obveznici poštuju pravo Porezne uprave da kontrolira primjenu poreznih propisa u skladu sa zakonom, uključujući primjenu zakonskih mjera i kazni.

##### 3.1.2. Nediskriminacija i jednakost poreznih obveznika

**Porezni obveznici mogu očekivati da će:**

- Porezna uprava poštivati načelo nediskriminacije i promicanje prava na jednakost pred zakonom,
- Porezna uprava osigurati dostupnost informacija i usluga svim poreznim obveznicima u skladu sa zakonom.

##### 3.1.3. Postupanje u dobroj vjeri

**Porezni obveznici mogu očekivati da će:**

- ih Porezna uprava smatrati poštenima, jer vjeruje da velika većina poreznih obveznika ispunjava svoje porezne obveze,
- Porezna uprava pretpostaviti da porezni obveznici govore istinu, osim ako ima jasan razlog da smatra drugačije.

**Porezna uprava očekuje da:**

- porezni obveznici ispune svoje porezne obveze u zakonom propisanim rokovima
- su porezni obveznici iskreni i otvoreni u komunikaciji s Poreznom upravom,
- će porezni obveznik dati točnu i potpunu informaciju kada se to zatraži u skladu sa zakonom,
- će porezni obveznik obavijestiti Poreznu upravu bez odgađanja kada dođe do promjene koja je važna za njegov porezni položaj.

### 3.1.4. Poštivanje zakona

#### **Porezni obveznici mogu očekivati da će:**

- Porezna uprava poduzeti mjere kako bi spriječila izbjegavanje plaćanja, utaju i nepravovremeno plaćanje poreza, doprinosa i drugih javnih davanja,
- za porezne prekršaje biti kažnjeni u skladu sa zakonom.

#### **Porezna uprava očekuje da:**

- porezni obveznici ne izbjegavaju propise o oporezivanju kroz utaju ili zlorabu drugih propisa,
- će porezni obveznici preuzeti odgovornost za poslovanje koje obavljaju i da razumiju posljedice zloupotrebe prava,
- da će porezni obveznici u zakonom predviđenim rokovima podmirivati porezne obveze.

### 3.1.5. Nepristranost i neovisnost

#### **Porezni obveznici mogu očekivati da će:**

- Porezna uprava obavljati svoju zadaću neutralno i slobodno od bilo kojeg neprimjerenog utjecaja.

#### **Porezna uprava očekuje da:**

- porezni obveznici poštuju njezinu nepristranost i neovisnost i da neće nastojati neprimjerenom utjecati na provođenje poreznih postupaka.

### 3.1.6. Tajnost i zaštita podataka

#### **Porezni obveznici mogu očekivati da:**

- Porezna uprava štiti osobne podatke poreznih obveznika i da će se strogo pridržavati zakona u tom pogledu,
- Porezna uprava neće dati podatke trećoj osobi, osim u slučaju kada je dopušteno zakonom,
- će Porezna uprava tražiti samo one informacije koje su potrebne za provođenje poreznog postupka,
- će Porezna uprava dozvoliti pristup informacijama samo onim službenicima koji su ovlašteni za provođenje poreznog postupka.

#### **Porezna uprava očekuje da:**

- porezni obveznici poštuju pravo Porezne uprave da prikuplja, objavi i zadrži informacije o poreznim obveznicima, kada je to zakonom dopušteno,
- porezni obveznici budu otvoreni i kooperativni u svim pitanjima od značaja za obavljanje zadaća Porezne uprave.

### 3.1.7. Zastupanje

#### **Porezni obveznici mogu očekivati da će:**

- Porezna uprava poštivati pravo poreznog obveznika da mu u poreznom postupku pomaže porezni savjetnik ili opunomoćenik.

#### **Porezna uprava očekuje da:**

- porezni obveznici dostave informaciju u vezi zastupanja,
- porezni obveznici znaju da će ih službenik kontaktirati izravno ako je to potrebno.

## 3.2. Partnerstvo Porezne uprave i poreznih obveznika

Učinkovitost i djelotvornost poreznog sustava ovisi o ponašanju oba sudionika u porezno-pravnom odnosu (porezna tijela i porezni obveznici). Porezni obveznici trebaju uvijek dati potrebne informacije Poreznoj upravi i podmirivati svoje obveze poreza, doprinosa i drugih javnih davanja u zakonskom roku. Porezna uprava i porezni obveznici će postupati jedni prema drugima s uvažavanjem i ljubaznošću u svim okolnostima i uvijek djelovati na konstruktivan način, s ciljem dolaženja do najboljeg rješenja.

U ovom poglavlju daju se napomene poreznim obveznicima u vezi pomoći, kataloga i standarda usluga, uputa i tumačenja.

Porezna uprava nastoji identificirati temeljne potrebe poreznih obveznika vezano za porezni sustav i obveze po osnovi poreza, doprinosa i drugih javnih davanja i otkloniti potencijalne probleme koji bi priječili obveznike u dobrovoljnom ispunjenju obveza. Poreznoj upravi je cilj da u duhu suradnje s poreznim obveznicima rješava porezna pitanja, a u okviru zakona uzima u obzir specifičnost situacije u kojoj se porezni obveznik može naći.

Ponekad će porezni obveznici trebati uslugu izvan okvira standardnih usluga spomenutih u katalogu. Kako bi porezni obveznik i u takvoj situaciji dobio kvalitetnu uslugu, na njemu je odgovornost da osigura ispravne i pravodobne informacije o svom specifičnom slučaju. **Porezna uprava ne daje informacije niti savjete koje bi porezni obveznik koristio za porezno planiranje.**

### 3.2.1. Pružanje informacija i upute

#### **Porezni obveznici mogu očekivati da će:**

- im Porezna uprava dati točne i pravodobne informacije kako bi im se omogućilo da pravovremeno ispune svoje porezne obveze,
- Porezna uprava nastojati unaprijediti sve načine komunikacije,
- Porezna uprava kontinuirano unaprjeđivati svoje znanje o poreznim obveznicima kako bi bila u mogućnosti dati odgovarajuću podršku različitim vrstama poreznih obveznika ili ciljnim skupinama (primjerice novi porezni obveznici) i da će svoje djelovanje usmjeriti da zadovolji potrebe tih ciljnih skupina,
- Porezna uprava pružiti usluge kojima će pomoći poreznim obveznicima da razumiju i predvide svoje porezne obveze i smanje pogreške,
- Porezna uprava objaviti upute i tumačenja koja su važna svim poreznim obveznicima i da će se ista dosljedno primjenjivati,
- Porezna uprava kontinuirano analizirati uspješnost svih komunikacijskih kanala kako bi utvrdila koji su najprihvatljiviji za porezne obveznike.

### **Porezna uprava očekuje da:**

- porezni obveznici pročitaju informacije i dokumente koji su im poslani,
- porezni obveznici na odgovarajući način koriste osnovne kanale za informiranje kao što su **web stranica ([www.porezna-uprava.hr](http://www.porezna-uprava.hr))** ili **besplatni telefoni Pozivnog centra**,
- će porezni obveznici tražiti savjet gdje mogu pronaći potrebne informacije.

### **3.2.2. Usluge poreznim obveznicima**

#### **Porezni obveznici mogu očekivati da:**

- imaju pravo zatražiti i dobiti primjerenu uslugu,
- će Porezna uprava zahtjev za pomoć riješiti u potpunosti i pravodobno,
- će biti u mogućnosti stupiti u kontakt s poreznim službenicima u vezi svojih predmeta,
- će Porezna uprava objaviti svoj Katalog i standarde usluga poreznim obveznicima.

#### **Porezna uprava očekuje da će:**

- porezni obveznici koristiti usluge dizajnirane za njih kako bi dobili najbolju moguću uslugu,
- im porezni obveznici postavljati upite ako je potrebno,
- porezni obveznici dati točne podatke bez odgode,
- porezni obveznici odmah odgovoriti na svaki zahtjev Porezne uprave za druge informacije.

### **3.3. Porezni postupci**

Porezna uprava očekuje da će porezni obveznici slijediti i poštivati porezne postupke koji se primjenjuju pri obradi poreznih prijava, procjeni porezne obveze, poreznom nadzoru i naplati poreznog duga te primjeni kazni. Tijekom svih postupaka Porezna uprava će poštivati prava poreznih obveznika, a porezni obveznici će ispuniti svoje obveze pošteno i djelovati na takav način da ne ometaju porezne postupke.

Da bi mogli ispuniti sve porezne obveze, porezni obveznici moraju izdavati račune te voditi poslovne knjige i evidencije u skladu s poreznim propisima. Knjiženja i druga evidentiranja trebaju obavljati potpuno, točno, pravodobno i uredno. Primitke i izdatke blagajne (gotovinski promet) treba bilježiti slijedom njihova nastanka svakodnevno. Bilježenje podataka u poslovne knjige mora se temeljiti na urednim i vjerodostojnim knjigovodstvenim ispravama.

Porezna uprava nastoji smanjiti administrativni teret za porezne obveznike, ali i zaštititi urednog poreznog obveznika od nelojalne konkurencije koja nastaje kao posljedica izbjegavanja plaćanja poreza. Porezna uprava koristi postupak upravljanja rizicima kako bi nadzor usmjerila prema rizičnim skupinama poreznih obveznika. Postupci nadzora prilagođavaju se u odnosu na veličinu rizika i vrstu poreznog obveznika. Suradnja poreznih obveznika pomaže Poreznoj upravi da provede postupak nadzora učinkovito i u primjerenom trajanju uz održavanje konstruktivnog dijaloga s poreznim obveznikom.

#### **3.3.1. Porezne prijave i utvrđivanje poreza - porezna rješenja**

##### **Porezni obveznici mogu očekivati da će:**

- im biti dostupne informacije o postupku i roku do kojeg moraju podnijeti poreznu prijavu,

- Porezna uprava koristiti pravo neizravnog nadzora, provjere i poreznog nadzora kako bi utvrdila točnost dostavljenih podataka u podnesenim izvješćima i prijavama,
- Porezna uprava provesti postupak neizravnog nadzora i provjere radi utvrđivanja činjenica bitnih za oporezivanje kod poreznog obveznika i drugih osoba,
- Porezna uprava neprihvatanje porezne prijave i svaku izmjenu u prijavi obrazložiti u rješenju,
- Porezna uprava dopustiti povrat u prijašnje stanje na zahtjev poreznog obveznika u skladu sa zakonom.

#### **Porezna uprava očekuje da će:**

- porezni obveznici istinito iskazivati podatke u poreznim prijavama poštujući rokove u skladu s poreznim propisima,
- da će porezni obveznici u postupku neizravnog nadzora i provjere dati cjelovite informacije o činjenicama bitnim za oporezivanje.

### **3.3.2. Postupak poreznog nadzora**

#### **Porezni obveznici mogu očekivati da će:**

- biti obaviješteni o predmetu i razdoblju poreznog nadzora, te o njihovim pravima i obvezama u postupku nadzora,
- biti obaviješteni o proširenju predmeta i razdoblja nadzora,
- se u poreznom nadzoru voditi računa o njihovom radnom vremenu i poslovnim obvezama, te da će nadzor biti proveden u što kraćem vremenu,
- im se tijekom nadzora omogućiti pojašnjenje svih činjenica bitnih za oporezivanje,
- prije sastavljanja zapisnika biti obavljen zaključni razgovor na kojem će se raspraviti sporne činjenice, pravne ocjene i zaključci,
- im u postupku nadzora biti omogućeno pravo na prigovor na zapisnik i pravo na žalbu na rješenje, te da će isti biti razmotreni.

#### **Porezna uprava očekuje da:**

- Porezni obveznici razumiju njezino pravo na provođenje poreznog nadzora, te da ne mogu utjecati na odluku o odabiru poreznih obveznika za nadzor,
- Porezni obveznici surađuju tijekom poreznog nadzora i daju cjelovite i istinite podatke u skladu sa zakonom,
- Porezni obveznici daju obavijesti, predoče evidencije, poslovne knjige, poslovnu dokumentaciju i druge isprave koje zatraži ovlašteni službenik,
- Porezni obveznici u potpunosti surađuju u cilju brzog i efikasnog provođenja nadzora.

### **3.3.3. Naplata poreznog duga**

#### **Porezni obveznici mogu očekivati da će:**

- im se priznati pravo na povrat preplaćenog poreza, poreza plaćenog bez pravne osnove i pripadajućih kamata,
- Porezna uprava obračunati i naplatiti kamate u skladu sa zakonom u slučaju kašnjenja s plaćanjem.

#### **Porezna uprava očekuje da će:**

- porezni obveznici platiti porez u iznosu i roku u skladu sa zakonom.



### 3.4. Žalbeni postupak

U nekim slučajevima, porezni obveznici i Porezna uprava će imati različite poglede na porezni položaj poreznog obveznika i porezni obveznik neće biti zadovoljan rješenjem. U tim slučajevima porezni obveznik može podnijeti žalbu drugostupanjskom tijelu.

Porezna uprava očekuje da porezni obveznici neće osporavati odluke samo radi odgađanja učinaka ili ometanja Porezne uprave u obavljanju poslova. Žalbeni postupak treba promatrati kao priliku da se isprave eventualni nesporazumi i greške s bilo koje strane.

#### 3.4.1. Pravo na žalbu

**Porezni obveznici mogu očekivati da:**

- će Porezna uprava poštivati pravo poreznih obveznika na podnošenje žalbe na porezno rješenje,
- će Porezna uprava omogućiti da dodatno obrazlože svoju žalbu ukoliko to smatraju potrebnim,
- će njihovo obrazloženje i dokazi biti pažljivo razmotreni i uzeti u obzir,
- se prema njima neće postupati drugačije zbog toga što su se žalili,
- će Porezna uprava ispraviti eventualne pogreške u donošenju rješenja u zakonom određenom roku,
- će moći iskoristiti svoje pravo na podnošenje tužbe sudu protiv rješenja kojim je riješeno o žalbi.

**Porezna uprava očekuje da:**

- porezni obveznici razumiju svoje pravo na žalbu i rokove za podnošenje žalbe,
- će porezni obveznici u žalbi navesti protiv kojeg poreznog rješenja se podnosi žalba i žalbene razloge zbog kojih se zahtijeva poništenje, izmjena ili ukidanje toga poreznog rješenja te priložiti dokaze kojima se žalba obrazlaže.

## 4. Zaključno

Službenici Porezne uprave nastoje savjesno obavljati svoje zadatke utvrđivanja, nadzora i naplate poreza i doprinosa. Očekujemo da smo i kroz ovu Povelju poboljšali razumijevanje poreznih obveznika o važnosti plaćanja obveza po osnovi javnih davanja u skladu sa zakonom. Ako se cijeli postupak odvija u ozračju suradnje i uvažavanja onda će se svi sudionici poreznog postupka osjećati ugodnije i kao partneri koji su usmjereni prema istom cilju.

KLASA: 011-01/14-01/195

URBROJ: 513-07-21-01/14-1

Zagreb, 13. lipanj 2014.g.