

VIŠJA STROKOVNA ŠOLA ACADEMIA MARIBOR

DIPLOMSKO DELO

**ODGOVORNOST RAČUNOVODSKIH
SERVISOV
IN NJIHOVIH UPORABNIKOV – NAROČNIKOV**

Študentka: Darja Vodovnik Zavšek

Številka indeksa: 11190122450

Študij: izredni

Program: računovodja

Mentorica: mag. Sonja Kuhar

Maribor, september 2009

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKE NALOGE

Podpisana Darja Vodovnik Zavšek, št. indeksa 11190122450, rojena dne 19.9.1973, v kraju Ljubljana sem avtorica diplomske naloge z naslovom Odgovornost računovodskih servisov in njihovih naročnikov - uporabnikov, ki sem jo napisala pod mentorstvom mag. Sonje Kuhar.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predložena diplomska naloga izključno rezultat mojega dela.
- sem poskrbel/a, da so dela in mnenja drugih avtorjev, ki jih uporabljam v predloženi nalogi, navedena oz. citirana skladno s pravili Višje strokovne šole Academia.
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del oz. misli, kot moje lastne – kaznivo po Zakonu o avtorskih in sorodnih pravicah; UL št. 16/2007; (v nadaljevanju ZASP), prekršek pa podleže tudi ukrepom VSŠ Academia skladno z njenimi pravili.
- Skladno z 32. členom ZASP dovoljujem VSŠ Academia objavo diplomske naloge na spletnem portalu šole.

Kraj in datum:

Podpis študenta:

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici mag. Sonji Kuhar za strokovno pomoč in nasvete pri izdelavi diplomske naloge. Lepo je imeti za mentorja nekoga, ki te v trenutkih težkega življenjskega obdobja zna z besedo pomiriti in bodriti. Zato verjamem, da ni naključje, da mi je bila dodeljena kot mentorica. Hvala Vam.

Zahvala kolektivu Višje strokovne šole Academia za spodbudo skozi obe leti študija in ob koncu za spodbudne besede pri pisanju diplomske naloge.

Prav tako se zahvaljujem Tatjani Hren Dizdarević za lektoriranje diplomske naloge.

Zahvala gre tudi staršem, sestri in bratu za potrpežljivost ter podporo skozi ves študijski čas.

Največja zahvala gre partnerju in sinu, ki sta z mano delila vse trenutke v času študija in mi prisluhnila tudi takrat, ko mi je bilo težko.

POVZETEK IN KLJUČNE BESEDE

Da bo računovodski servis obdržal svoj sloves in odgovornost, bo moral nuditi kakovostne storitve ter jih nenehno izboljševati. K temu vsak računovodski servis iz dneva v dan »sili« tudi konkurenca, ki je na trgu vedno večja.

Računovodstvo zasebnikov in podjetij je pomembno zaradi državnih oziroma davčnih zahtev ter tudi zaradi interesov zasebnikov in podjetnikov pri poslovnem odločanju.

Uporabniki morajo oblikovati celovite in verodostojne računovodske informacije v skladu s Slovenskimi računovodskimi standardi, če hočejo upravičiti svojo odgovornost do poslovanja svojega podjetja.

Kdo nosi večjo odgovornost? Stranka, ki ima dolžnost, da računovodji pripravi in dostavi vse potrebne podatke ter dokumente, ki jih računovodja pri svojem delu potrebuje, ali računovodja, ki je strokovnjak, da vse te podatke in dokumente obdela po pravilih, ki mu jih narekujejo Slovenski računovodski standardi. To vprašanje je bila glavna tema moje diplomske naloge, ki se je nanašala na računovodske servise in njihove uporabnike – naročnike.

Raziskovalni problem je bil ugotoviti, ali so računovodski servisi in njihovi uporabniki – naročniki za svojo nestrokovnost in nedoslednost sploh odgovorni, kolikokrat so v svoji praksi dobili denarne sankcije ter bili kazensko preganjani.

Raziskavo sem izvedla z anketo, poslano po elektronski pošti in navadni pošti, med računovodskimi servisi ter njihovimi uporabniki – naročniki.

Rezultati ankete so potrdili hipotezo, da se računovodski servisi bolje zavedajo svoje odgovornosti kot njihovi uporabniki – naročniki, ki so v praksi že bili denarno kaznovani in so za svoja dejanja odgovarjali vsaj na takšen (finančen) način.

KLJUČNE BESEDE:

- odgovornost;
- računovodski servis;
- uporabnik – naročnik;
- zavarovanje odgovornosti.

ABSTRACT

Today we can already speak of a large (mass) cooperation – of bookkeeping among the accounting services, and on the other hand of cooperation with subscribers or users, in that case we speak of small, medium and large enterprises and private companies. They bear great liability.

In order to keep its reputation and liability, an accounting service will have to provide quality services and their continuous improvement.

Accounting for private individuals and companies is important for the government and tax requirements as well as for the interests of the private individuals and entrepreneurs in the business decision making.

In order to justify their own liability, users must create a comprehensive and credible financial information in accordance with Slovene Accounting Standards.

Who bears the greater liability and who is more liable, will be the main topic of my Thesis, which refers to the financial services and their users/ subscribers.

The research problem was to determine whether the accounting services and their users/ subscribers are liable, how often have they received monetary penalties and how often were they prosecuted in their practice.

I conducted my research by sending the survey by e-mail and regular mail services to the accounting services and their users/ subscribers.

The results of survey confirmed the hypothesis that the accounting services are more aware of their liability as their users/ clients, who in practice have already been financially sanctioned.

KEYWORDS

- liability
- accounting service
- user/ subscriber
- liability insurance

KAZALO VSEBINE

1 UVOD	9
1.1 Opredelitev področja in opis problema	9
1.2 Namen in cilji	10
1.3 Predpostavke in omejitve.....	10
1.4 Uporabljene raziskovalne metode	11
Uporabila bom naslednje raziskovalne metode, in sicer:	11
2 ZNAČILNOSTI PONUDBE RAČUNOVODSKIH SERVISOV V SLOVENIJI	12
3 PONUDBA RAČUNOVODSKIH STORITEV V SLOVENIJI	14
4 NAROČNIKI	15
4.1 Zahtevnost in velikost naročnikov.....	15
4.2 Mali oz. nezahtevni naročniki	16
4.3 Srednje veliki oz. delno zahtevni naročniki.....	16
4.4 Veliki ali zahtevni naročniki.....	17
5 TEMELJNI DEJAVNIKI USPEHA PONUDBE RAČUNOVODSKIH STORITEV	18
5.1 Zaupanje naročnikov	18
6 PRAVNE PODLAGE ZA UGOTAVLJANJE RAČUNOVODSKE ODGOVORNOSTI	19
6.1 Razlaga davčnih predpisov	19
6.2 Odgovornost v davčnih postopkih	20
6.3 Civilno-pravna odgovornost	22
6.3.1 Protipravno ravnanje računovodskega servisa	23
6.3.2 Odgovornosti v pogodbi	24
6.4 Zavarovanje poklicne odgovornosti	25
7 ODGOVORNOST OŠKODOVANEGA NAROČNIKA – UPORABNIKA IN	27
RAČUNOVODSKEGA SERVISA Z VIDIKA PRAKSE.....	27
7.1 Odgovornost v zvezi z obveznostjo sklenitve pogodbe.....	27
7.2 Odgovornost računovodskega servisa	27
7.3 Odgovornost uporabnika – naročnika računovodskega servisa	30
7.4 Primerjava odnosa naročnika – uporabnika do servisa in servisa do uporabnika	32
8 RAZISKAVA O ODGOVORNOSTI MED RAČUNOVODSKIM SERVISOM IN	33
NAROČNIKOM - UPORABNIKOM	33
8.1 Opredelitev raziskovalnega problema	33
8.2 Omejitve raziskave	33
8.2.1 Potek raziskave.....	33
8.2.2 Vzorec raziskave	34
8.2.3 Metode zbiranja in obdelave podatkov.....	34
8.3 Rezultati empirične raziskave na podlagi anketnih vprašalnikov	35
8.3.1 Rezultati ankete za uporabnike računovodskih servisov	35
8.3.2 Rezultati ankete za računovodske servise	43
9 SKLEP	46
10 UPORABLJENA LITERATURA IN VIRI	48
.....	48
Literatura	48
11 PRILOGE.....	50
11.1 PRILOGA 1: Anketni vprašalnik za uporabnike računovodskih servisov.....	50
11.2 PRILOGA 2: Anketni vprašalnik za računovodske servise	53

KAZALO GRAFOV

GRAF št. 1: Odziv na anketo.....	34
GRAF št. 2: Struktura anketirancev glede na spol	35
GRAF št. 3: Struktura anketirancev glede na starost.....	36
GRAF št. 4: Zakaj imate računovodski servis?	36
GRAF št. 5: Odnos z računovodskim servisom	37
GRAF št. 6: Glavna odločitev za računovodski servis	39
GRAF št. 7: Ali je to Vaš prvi računovodski servis v času obstoja vašega podjetja?	39
GRAF št. 8: Priporočila svojega računovodskega servisa drugim	39
GRAF št. 9: Sklenjena pogodba o medsebojnem sodelovanju	40
GRAF št. 10: Upoštevanje medsebojne pogodbe o sodelovanju	40
GRAF št. 11: Pisna ali ustna pogodba	41
GRAF št. 12: Poznavanje sankcij v primeru kršitve medsebojne pogodbe	42
GRAF št. 13: Vrnjene ankete za računovodske servise	43
GRAF št. 14: Kako pomembno je zavarovanje poklicne odgovornosti računovodskega servisa?	43
GRAF št. 15: Ali ste imeli že davčni pregled?.....	44
GRAF št. 16: Inšpektorjevo zahtevanje pogodbe med računovodskim servisom in naročnikom	45
GRAF št. 17: Zavarovanje odgovornosti računovodskega servisa	45

KAZALO TABEL

TABELA 1: Ocenitev računovodskega servisa.....	38
---	-----------

1 UVOD

1.1 Opredelitev področja in opis problema

V današnjem času se računovodski servisi soočajo z vedno večjo odgovornostjo do svojega dela in opravljene storitve. Naročniki¹ njihovih storitev in nenehno spreminjajoča se zakonodaja od računovodskih servisov zahtevajo in pričakujejo vedno več odgovornosti. Bolj kot so raznovrstna opravila računovodskih servisov, večja je tudi možnost napak, ki jih naredijo pri svojem delu. Za morebitne napake odgovarjajo tudi sami. Prav tako morajo povrniti škodo uporabniku storitev, ki je zaradi tega nastala. Zaradi tega je zavarovanje splošne civilne odgovornosti velikokrat nujno, saj v primeru nepričakovanega in presenetljivega dogodka zavarovalnica krije škodo zaradi civilno-pravnih odškodninskih zahtevkov. Zavarovanje odgovornosti računovodskih servisov, tako profesionalne kot tudi splošne, danes ponuja že več zavarovalnic. Tako so zavarovalnice v sodelovanju z Združenjem računovodskih servisov Slovenije pri Gospodarski zbornici Slovenije in v sodelovanju z Zavarovalno-poslovnim inštitutom Maribor razvili novo zavarovanje odgovornosti računovodskih servisov, ki vključuje tako zavarovanje splošne civilne odgovornosti kot tudi zavarovanje poklicne odgovornosti. (Lasten.)

Računovodski servisi se lahko pred odškodninskimi zahtevki komitentov zaščitijo tudi s pogodbo o opravljanju storitev računovodenja, v kateri se z uporabnikom storitve dogovorita o omejitvi ali izključitvi odgovornosti računovodskega servisa. Ta pogodba naj bi bila najpogostejša oblika zavarovanja in hkrati tudi najcenejša.

Prav tako kot računovodski servisi nosijo svoj del odgovornosti tudi njihovi uporabniki. Vsak naročnik računovodskega servisa nosi odgovornost za svoje obveznosti, ki so navedene v pogodbi, ki jo ob prvem srečanju skleneta računovodski servis in stranka. Naročnik najbolje zavaruje svojo odgovornost tako, da s svojim računovodskim servisom sklene pogodbo o medsebojnem sodelovanju, saj iz te pogodbe natančno izhajajo njegove pravice in dolžnosti. Takšne medsebojne pogodbe so lahko pisne ali ustne. Na podlagi le-te ima oškodovani naročnik v primeru nepravilnosti od računovodskega servisa pravico terjati odškodnino.

Odločila sem se, da bom v diplomski nalogi obravnavala odgovornost računovodskih servisov in njihovih naročnikov. Predvsem se bom osredotočila na njihovo skupno pogodbo o

medsebojnem sodelovanju in na odgovornosti, ki izhajajo iz te pogodbe. Na omejenem vzorcu anketiranih računovodskih servisov in uporabnikov oz. naročnikov računovodskih storitev bom preverila več hipotez, ki se tičejo ureditve sodelovanja med naročnikom in računovodskim servisom s poudarkom na opredelitvi odgovornosti računovodskih servisov.

1.2 Namen in cilji

Namen moje diplomske naloge je ugotoviti, kako se računovodski servisi, vključno z mojim računovodskim servisom, in naročniki zavedajo svoje odgovornosti. Ali zaščitijo svojo odgovornost, poznajo njene sankcije in posledice? Prav tako je namen naloge ugotoviti, ali so naročniki s svojim računovodskim servisom zadovoljni, v kakšnih odnosih so z njim ter ali so potrebe naročnika s strani računovodskega servisa zadovoljene. Ugotoviti je potrebno tudi, ali imajo medsebojne pogodbe o sodelovanju in v kolikšni meri jih upoštevajo. Prav tako me bo zanimalo, ali se ustne medsebojne pogodbe zdijo dovolj verodostojne na pravni poti uveljavljanja odgovornosti.

Cilji, ki jih zasledujem, je potrditev oziroma zavrnitev osnovnih hipotez diplomske naloge na podlagi ankete.

Osnovne hipoteze so:

- računovodski servisi se bolj zavedajo svoje odgovornosti kot njihovi uporabniki;
- računovodski servisi in naročniki imajo podpisane medsebojne pogodbe o sodelovanju;
- sorazmerno veliko računovodskih servisov je zavarovanih pri zavarovalnici;
- večina naročnikov najame storitev računovodskega servisa zaradi davčnih zahtev in nepoznavanja zakonodaje ali celo na podlagi osebnega prijateljskega odnosa z nosilcem dejavnosti računovodskega servisa;
- naročniki so s svojim računovodskim servisom zelo zadovoljni.

1.3 Predpostavke in omejitve

Za analizo bom pregledala rezultate anket, prav tako pa tudi druge podatke iz literature. V obeh anketah bom uporabila svoj računovodski servis in svoje naročnike ter servise, ki jih

imam v svojem poslovnem imeniku in sodelujem z njimi; prav tako bom v raziskavo vključila njihove naročnike.

Kot temeljno omejitev bi navedla nezainteresiranost anketirancev oziroma uporabnikov računovodskih storitev, prav tako tudi samih računovodskih servisov za sodelovanje v anketi. Vzrok za to lahko poiščemo v tem, da so nekateri nezainteresirani za ankete in spraševanja ter tudi delno v pomanjkanju časa.

1.4 Uporabljene raziskovalne metode

Uporabila bom naslednje raziskovalne metode, in sicer:

- metodo anketiranja;
- metodo opisovanja;
- statistično metodo;
- matematično metodo.

Uporabila bom tudi domačo in tujo literaturo s področja, ki opisuje področje diplomskega dela in ki je bila na razpolago v Univerzitetni knjižnici Maribor in Knjižnici Josipa Vošnjaka v Slovenski Bistrici.

2 ZNAČILNOSTI PONUDBE RAČUNOVODSKIH SERVISOV V SLOVENIJI

Računovodski servis je združba, ki lahko vključuje enega ali več računovodskih strokovnjakov, ki vsak zase spoštujejo temeljna načela svoje stroke. Skrb za to, da vsak posameznik, ki deluje v okviru računovodskega servisa in s tem tudi računovodski servis kot celota, ta načela izvaja tudi v praksi, prevzema vodja računovodskega servisa. (GZS, 2004, 7)

Računovodski servis mora pri opravljanju svojih storitev skrbeti za:

- 1) neoporečnost:** vodja računovodskega servisa mora skrbeti, da so zaposleni in vsi ostali sodelavci, ki sodelujejo pri izvajanju storitev, za naročnika pri svojem delu odkriti in pošteni;
- 2) nepristranskost:** vodja računovodskega servisa mora skrbeti za pravičnost in ne sme dovoliti, da bi predsodki ali pristranskost, nasprotje interesov ali vplivi drugih ogrozili nepristranskost obravnavanja naročnikov storitev;
- 3) kakovost:** vodja računovodskega servisa mora skrbeti za doseganje visokega nivoja opravljanja strokovnih storitev. V primeru, da računovodja presodi, da pričakovanja naročnika presegajo njegovo znanje ali pooblastila, oz. da za zahtevano storitev računovodski servis ni sposoben kakovostno opraviti brez pomoči zunanjih strokovnjakov, mora o tem naročnika seznanimi ter mu predlagati ustrezno rešitev;
- 4) primerno usposobljenost:** za doseganje primerne kakovosti opravljanja storitev mora vodja računovodskega servisa skrbeti za nenehno izobraževanje in usposabljanje sebe ter ostalih sodelavcev;
- 5) upoštevanje strokovnih standardov:** vodja računovodskega servisa mora skrbeti, da se pri opravljanju storitev upoštevajo sprejeti strokovni in poklicni standardi;
- 6) zaupnost:** vodja računovodskega servisa mora zagotoviti zaupnost informacij, ki jih računovodski servis pridobi od naročnika ali ugotovitev, ki nastanejo kot posledica opravljanja storitev. Teh informacij in ugotovitev ne sme uporabiti ali razkriti brez pravega in posebnega pooblastila oz. brez pravne ali poklicne pravice ali dolžnosti po razkritju. Zaupnost mora ohraniti tudi v primeru prekinitve poslovnega sodelovanja z naročnikom;
- 7) seznanjanje javnosti:** vodja računovodskega servisa pri svojem propagiranju in trženju ne sme uporabljati sredstev, ki škodijo ugledu stroke. Prav tako pri oglaševanju svoje usposobljenosti oz. izkušenj ne sme omadeževati dela drugih računovodskih servisov ali strokovnjakov;
- 8) reševanje sporov:** vodja računovodskega servisa mora morebitne spore reševati po pravni

poti. Sporov ne sme reševati na način, ki bi lahko povzročil škodo. Podjetniki največkrat menjajo računovodski servis zaradi ugotovitve, ko zunanja kontrola ugotovi, da je podjetje napak poslovalo oz. evidentiralo poslovne dogodke v neskladju z zakoni. Če gre za kršitev poslovne etike, so sankcije zgolj moralne narave. V poslovnem svetu se to kaže največkrat kot prekinitev sodelovanja med računovodskim servisom in podjetnikom. (Mazi, 2002, 117).

Računovodski servisi se poklicno ukvarjajo z vodenjem računovodstva za pravne osebe in za podjetnike posameznike. Torej lahko rečemo, da so računovodski servisi tisti gospodarski subjekti, ki za svoje naročnike opravljajo računovodske storitve, to je računovodenje in še nekatere druge storitve (npr.: svetovanje pri izgradnji računovodskih informacijskih sistemov, svetovanje pri udejanjanju računovodskega procesa itd.). Dosedanje raziskave te dejavnosti kažejo, da med storitvami povprečnega računovodskega servisa prevladujejo knjigovodske storitve. (Koželj, 1995, 125)

3 PONUDBA RAČUNOVODSKIH STORITEV V SLOVENIJI

Ponudba računovodskih storitev obsega obdelavo knjigovodskih listin, vodenje glavne in pomožnih knjig, izdelavo predpisanih poročil, obračun davkov ter izračun in izpis plač. Drugače zajema še nekatere podstavke, kot so: izdelava poslovnega načrta ali investicijskega elaborata. (Horvat, 2003, 21)

Velika večina računovodskih servisov ponuja storitve s področja finančnega računovodstva, znotraj njega pa predvsem knjigovodenje. Izogibajo se računovodskemu načrtovanju in analiziranju, saj sta ti dve funkciji strokovno zahtevnejši.

Dejavnost računovodskih servisov niso samo storitve računovodenja, ampak tudi druge računovodske storitve, kot sta izgradnja računovodskih informacijskih sistemov in svetovanje pri računovodskem poročanju. Vsak računovodski servis mora za vsakega naročnika posebej organizirati sistem, po katerem bo spremljal in vodil računovodske knjige ter izvajal druge storitve. Storitve organiziranja računovodstva se izvaja s postavitvijo kontnega plana in drugih pomožnih šifrantov, z oblikovanjem postopkov obdelave ter spremljanja listin.

Odločitev, katere računovodske storitve bo računovodski servis ponujal, pomembno vpliva na odgovore na vprašanje, komu želi ponujati storitve. S ponudbo splošnih računovodskih storitev so servisi usmerjeni v male naročnike. Servisi, ki znajo ponuditi širok splet računovodskih storitev, podprtih z organizacijo računovodstva in izobraževanjem, so sposobni ponujati svoje storitve tudi zahtevnejšim naročnikom. (Horvat, 2003, 21)

4 NAROČNIKI

Naročnike računovodskih storitev ločimo po njihovi zahtevnosti, ki je povezana z njihovo velikostjo, in po njihovi organizacijski obliki. Obe delitvi vplivata na ponudbo in organiziranje ponudnikov računovodskih storitev. Prva vpliva na zahtevnost in obseg storitev, ki jih računovodski servisi ponujajo, druga pa na njihovo vsebino.

Ponudniki morajo razumeti splet znanja, sposobnosti, čustev, potreb in motivov naročnika, če želijo zadovoljiti njihove potrebe, biti uspešni in imeti konkurenčno prednost. Ker so ponudniki računovodskih storitev v Sloveniji premalo pozorni na te dejavnike, iščejo konkurenčne prednosti le v ceni ponujenih storitev. Zelo pomembno je, da naročnik zaupa računovodskemu servisu. Na pomembnost zaupanja vpliva odnos naročnikov do lastnih podatkov o poslovanju. (Macarol, 2001, 142)

4.1 Zahtevnost in velikost naročnikov

V Sloveniji so porabniki računovodskih storitev pretežno nezahtevna in po velikosti mala podjetja. Podjetja, ki so blizu srednje velikim, imajo organizirana svoja računovodstva. Računovodski servisi v Sloveniji težko ponujajo svoje storitve večjim naročnikom, zaradi:

- majhnosti računovodskih servisov;
- pomanjkanja strokovnega računovodskega znanja;
- slabo razvite informacijske in komunikacijske infrastrukture. (Macarol, 2001, 142)

Obseg poslovnih dogodkov vpliva na količino, zahtevnost naročnikov, ne pa na kakovost računovodskih storitev. Oboje skupaj vpliva na prihodek na posameznega naročnika, ki ga računovodski servisi ustvarijo s ponudbo svojih storitev. Na tej osnovi naročnike računovodskih storitev delimo v tri skupine, in sicer (Macarol, 2001, 142):

1. **mali oz. nezahtevni naročniki**, ki mesečno porabijo do 600 evrov za računovodske storitve;
2. **srednje veliki oz. delno zahtevni naročniki**, ki za računovodske storitve mesečno porabijo od 600 do 2000 evrov;

3. **veliki ali zahtevni naročniki**, ki porabijo mesečno več kot 2000 evrov za računovodske storitve.

4.2 Mali oz. nezahtevni naročniki

Mali naročniki so daleč največja skupina porabnikov računovodskih storitev. Na to vpliva dejstvo, da mali naročniki ne morejo oz. težko organizirajo lastno računovodstvo.

Računovodski servisi v Sloveniji so pretežno prilagojeni ponudbi storitev malih naročnikov. Male naročnike se najlažje opiše kot tiste, ki prinašajo računovodske listine v računovodski servis (včasih celo v škatlah in vrečkah) ter pričakujejo, da jim računovodski servis obračuna DDV, plačo in izdela zaključni račun ter druga zakonsko predpisana poročila. Ukvarjajo se predvsem s poslom in minimalno s poslovanjem podjetja. Mali naročniki računovodske storitve uporabljajo za zadovoljevanje davčnih in drugih predpisov. Komunikacija med izvajalcem in malim naročnikom je povezana predvsem z dostavo, razčiščevanjem in urejanjem računovodskih listin. Računovodski servis za take naročnike potrebuje program, ki zadosti osnovnim zakonskim zahtevam urejanja računovodskih in davčnih podatkov, obračunu osnovnih sredstev ter plač. (Macarol, 2001, 142; povz. po Fiore, 1998, 36)

4.3 Srednje veliki oz. delno zahtevni naročniki

Pri naročnikih te skupine pozornost ni usmerjena samo v izvajanje posla, ampak tudi v delovanje in razvoj njihovega podjetja. Uporabniki računovodskih storitev imajo zaradi težnje po urejenem poslovanju urejeno dokumentacijo in so v glavnem usposobljeni za njeno izdajanje, urejanje ter shranjevanje. Obseg poslov zahteva sprotno urejene računovodske informacije. Za spremljanje gibanja prometa jim zadostuje kontni načrt, ki ga je izdala Zveza računovodij Slovenije, z dodatnimi konti, ki zadostijo potrebam davčne knjige. Računovodje morajo biti sposobni pripraviti potrebne izpise in poročila, ki jih potrebujejo naročniki, in sicer na takšen način, da so uporabni za različne porabnike. Pri tem morajo včasih prepričati posamezne naročnike v obliko in vsebino, ki so jo pripravili, saj so velikokrat omejeni s programsko opremo. V zadnjem času ponudniki programske opreme razvijajo finančne in računovodske programe, ki omogočajo delo na isti bazi podatkov računovodskemu servisu in

naročniku. So zelo primerni za ponudbo storitev srednje velikim porabnikom. Ta programska oprema omogoča delitev dela, in sicer tako, da računovodskemu servisu ni potrebno vnašati vseh podatkov iz knjigovodskih listin v računalniško bazo podatkov. (Macarol, 2001, 143)

S pomočjo novih programov se vloga računovodij iz pretežnega knjiženja in prepisovanja podatkov seli na področje nadzora in z njim povezanega izobraževanja naročnikov.

4.4 Veliki ali zahtevni naročniki

Z rastjo in razvojem računovodskih storitev so se tudi veliki uporabniki začeli odločati za storitve pri računovodskih servisih. Veliki uporabniki pripisujejo velik pomen računovodskim informacijam, ki so pravzaprav srce njihovih informacijskih sistemov. Računovodske informacije morajo biti sprotne, pregledne in dobro organizirane. Ti uporabniki imajo zelo razvejano poslovanje.

Tisti, ki spadajo v skupino največjih porabnikov računovodskih storitev, imajo postavljeno svojo informacijsko infrastrukturo, preko katere morajo računovodje opravljati svoje delo. To je mogoče tako, da so zaposleni v računovodskemu servisu fizično prisotni pri naročniku, ali pa preko medmrežnih povezav dostopajo do njihovih informacijskih sistemov. To je bolje, saj izvajalci pri tem lahko izkoriščajo neposredno pomoč in sodelovanje med zaposlenimi v servisu. (Ivanjko, 1999, 21)

Veliki naročniki, ki imajo dovolj administrativnega osebja in ustrezno programsko opremo, od računovodskega servisa pričakujejo, da evidentirane podatke ustrezno razporedi v poslovne knjige, jih obdela in pripravi za različne oblike poročil. Takšen računovodski servis mora imeti visoko strokovno usposobljene računovodje, ki so sposobni organizirati računovodstvo, nadzorovati in analizirati računovodske podatke ter pripravljati zahtevna poročila za potrebe naročnika (primerna so samo za posameznega naročnika). (Macarol, 2001, 145; povz. po Fiore, 1998, 36)

5 TEMELJNI DEJAVNIKI USPEHA PONUDBE RAČUNOVODSKIH STORITEV

Temeljni dejavniki, ki vplivajo na uspeh v dejavnosti računovodskih storitev, so:

- zaupanje naročnikov;
- zahtevnost, velikost, vrsta in število naročnikov;
- obseg in vrsta računovodskih storitev;
- strokovna struktura zaposlenih;
- programska oprema;
- velikost računovodskega servisa.

Omenjeni dejavniki so med seboj močno povezani in odvisni eden od drugega. Zaupanje v posamezen računovodski servis je obvezen pogoj, da se naročnik zanj sploh odloči. Od velikosti, vrste in števila naročnikov je odvisno, kakšne storitve in v kakšnem obsegu jih bodo računovodski servisi izvajali. Različne vrste storitev zahtevajo primerno izobražene zaposlene z različnimi sposobnostmi. Od naročnikov in storitev je odvisna računalniška, programska, strojna in komunikacijska oprema, ki jo potrebuje računovodski servis. Vsem tem izbranim dejavnikom mora slediti tudi velikost računovodskega servisa.

5.1 Zaupanje naročnikov

Zaupanje naročnika je eden od glavnih pogojev za njegovo zvestobo. (Snoj, 2000, 25) Računovodski servisi lahko zadržijo primerne naročnike le tako, da vzpostavijo in vzdržujejo medsebojno zaupanje, ki se utrjuje z zanesljivostjo, strokovnostjo in resnostjo ter urejenostjo in vljudnostjo. Naročnik mora zaupati računovodji zato, da mu razkrije vse skrivnosti poslovanja, če želi, da mu računovodja posreduje potrebne informacije.

Podatki in informacije o poslovanju naročnikov, s katerimi razpolagajo računovodski servisi, predstavljajo za porabnike pomembno poslovno skrivnost. Vsak računovodski servis mora uvesti poseben sistem zaščite pred kršitvijo varovanja poslovnih skrivnosti naročnikov. Še tako majhen sum, da uhajajo te skrivnosti v javnost, bi pomenil poslovni polom računovodskega servisa. Nezaupanje naročniki pokažejo tako, da nočejo plačati opravljenih storitev, čeprav bi jih lahko.

6 PRAVNE PODLAGE ZA UGOTAVLJANJE RAČUNOVODSKE ODGOVORNOSTI

6.1 Razlaga davčnih predpisov

Razlaga pravnih norm, zlasti zakonov, pomeni pojasnjevanje njegovega smisla v primeru dvomov, ki izhajajo iz besedila. Sprašujemo se, ali so bile uporabljene besede (pojmi) v smislu njihove enostavne rabe (naravni smisel besede) ali uporaba besednih pravil ne privede do razumne rabe predpisa. (Balažič, 2002, 151)

Ne moremo spregledati splošnega ustavnega pravila, kar se pogosto dogaja, da se v dvomu odločamo v korist zavezanca (»in dubio pro libertate«, »in dubio pro reo«), kajti razmerje med osebo (fizično ali pravno) v primerjavi z državo temelji na ustavnih svoboščinah, le-te pa jamčijo, da država ne preobremenjuje subjektov z omejitvami svoboščin. Poseganje z davčnimi obremenitvami namreč omejuje subjekte v svobodi ravnanja. Davčni organ po Zakonu o davčnem postopku (Ur. l. RS, št. [48/2009](#); v nadaljevanju ZDavP-2) je Davčna uprava Republike Slovenije. (Balažič, 2002, 151)

Davčnim zavezancem je možno naložiti bremena le na podlagi zakona, le-ta pa mora biti jasen in določen. Razlaga poteka predvsem s smislom uporabljenih besed, zato se zahteva, da so davčni predpisi jasni in določni tako, da zavezanci vedo, kakšne obveznosti jih čakajo. Ugotoviti je torej potrebno resnični smisel zakona. Če se le-tega ne doseže z vsemi pravili razlage prava, je zakon v nasprotju z načelom pravne države. Zakonodajalec mora posledice slabega normiranja pripisati le sebi. (Ivanjko, Kocbek, 1996, 40)

Davčno pravo posega v gospodarsko življenje subjektov. Zato so tukaj v rabi pojmi gospodarskega in civilnega prava. Torej iz tega vidimo, da po ZDavP-2 odgovarja vedno uporabnik – naročnik storitve, saj uporabniki kot fizične osebe z dejavnostjo, pravne osebe, društva pri definiranju prihodkov, odhodkov, dobička in čistega dobička podpisujejo, zagovarjajo in odgovarjajo za verodostojnost podatkov ter za svoja dejanja. V civilno-pravnem postopku pa je računovodski servis tista oseba, ki je lahko tožena ali je predmet tožbe. (Ivanjko, Kocbek, 1996, 40)

6.2 Odgovornost v davčnih postopkih

ZDavP-2 (Ur. l. RS, št. [48/2009](#)) ureja:

- obračunavanje, odmero, plačevanje, vračilo, nadzor in izvršbo davkov, pobiranje davkov;
- pravice in obveznosti zavezancev ali zavezank in zavezancev ali zavezank za davek, državnih in drugih organov, ki so v skladu z zakonom pristojni za pobiranje davkov, ter drugih oseb v postopku pobiranja davkov;
- varovanje podatkov, pridobljenih v postopku pobiranja davka;
- medsebojno pomoč pri pobiranju davkov in izmenjavi podatkov med državami članicami Evropske skupnosti, ki delujejo v okviru Evropske unije in z izvajanjem mednarodnega sodelovanja na področju pobiranja davkov.

Uporabnik – naročnik je po ZDavP-2, ki je začel veljati 1. januarja 2007, odgovoren upoštevati vseh 424. členov, med katerimi so pomembni še posebej člani od 30. do 70. ZdavP, ki izključno nalagajo odgovornosti v njegovem poslovanju.

Računovodski servis nikoli ne sme postati podaljšana roka države, hkrati pa ne sme s svojo dejavnostjo, ki jo opravlja v korist naročnika, kršiti predpisov. V bistvu je vmesni člen med davčnimi zavezanci in državo, pri tem pa skrbi, da se državi plača le toliko dajatev, kot je nujno potrebno, da je ravnanje naročnikov še vedno v skladu z zakonom. Dejavnost računovodskega servisa je tudi preventivna v smislu preprečevanja davčnih utaj na eni strani in plačevanja davčnih obveznosti od zakonsko določenih na drugi strani. Tako država kot davčni zavezanci bi se morali zavedati, da je obojim v korist. (Macarol, 2001, 145)

Zakon o gospodarskih družbah (Ur. l. RS, št. 30/1993; v nadaljevanju ZGD) je od leta 1993 do 2006 doživel že več sprememb. Je eden izmed sistemskih zakonov, ki skupaj z drugimi sistemskimi zakoni oblikujejo temelje nove slovenske zakonodaje. Sam zakon ureja vsa statusno-pravna vprašanja, kot so: statusno-pravne značilnosti družb (firma, dejavnost, odgovornost, zastopanje in drugo), temeljna načela registrskega prava ter ureditev poslovnih knjig. Posebno pozornost zakon posveča posameznim oblikam gospodarskih družb, pri čemer ureja osebne in kapitalske družbe na podlagi njihovih osnovnih značilnosti. ZGD ureja tudi povezovanje družb in združevanje družb v gospodarsko ter interesno združenje, pravni položaj, pravno-organizacijske oblike, ustanovitev in prenehanje ter povezovanje, upravljanje

in statusne značilnosti preoblikovanja ter še vrsto drugih stvari, povezanih z gospodarskimi družbami. (Ivanjko, Kocbek, 1996, 40)

Posameznik se lahko odloči, da bo sam kot fizična oseba opravljal določeno pridobitno dejavnost. 1. člen ZGD opredeljuje kot pridobitno dejavnost tisto dejavnost, ki se opravlja na trgu zaradi pridobivanja dobička. Pri tem mora takšna oseba izbrati statusno obliko, ki jo zakonodaja določa za profesionalno upravljanje pridobitne dejavnosti. Ob podjetniku posamezniku lahko opredelimo kot gospodarski subjekt še vse gospodarske družbe, društva in tako imenovana gospodarsko-interesno združenje po ZGD ter zadruga po Zakonu o zadrugah (Ur. l. RS, št. 13/1992).

Najpomembnejša delitev gospodarskih družb je delitev na naslednji način:

- samostojni podjetnik posameznik;
- osebne družbe: družba z neomejeno odgovornostjo, komanditna družba in tiha družba;
- kapitalske družbe: družba z omejeno odgovornostjo, delniška družba in komanditna delniška družba.

71.–75. člen ZGD opredeljuje samostojnega podjetnika kot fizično osebo, ki na trgu samostojno opravlja pridobitno dejavnost kot svojo izključno dejavnost. Zakon mu ne prepoveduje opravljanja dejavnosti poleg njegove redne zaposlitve.

Osnovne značilnosti s. p.-ja so:

- trajno in samostojno se ukvarja z gospodarsko dejavnostjo, katere namen je pridobivanje dobička;
- za opravljanje svoje dejavnosti ne potrebuje osnovnega kapitala;
- za svoje poslovanje jamči z vsem svojim premoženjem, kar pomeni, da nima ločenega poslovnega ali zasebnega premoženja;
- lahko je kdor koli, ki izpolnjuje predpisane pogoje, oseba, ki je v delovnem razmerju kje drugje, študent, upokojenec;
- opravlja lahko vse dejavnosti, razen tistih, ki so prepovedane z zakoni, in v številu dejavnosti ni omejen. Lahko jih opravlja toliko, za kolikor dejavnosti izpolnjuje pogoje;
- posluje preko TRR pri izbranih poslovnih bankah; prosto razpolaga z gotovino (nima obveznih pologov na TRR, dvigi so nedokumentirani).

Bodoči samostojni podjetnik v papirni obliki ali po elektronski pošti predloži prijavo za vpis v Poslovni register Slovenije in akt o zastopništvu na vstopnih mestih točkah »VEM« (sistem e-VEM). Nato podatke posreduje AJPES-u, ki bodočemu samostojnemu podjetniku dodeli matično številko, ki ga vpiše v priglasitveni list ter izda sklep o vpisu v PRS. S tem je postopek pridobitve statusa s. p. zaključen. Ajpes pri vpisu v PRS ne zahteva dokazil o izpolnjevanju posebnih pogojev za opravljanje katerekoli dejavnosti. Podatke o s. p.-ju preko sistema e-VEM v elektronski obliki prejmejo tudi DURS, OZS in ZZZS. Zasebnik mora vsako spremembo, vezano na njegovo poslovanje, pravočasno javiti pristojnemu davčnemu organu, da se vpiše v vpisnik samostojnih podjetnikov posameznikov, v register davčnih zavezancev in v register zavezancev za DDV, če zavezanec izpolnjuje pogoje zavezanca za DDV.

Družba z neomejeno odgovornostjo (d. n. o.) je družba dveh ali več oseb, ki so odgovorne za obveznosti družbe z vsem svojim premoženjem. Za družbo je značilno, da se dve ali več oseb odločijo skupno opravljati gospodarsko dejavnost. Družbeniki družbe so lahko fizične in tudi pravne osebe, za katere dejanje poslovanja v družbi opravljajo njeni zakoniti zastopniki. Družba se ustanovi s pogodbo med družbeniki (družbena pogodba). Za ustanovitev ni predpisan osnovni kapital. Če ni z družbeno pogodbo drugače dogovorjeno, morajo družbeniki vplačati enake vložke. Vložek je lahko izražen v denarju, stvareh, pravicah ali storitvah. Družba z omejeno odgovornostjo je družba, katere osnovni kapital sestavljajo osnovni vložki družbenikov, pri tem pa je vrednost vložkov lahko različna. Družbeniki osebno ne odgovarjajo za dolgove in obveznosti družbe, temveč zato odgovarja družba sama. Družbo lahko ustanovi ena ali več fizičnih oseb, ki postanejo z ustanovitvijo družbe družbeniki. Družba ima lahko največ 50 družbenikov. Lahko jih ima tudi več kot 50, vendar tedaj potrebuje dovoljenje ministra, pristojnega za gospodarstvo. Družba se ustanovi s pogodbo, ki mora biti sklenjena v obliki notarskega zapisa, podpišejo pa jo vsi družbeniki. Osnovni kapital mora znašati vsaj 7500,00 evrov, vsak osnovni vložek pa najmanj 50,00 evrov. (www.wikipedia.org; 471.–526. člen ZGD.)

6.3 Civilno-pravna odgovornost

Vsak udeleženec v obligacijskem razmerju mora izpolnjevati svoje obveznosti pošteno, z namenom doseči pravi in resnični cilj pogodbe. Pravic, ki jih je pridobil s pogodbo, ne sme

zlorabiti. Teh pravic ne sme izvrševati v nasprotju z njihovim namenom, zlasti ne z namenom škodovati sopogodbenu. To določata načeli vestnosti in poštenja ter prepovedi zlorabe pravic, določeni v Obligacijskem zakoniku in Kodeksu etike računovodskega strokovnjaka. (Balažic, 2002, 151)

Tukaj bi se želela dotakniti vsaj osnovne pravne podlage ZGD in Obligacijskega zakonika (Ur. l. RS, št. 83/2001; v nadaljevanju OZ). Le-ta vplivata na korektno vodenje in delovanje računovodskega servisa. To so slovenski in mednarodni računovodski standardi, kakovostne značilnosti računovodenja, ki jih omenjajo slovenski standardi in računovodska načela. Pomembni so tudi Kodeks etike računovodskega strokovnjaka, Kodeks poklicne etike računovodij ter Kodeks poklicne etike članov društva davčnih svetovalcev Slovenije. Vsi ti kodeksi so pomembni tako za računovodje kot za vodje računovodskih servisov, saj morajo vodenje poslovnih knjig opravljati kot dobri strokovnjaki. Kodeksi jim pomagajo, da se pri svojem vsakdanjem delu znajo pravilno in etično odločati ter tako skrbeti za dobro svojih naročnikov in države.

Odškodninsko je računovodski servis odgovoren tudi, če posluje v nasprotju s prevzetimi obveznostmi, ki so dogovorjene v pogodbi. Posebej je odgovoren, če posluje v nasprotju z dobrimi poslovnimi običaji. To so običaji, za katere pošteni in vestni računovodje menijo, da so v skladu s temeljnimi načeli vodenja poslov računovodstva.

6.3.1 Protipravno ravnanje računovodskega servisa

Storitve, ki jih opravlja računovodski servis za naročnika, mora tako opravljati kot dober gospodarstvenik ter v skladu s prejetimi navodili. Vodilo mu morajo biti naročnikovi interesi, sicer ravna protipravno. (Ivanjko, 2005, 44)

Protipravnost je podana tudi v ravnanju računovodskega servisa, če prevzete obveznosti ne opravlja dovolj skrbno. Če meni, da bi bila izvršitev naročila po dobljenih navodilih škodljiva za naročnika, ga mora na to opozoriti in zahtevati nova navodila. Računovodski servis se torej ne sme odmikati od naročila in navodil, ki mu jih je dal naročnik, razen, če po presoji vseh okoliščin utemeljeno misli, da to nalagajo naročnikovi interesi. Prav tako računovodski servis ne sme vodenja poslovnih knjig prepustiti tretjim osebam brez soglasja naročnika. Če le-to prepusti, odgovarja za njegovo izbiro in za njegove morebitne napake. (Ibid, , 44)

Protipravnost je podana še v primeru, če računovodski servis pomanjkljivo opravlja svoje delo in če zamuja pri izpolnitvi svojih obveznosti. Seveda, če ni za to kriva naročnikova neažurnost z dokumentacijo.

6.3.2 Odgovornosti v pogodbi

Pogodba, ki jo skleneta računovodski servis in naročnik, naj bo čim bolj pregledna in čim krajša. Določil pogodbe, s katerimi sta sopogodbenika zadovoljna, v pogodbi ni potrebno ponavljati, saj veljajo tudi v primeru, ko v pogodbi ne piše o njih. Pogodbenika se o večini določb Obligacijskega zakonika lahko dogovorita tudi drugače, kot je določeno. Zakonske določbe veljajo samo, če med njima ni dogovorjeno kaj drugega. (Balažic, 2002, 152) Kot zanimivost naj omenim, da je podjemna pogodba veljavno sklenjena tudi ustno in ni potrebno, da bi bila sklenjena v pisni obliki.

Za ažurno knjiženje verodostojnih poslovnih dogodkov je pomembna pravočasna izstavitve izvirno urejene dokumentacije in pravočasna dostava na sedež računovodskega servisa. O tem se dogovorita računovodski servis in uporabnik v pogodbi o vodenju poslovnih knjig ter o posledicah neizpolnitve le-tega. Prav tako se določi tudi rok dostave. Roki za oddajo so različni, od tedenske do desetdnevne, enkrat mesečno, odvisno od obsega dokumentacije in dejavnosti podjetja. Pomembno pa je, da določene roke naročnik spoštuje. Ko računovodski servis prejme dokumentacijo, obdela podatke v pogodbenem roku. Glavna odgovornost naročnika na podlagi sklenjene pogodbe s servisom je redno in pravočasno oddajanje dokumentacije, navedene v SRS 21, kajti s svojim podpisom listine je naročnik odgovoren za resničnost in verodostojnost knjigovodskih listin. Le-to je dalje povezano s kontiranjem in knjiženjem, ki je lahko napačno, če vsebina listine ni dovolj natančno opisana. Veharjeva ugotavlja, da je posledica nenatančnosti in nerazumljivosti poslovnega dogodka nepravilno ugotovljena obveznost za davek iz dejavnosti za samostojnega podjetnika, oz. obveznost za davek iz dobička za pravno osebo, zato je tudi kakovost informacij nižja. Računovodski servisi opravljajo računovodsko obračunavanje kot glavno dejavnost. Sem spadajo še obračuni letnih poročil, davčni obračuni, bilance za Ajpes, banke. (Vehar, 1998, 157)

Podjetnik je oseba, ki prevzema tveganja zaradi vzpostavitve in vodenja nove poslovne dejavnosti. (Korošec, 1996, 162) Z besedo podjetnik razumemo osebo, ki vodi svoje lastno

podjetje. V takih podjetjih imamo opravka z osebami, ki so hkrati lastniki in poslovodje podjetij. Tveganje, ki ga prevzamejo kot podjetniki v takih podjetjih je manjše kot pri samostojnih podjetnikih, saj je omejeno na lastniški vložek kapitala, medtem ko samostojni podjetnik odgovarja z vsem svojim premoženjem in je zato tudi tveganje večje. Glede na raven jamstva za poravnavo obveznosti podjetja podjetnik nedvoumno poskuša kar se da razumno gospodariti. (Korošec, 1996, 162)

Naročnik lahko določeno odgovorno osebo v računovodskem servisu pooblasti, da ga zastopa pred davčnimi in drugimi organi v zadevah, ki jih opravlja za naročnika s pogodbo o izvajanju storitev ali s posebnim naročilom. Računovodski servisi z ISO standardi kakovosti ali z lastnimi predpisanimi internimi standardi običajno naročniku izročijo tudi pisna navodila. (Macarol, 2001, 143) Ta navodila se nanašajo zlasti na roke za dostavo listin v knjiženje, pripravo potnih nalogov in dokumentacije za knjiženje, postopke predhodne kontrole prejetih in izdanih računov pri naročniku, pripravo podatkov za izplačilo plač in drugih prejemkov ter podobno. Prenašanje knjigovodskih listin mora omogočati, da se podatki iz njih knjigovodsko obravnavajo čim prej po poslovnem dogodku. Knjigovodske listine je potrebno oddajati v knjigovodstvo sproti, torej se ne smejo zadrževati na krajih, preko katerih se prenašajo.

6.4 Zavarovanje poklicne odgovornosti

Zavarovanje pred odgovornostjo ali jamstveno zavarovanje je posebna, samostojna zavarovalna panoga, ki ima vse značilnosti zavarovalnega posla, le da so pravna in ekonomska razmerja v tej panogi najbolj zapletena. V tej panogi se srečujejo pravne in ekonomske ter organizacijske sestavine zavarovalnega posla in pravnega razmerja glede odškodninske odgovornosti. Zavarovanje pred odgovornostjo ščiti premoženje tistega, ki je po zakonu dolžan povrniti škodo oškodovancu. Ta zaščita je ekonomska, saj ščiti premoženje zavarovanca pred zahtevki, ki jih na podlagi zakona zoper njega uveljavljajo tretje osebe. Zavarovanje pred odgovornostjo lahko opredelimo tudi kot premoženjsko zavarovanje (lahko se opredeli kot škodno ali jamstveno zavarovanje), ki ga nikakor ne gre enačiti z nezgodnimi in življenjskimi zavarovanji v korist vodilnih delavcev posameznih družb, ki so zgolj osebna zavarovanja.

Kot škoda se lahko uveljavlja pri zavarovanju pred odgovornostjo le t. i. »ista« premoženjska škoda. To je potrebno strogo ločevati od stvarne in osebne škode, ki nastane na stvareh oz. na

osebi, ker enaka premoženjska škoda nastane le na premoženjski pravici. Zavarovanje odgovornosti je zavarovalna panoga, ki je zelo tesno povezana z družbeno-ekonomskim in pravnim sistemom nasploh ter z razvojem tehnike in razvojem človeške družbe. (Ivanjko, 1981, 43)

Zavarovanje pred odgovornostjo oziroma zavarovanje odgovornosti ima splošne značilnosti premoženjskega zavarovanja in je namenjeno predvsem zaščiti posameznega subjekta, v mojem primeru računovodskega servisa, pred odškodninskimi zahtevki tretjih oseb oziroma naročnikov. (Ivanjko, 2005, 50)

Z zavarovanjem poklicne odgovornosti si računovodski servis zagotovi pokritje odškodninskih zahtevkov, ki bi jih lahko tretje osebe uveljavljale od njih zaradi strokovnih napak, ki so nastale pri opravljanju dejavnosti računovodskega servisa. (Horvat, 2001, 17) Namen zavarovanja pred poklicno odgovornostjo je ponuditi zavarovalno zaščito pred odgovornostjo, ki nastane zaradi dogodka ali dejanja, za katerega se ob sklenitvi zavarovalne pogodbe ni vedelo, ali se bo sploh zgodil. Tudi, če se ve, da se dogodek lahko zgodi, vendar se ne ve, kdaj se bo zgodil in kakšne bodo posledice tega dogodka, v tem primeru govorimo o omejevanju zavarovalne zaščite glede odgovornosti, ki velja tako pri posameznih zavarovanih vrstah nevarnosti kot tudi pri višini odškodnine. Zaščita je predvsem ekonomskega značaja, saj ščiti celotno premoženje zavarovanca pred nepredvideno škodo, ki bi nastala zaradi zahtevkov oškodovancev na podlagi predpisov o povzročitvi škode. Odškodninske obveznosti zavarovanca ne krije zavarovalnica vedno v celoti, ampak le v višini v zavarovalni pogodbi dogovorjene zavarovalne vsote. Predmet zavarovanja pred odgovornostjo je obveznost povrniti škodo, kar je posledica odškodninskega razmerja, ki nastane med povzročiteljem in oškodovancem. (Ivanjko, 2005, 50)

Obveznost povzročitelja, da povrne škodo, pomeni dolžnost, da svoje premoženje delno ali v celoti prepusti tistemu, kateremu je škodo povzročil. Računovodski servis kot zavarovalec in zavarovanec je brez odlašanja dolžan obvestiti zavarovalnico o škodnem dogodku. Ob uveljavljanju odškodninskega zahtevka mora obvestiti zavarovalnico tudi o morebitni z naročnikom dogovorjeni višini odškodnine. (Ivanjko, 1981, 48–52)

7 ODGOVORNOST OŠKODOVANEGA NAROČNIKA – UPORABNIKA IN RAČUNOVODSKEGA SERVISA Z VIDIKA PRAKSE

7.1 Odgovornost v zvezi z obveznostjo sklenitve pogodbe

Kdor je po zakonu dolžan skleniti kakšno pogodbo, mora povrniti škodo, če na zahtevo zainteresirane osebe take pogodbe nemudoma ne sklene. (162. člen OZ.)

Tisti, ki je dolžan skleniti pogodbo, vendar je ne sklene, je dolžan drugemu povrniti škodo. Gre za krivdo v nesklepanju pogodbe (culpa in contrahendo). Take obveznosti obstajajo na primer z razveljavitvijo sklepa o prenehanju sodelovanja med računovodskim servisom in njegovim uporabnikom, kjer je vzpostavljeno stanje, kakršno je bilo navedeno pred odločitvijo tožene stranke.

Če pojasnimo s konkretnim primerom, to pomeni, da je računovodski servis dolžan naročniku – uporabniku za čas od nezakonitega prenehanja oz. odstopa od pogodbe do izteka pogodbe (pripraviti) in oddati vse podatke, potrebne za DURS, ter izplačati znesek za nastale stroške, ki so nastali naročniku – uporabniku zaradi nepravočasne oddaje podatkov DURS-u, za katere je bil odgovoren računovodski servis (Sodba Višjega delovnega sodišča, št. Pdp 885/2000 z dne 2. 10. 2002).

7.2 Odgovornost računovodskega servisa

V našem pravnem sistemu računovodski servisi odgovarjajo po OZ, ZGD in Zakonu o finančnem poslovanju podjetij. (<http://www.zpi.si/zavarovanja.php#doli>, 28.8.2009).

Računovodski servis mora zagotavljati naročnikom vsaj minimalne, predpisane računovodske informacije. To so tiste informacije, ki jih država potrebuje za spremljanje finančnega položaja podjetij, in informacije za potrebe obdavčitve. Dejavnost računovodskih servisov se ne bi smela končati pri zagotavljanju zgolj teh minimalnih informacij. Naročniki od svojega računovodstva pričakujejo več. Še zlasti je pomembna pomoč pri razumevanju računovodskih izkazov, seznanjanje z novimi zakoni in predpisi, svetovanje na področju davčne ter kadrovske zakonodaje in prilagodljiv način dela.

Tako kot je za računovodske servise pomembno, da skrbno izbirajo naročnike svojih storitev, če želijo v poslu uspeti, je tudi za naročnika pravilna izbira računovodskega servisa temeljnega pomena za uspešno poslovanje. Dejavniki, ki vplivajo na izbiro računovodskega

servisa, so po Skottu van der Waltu ključno osebje, ki je vedno na razpolago; hitre in učinkovite storitve; posebna, specializirana znanja, do katerih naročnik nima dostopa v svojem podjetju, konkurenčne cene; specializacija na področjih, ki zanimajo podjetje; dobro ime na področju računovodske stroke; ponudba številnih raznolikih storitev; dovolj velik servis, da se lahko spopade z rastjo podjetja v prihodnosti; poznavanje partnerjev in zaposlenih v servisu; izkušnje servisa z dejavnostjo bodočega naročnika; priporočila bank, odvetnikov, revizorjev in drugih; priporočila zaposlenih v podjetju; dobro poznavanje računovodskih in davnih predpisov; sprotno seznanjanje naročnika o rezultatih poslovanja (Macarol, 2001, 144; povz. po Skott van der Walt, 1995, 32)

Računovodski servisi morajo naročnikom oz. uporabnikom znati pomagati analizirati tudi računovodske izkaze svojega in drugih podjetij, npr. kupcev dobaviteljev ter konkurenčnih podjetij. Dejstvo je namreč, da lahko računovodski servis prodaja samo tiste storitve, ki jih naročniki potrebujejo in so jih zato tudi pripravljeni plačati.

Priporočljivo je, da računovodski servis na posamezna pomembna vprašanja naročnikom pisno odgovarja. Tako se prepreči napačno razumevanje odgovora oz. pojasnila računovodskega servisa. (Macarol, 2001, 145; povz. po Fiore 1998, 36) Poslovni interes in odgovornost vsakega računovodskega servisa mora biti, da naročnike nenehno izobražuje in jih seznaja z možnostjo koristne uporabe računovodskih informacij pri poslovnih odločitvah. Prav tako je pomembno seznanjati uporabnika z vsem, kar je potrebno, da računovodski servis lahko pravilno in pravočasno obračunava davčne dajatve. Naloga računovodskega servisa je, da uporabnika tekoče seznaja z novimi zakoni in predpisi ter mu prikaže učinke le-teh na njegovo poslovanje. Uporabnika je potrebno opozoriti tudi na možne posledice, če njegovo poslovanje ne bo urejeno skladno s predpisi. Zelo pomembno je vzpostaviti določeno mero zaupanja med uporabnikom in računovodskim servisom, saj bo uporabnik le na ta način ostal zvest svojemu računovodskemu servisu.

Svetovanje pa ima čedalje večjo vlogo in perspektivo pri uporabniku računovodskega servisa. Še zlasti sta pomembna davčno in kadrovske svetovanje. Včasih je imelo vlogo le zaposlovanje in obračun plač ter ostalih oblik prejemkov. Dandanes, z novo davčno zakonodajo, pa so postali tovrstni obračuni precej zapleteni. To področje sedaj urejata Zakon o davku dohodkov pravnih oseb (Ur. l. RS, št. 107/2005; v nadaljevanju ZDDPO), in Zakon o dohodnini (Ur. l. RS, št. 125/2008; v nadaljevanju ZDoh-2). Oba zakona v primerjavi s

prejšnjo ureditvijo predstavljata precej kompleksnejšo in natančnejšo ureditev obdavčitve. Za veliko večino podjetij je bilo preveč sprememb in pričakujejo od računovodskega servisa tudi svetovanje na tem področju. V interesu vsakega komitenta je namreč plačevati najnižje možne davščine.

Ponudba računovodskega servisa mora biti prilagodljiva tudi glede delitve dela med računovodskim servisom in uporabnikom. Uporabnik lahko v začetni fazi v celoti zaupa vodenje računovodstva računovodskemu servisu, v poznejših fazah pa si želi del računovodske funkcije organizirati v podjetju, kar je najpogostejši vzrok v širitvi podjetja ali njegove dejavnosti. S tem si tudi zagotovi večjo preglednost in ažurnost, ker jo tudi računovodski servis vedno ne more zagotoviti, saj je odvisen od ažurnosti samega uporabnika. Odgovornost in uspešnost računovodskega servisa sta odvisna tudi od sposobnosti uresničevanja ciljev, ki si jih zastavi, in sicer ponuditi želeno paleto storitev. V kolikor to dopušča zakonodaja, drugi računovodski predpisi, kodeksi in načela. Več storitev, kot se servis odloči ponujati, več strokovnjakov z različnih področij mora zaposlovati. Seveda mora biti povpraševanje po posameznih storitvah dovolj veliko. V nasprotnem primeru mora ena oseba opravljati več različnih storitev, na račun česar pa lahko trpi kakovost.

Kakovost pa je vrlina, ki je pri uporabnikih velikokrat na mestu pred ceno; »poceni« računovodske storitve. In tako rekoč odgovornost na prvem mestu.

Storitve računovodskega servisa so kakovostne takrat, ko:

- s svojo odličnostjo zadovoljujejo zahteve naročnikov;
- prispevajo k dobičku organizacije;
- so istočasno zadovoljni tudi njihovi izvajalci. (Snoj, 1999, 50).

Sama pestrost računovodske ponudbe torej ni dovolj, če storitve ne dosegajo želene kakovosti. Računovodski servis ima tudi odgovornost, da dovršen del pozornosti nameni kvaliteti opravljenih računovodskih storitev, ki je osnovni pogoj za uspešnost računovodskega servisa. To je razlog, da je kakovost potrebno nenehno obvladovati.

Če računovodski servis hoče uspešno opravljati svojo dejavnost, mora imeti strokovno usposobljen kader. V nasprotnem primeru mora poskrbeti za izobraževanje in usposabljanje zaposlenih, ki so ravno tako poklicno odgovorni za svoje delo.

Razvoj na področju računovodstva in davčne zakonodaje je tako hiter, da mu je težko slediti. Zaradi tega in odgovornosti, ki jo prevzema računovodski servis, je izobrazba zaposlenih izredno pomembna. Najbolje je, da si nalogo spremljanja zakonodaje med seboj razdelijo zaposleni v računovodskem servisu. (Javornik, 2003, 24)

Vsem računovodjem naj bi bil v pomoč Kodeks poklicne etike računovodje, sprejet s strani Zveze računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije. To je zapis pravil, po katerih se računovodje ravnaajo pri opravljanju svojih strokovnih nalog. Kodeks je bil sprejet v želji po jasni in nedvomni opredelitvi poklicno-etičnih dolžnostih računovodje. Poklicna etika računovodjem narekuje, da se popolnoma posvetijo svojemu delu in skrbijo, da bo delo opravljeno čim bolj kakovostno ter odgovorno.

7.3 Odgovornost uporabnika – naročnika računovodskega servisa

Najprej se moramo vprašati, kdo sploh so uporabniki računovodskih storitev, šele nato lahko opredelimo, kako posamezni subjekti izbirajo med najetjem računovodskega servisa in organizacijo lastnega računovodstva. Kdaj je smiselno, da podjetje za opravljanje računovodske funkcije najame računovodski servis? Med številnimi nasveti kako v sodobni informacijski globalni družbi ostati uspešen, je dejstvo, da se podjetje osredotočiti na tisto, kar zna delati najbolje, in prenesti funkcije, ki niso bistvene za poslovanje podjetja, na zunanje izvajalce.

Pričakovanja naročnikov računovodskih storitev so odvisna od njihovih potreb in želja. To so storitve, ki zadovoljujejo njihove potrebe in jim prinašajo poslovne koristi. Nekateri naročniki želijo le izdelavo letnih poročil, davčnih obračunov in napovedi davkov zaradi potreb države. Drugim zopet računovodske informacije pomenijo več in so jim v oporo pri poslovnem odločanju. Naročnik, ki ve, kakšne storitve potrebuje od računovodskega servisa, pričakuje, da bo odgovorna oseba v računovodskem servisu imela naslednje lastnosti: je strokovnjak, ki obvladuje ekonomske in tudi gospodarsko-pravne ureditve države; pri svojem delu upošteva etične norme (strokovnost, odgovornost, zaupnost, poštenost, resničnost, prizadevnost); ne sme kršiti zakonodaje, temveč išče zakonske možne prednosti ter ugodnosti, koristi za svojega naročnika na več področjih, povsod, kjer so lahko finančne posledice; nikoli ne sme postati podaljšana roka države, njegov cilj mora biti zakonita korist naročnika; je

naročnikov svetovalec »osebni zdravnik« podjetja. (Macarol, 2001, 145; povz. po Langer 1992, 1 in 2.)

V prvi fazi poslovanja želijo imeti podjetja čim manjši strošek z vodenjem računovodstva. Zato naročajo med računovodskimi storitvami računovodskih servisov tiste storitve, ki jih nujno potrebujejo zato, da zadovoljijo potrebe po poročanju in za zadostitev davčnim potrebam. V naslednjih fazah razvoja podjetja, podjetja želijo predvsem potrebne informacije za poslovno odločanje. Prednost računovodskih servisov se izkazuje v tem, da so, zaradi razvejane dejavnosti, sposobni izvajati vse funkcije računovodstva od predračunavanja, analiziranja in nadziranja ter lahko svojim naročnikom nudijo potrebne informacije za poslovno odločanje. Svojim naročnikom lahko pomagajo pri analiziranju ne samo njihovih računovodskih izkazov, ampak tudi računovodskih izkazov njihovih kupcev in konkurenčnih podjetij. (Hočevar, 1999, 5)

Potrebe naročnikov se razlikujejo glede na velikost podjetja, potrebe posloводства, stroške računovodstva, organizacijsko obliko podjetja oziroma podjetnika ter vrste dejavnosti. Najbolj od vseh pa se mi zdi pomembna ravno velikost potencialnega uporabnika. Vse vrste organizacij svobodno izbirajo med tem, da sama vodijo svoje računovodstvo in poiščejo računovodjo, ali pa vodenje poslovnih knjig prepustijo računovodskemu servisu. Kako se bo posamezen subjekt odločal, je odvisno tudi od vrste subjekta. V ta namen si pogledjmo razvrstitev organizacij znotraj javnega in zasebnega sektorja.

Podobno se bo za lastno računovodstvo odločila tudi večina podjetij, ki se po obsegu dejavnosti razvrščajo med velika in srednje velika podjetja. Obseg računovodenja v takih podjetjih je namreč dovolj velik, da je smotrno računovodsko službo organizirati na samem sedežu podjetja. Taka podjetja bodo iz ponudbe računovodskih servisov zanimale kvečjemu svetovalne storitve. Naročniki računovodskih servisov so torej večinoma samostojni podjetniki in mala podjetja, katerim je stroškovno smotrnejše računovodenje prepustiti zunanjemu računovodstvu.

7.4 Primerjava odnosa naročnika – uporabnika do servisa in servisa do uporabnika

Večina podjetnikov se odloči za računovodski servis na osnovi priporočil znancev in prijateljev ter večina jih ima prijateljski, osebni odnos s svojim servisom. Kar pomeni, da se osebje v računovodskem servisu podjetnikom posveti njihovim željam in potrebam na poslovni ravni, hkrati vzpostavljajo ali ohranjajo prijateljski, osebni odnos s svojimi naročniki. To je normalno, če pomislimo, da ti nekdo zaupa vpogled v tvoje poslovanje in z njim povezane finance, kako ti ne bi zaupal še kaj osebnih stvari. Normalno je tudi s strani računovodskih servisov, da se razdajajo za svoje komitente, saj je na tako malem trgu, kot je Slovenija, velika konkurenca računovodskih servisov in za obstoj servisa se morajo tudi ti potruditi kot vsako drugo podjetje iz drugih dejavnosti. Čeprav se naročniki in računovodski servisi ne preverjajo oz. ne spoznavajo na osnovi vprašalnikov, ampak samo preko priporočil, so pred sklenitvijo pogodb te naveze dolgotrajne, kajti podjetniki ostajajo večinoma zvesti svojemu primarnemu računovodskemu servisu. Zelo majhen odstotek podjetnikov menja svoj računovodski servis, mogoče pride do menjave enkrat v obstoju podjetja, dvakrat ali trikrat pa res zelo redko. To je vsekakor eden od pokazateljev, da imajo naročniki in računovodski servisi dober odnos, tako posloven kot tudi osebni.

8 RAZISKAVA O ODGOVORNOSTI MED RAČUNOVODSKIM SERVISOM IN NAROČNIKOM - UPORABNIKOM

8.1 Opredelitev raziskovalnega problema

Raziskovalni problem je bil ugotoviti, ali so računovodski servisi in njihovi naročniki – uporabniki sploh odgovorni in kaj odgovornost pomeni enim ter drugim. Razen tega se mi je med raziskovanjem pojavljalo še drugo vprašanje, in sicer, ali so računovodski servisi že kdaj pravno odgovarjali oz. dobili kakšne denarne sankcije ali bili celo kazensko preganjani.

8.2 Omejitve raziskave

Kot temeljno omejitev bi navedla nezainteresiranost anketirancev oziroma uporabnikov računovodskih storitev, prav tako tudi samih računovodskih servisov, za sodelovanje v anketi. Vzroka za to lahko poiščemo v tem, da so nekateri nezainteresirani za ankete in spraševanja ter tudi delno v pomanjkanju časa.

Odločila sem se, da anketo izvedem pisno, nekaj pa tudi preko elektronske pošte.

8.2.1 Potek raziskave

Raziskavo sem izvedla z iskanjem primarnih podatkov. Primarne podatke sem zbiralala z uporabo anketnih vprašalnikov za računovodske servise in uporabnike računovodskih servisov, ki sem jih pošiljala po navadni in elektronski pošti

Vprašalnik za uporabnike računovodskih servisov (Priloga 1) je vseboval 14 vprašanj, od tega nekaj podvprašanj. Vprašanja so bila odprtega in zaprtega tipa.

Vprašalnik za računovodske servise (Priloga 2) je vseboval 11 vprašanj, ki so bila odprtega in zaprtega tipa. Nekatera vprašanja so vsebovala tudi podvprašanja. Pri zaprtih vprašanjih je bil možen samo en odgovor.

8.2.2 Vzorec raziskave

Bistvo vzorca je, da informacij, ki jih želimo dobiti, ne iščemo od vseh ljudi, ampak samo od relativno majhnega dela ljudi, ki ga imenujemo vzorec, morajo pa imeti enake značilnosti kot celotna opazovana populacija. (Damjan in Možina, 1998, 236)

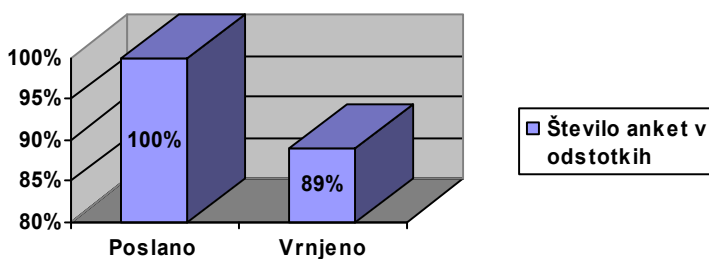
Pri anketah za računovodske servise sem vzorec določila na osnovi lastne presoje, pri čemer sem bila pozorna na to, da sem izbrala računovodske servise različnih pravnih oblik.

V vzorec je bilo zajetih 20 računovodskih servisov, ki so registrirani kot samostojni podjetniki, družbe z omejeno odgovornostjo, družbe z neomejeno odgovornostjo. Od tega je bilo vrnjenih 19 anket.

Med uporabniki računovodskih servisov sem razdelila 60 anket, od tega jih je bilo vrnjenih 52.

Z izvajanjem ankete sem začela 24. 7. 2008 in je trajalo do 28. 8. 2008. Anketne vprašalnike sem pošiljala po navadni in elektronski pošti, nekaj pa sem jih razdelila tudi osebno, predvsem računovodskim servisom in njihovim uporabnikom, ki jih osebno poznam. V raziskavo sem vključila tudi uporabnike svojega računovodskega servisa. Od vseh 80 razdeljenih anket je bilo vrnjenih 71, to je 89 % poslanih, kar je grafično prikazano na Sliki 2.

GRAF št. 1: Odziv na anketo



Vir: Lasten anketni vprašalnik.

8.2.3 Metode zbiranja in obdelave podatkov

Predmet diplomskega dela je bila anketa. V teoretičnem delu naloge sem uporabila namizno raziskovanje. Pri anketi sem uporabila kvantitativno raziskovanje, ki ga opredeljujejo statistične in matematične metode ter metode opisovanja.

Uporabila sem domačo literaturo s področja, ki opisuje področje diplomskega dela in je bila na razpolago v Univerzitetni knjižnici Maribor ter knjižnici Josipa Vošnjaka v Slovenski Bistrici.

Kot inštrument raziskovanja so bili uporabljeni anketni vprašalniki, preko katerih sem zbrala potrebne podatke. Za obdelavo in analizo rezultatov sem uporabila računalniški program Word.

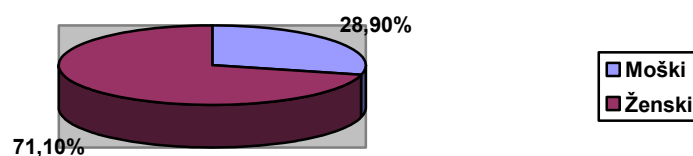
8.3 Rezultati empirične raziskave na podlagi anketnih vprašalnikov

8.3.1 Rezultati ankete za uporabnike računovodskih servisov

Rezultate raziskave bom prikazala po posameznih vprašanjih iz ankete ter iskala medsebojne povezave. Vprašalnik je priložen kot priloga 1.

Naj predstavim nekaj demografskih karakteristik vzorca raziskave.

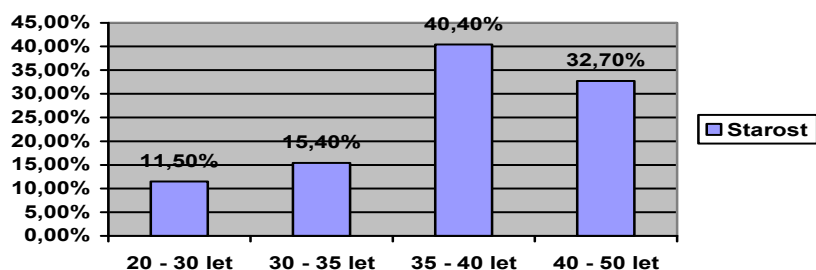
GRAF št. 2: Struktura anketirancev glede na spol



Vir: Anketa za uporabnike računovodskih servisov, vprašanje št. 1.

V anketi je sodelovalo 15 moških in 37 žensk, kar znaša 28,9 % moških in 71,1 % žensk.

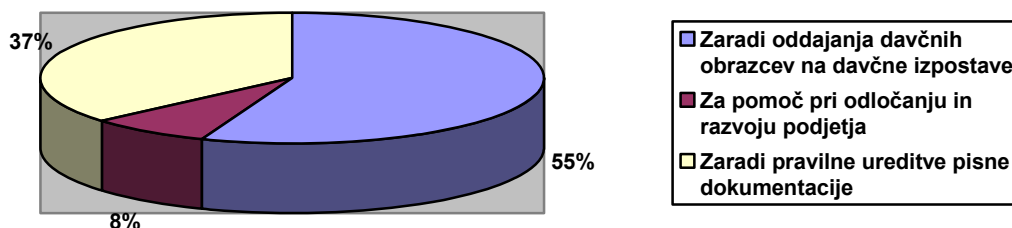
GRAF št. 3: Struktura anketirancev glede na starost



Vir: Anketa za uporabnike računovodskih servisov, vprašanje št. 2.

V anketi sem oblikovala štiri starostne razrede. Največ anketirancev, ki so sodelovali v raziskovanju, je starih med 35 in 40 let. Najmanj je bilo mladih, to je med 20 in 30 let. Iz tega lahko sklepam, da mladi še ne uporabljajo toliko računovodskih servisov, saj še niso uspeli kot samostojni podjetniki ali ustanovili kakšne večje družbe.

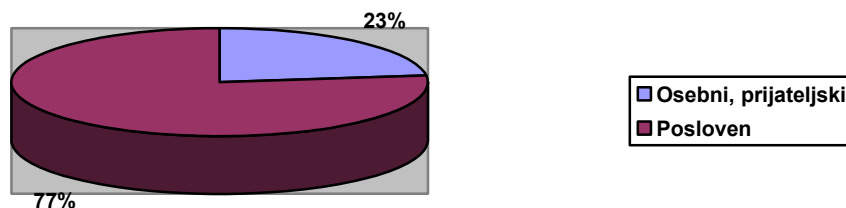
Graf št. 4: Zakaj imate računovodski servis?



Vir: Anketa za uporabnike računovodskih servisov, vprašanje št. 3.

Iz raziskave lahko vidimo, da ima večina uporabnikov, kar 55 %, računovodski servis zaradi potreb države, le nekaj manj pa zaradi svoje neiznajdljivosti in potrebe po pomoči. Iz ankete je bilo prav tako vidno, da mlajši (20–30 let) uporabljajo računovodski servis zaradi neiznajdljivosti, starejši (35–40 let) pa zaradi države.

GRAF št. 5: Odnos z računovodskim servisom



Vir: Anketa za uporabnike računovodskih servisov, vprašanje št. 4.

Iz grafa lahko vidimo, da je odnos med računovodskim servisom in uporabnikom predvsem posloven, le nekaj (23 %) jih ima osebni, prijateljski odnos. Zanimivo je samo to, da so se prav za ta odgovor odločile same ženske. Kadar govorimo o prijateljskem odnosu, mislimo predvsem na prijatelje, znance, ki odprejo podjetje ali s. p. Ko gre za posloven odnos, pa prihajajo v računovodski servis predvsem stranke, ki so jih napotili na vstopni točki e-vem.

TABELA 1: Ocenitev računovodskega servisa

- 1 - zelo nezadovoljni
- 2 - nezadovoljni
- 3 - srednje zadovoljni
- 4 - zadovoljni
- 5 - zelo zadovoljni

	1	2	3	4	5
strokovnost osebja	0	2	5	30	15
prijaznost in ustrežljivost osebja	1	2	2	26	21
urejenost osebja	0	5	7	24	16
urejenost poslovnih prostorov	3	6	20	16	7
urejenost parkirnih prostorov	4	19	18	9	2
delovni čas	2	7	21	19	3
izbor storitev	1	4	7	27	13
uporablja se strokovna računalniška podpora	3	6	6	27	10
storitve so opravljene ažurno in pravočasno	0	4	8	20	20
obvestila, napotki in poročila so brežhibna	3	7	12	28	2
ugodna cena storitev	5	13	18	13	3
vztraja se na brežhibni dokumentaciji	4	7	33	6	2

Vir: Anketa za uporabnike računovodskih servisov, vprašanje št. 5.

V tabeli so prikazani rezultati raziskave, in sicer kolikšno število uporabnikov je odgovorilo, oziroma ocenilo določeno dejavnost računovodskega servisa. Splošno lahko razberemo, da so uporabniki zadovoljni s prijaznostjo, strokovnostjo, urejenostjo osebja v računovodskem servisu. Prav tako so zadovoljni z urejenostjo poslovnih prostorov, z izborom storitev. Najmanj so zadovoljni s parkirnimi prostori. Večinoma računovodskih servisov ima prostore v najemu in prav zato ni posebej urejenih parkirišč za stranke.

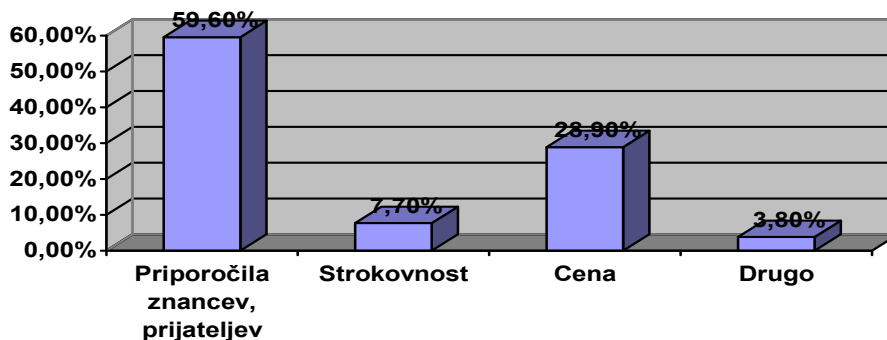
V povprečju so uporabniki srednje zadovoljni s ceno storitev, ampak ta odgovor je pričakovan. Tudi, če bi bile cene minimalne, bi pričakovala takšen odziv.

Uporabniki računovodskih servisov prav tako menijo, da so storitve opravljene ažurno in pravočasno ter tudi delovni čas je ustrezen. Seveda pa se najdejo izjeme, katerim ne ustreza prav nič, takšnim ne preostane drugega kot to, da menjajo računovodski servis.

Če še primerjam ocenitev računovodskega servisa med rezultati moških in žensk, lahko

rečem, da so ženske bolj zadovoljne in manj kritične do računovodskega servisa kot moški. Seveda, v primerjavi s prejšnjim vprašanjem, ki kaže na to, da imajo ženske s svojim računovodskim servisom bolj prijateljski kot posloven odnos.

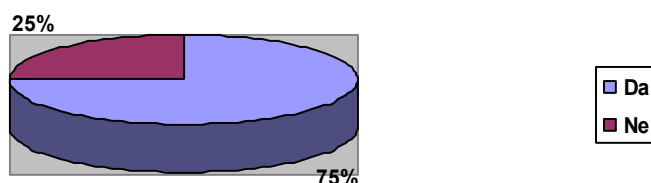
GRAF št. 6: Glavna odločitev za računovodski servis



Vir: Anketa za uporabnike računovodskih servisov, vprašanje št. 6.

Iz zgornjega grafa lahko vidimo, zakaj se stranke odločijo prav za izbrani servis, ki ga uporabljajo. Večina uporabnikov ima kar enak razlog, to je priporočila znancev in prijateljev. Nekaj jih seveda prepričajo ugodne cene, nekaj pa jih je menilo, da je pomembna bližina računovodskega servisa.

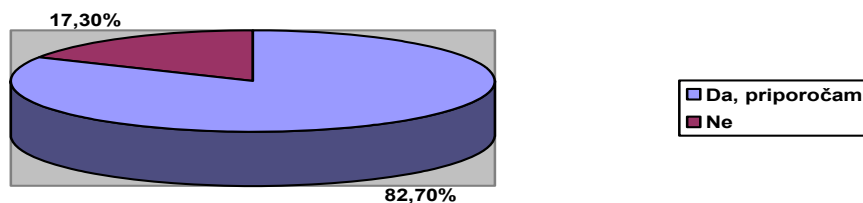
GRAF št. 7: Ali je to Vaš prvi računovodski servis v času obstoja vašega podjetja?



Vir: Anketa za uporabnike računovodskih servisov, vprašanje št. 7.

Večina podjetnikov ostaja zvesta svojemu prvemu računovodskemu servisu, kar 75 %, saj je to prvi v obstoju njihovega podjetja. Menjava računovodskega servisa se zgodi zelo redko – enkrat (19,2 %), še redkeje pa dvakrat (5,8 %).

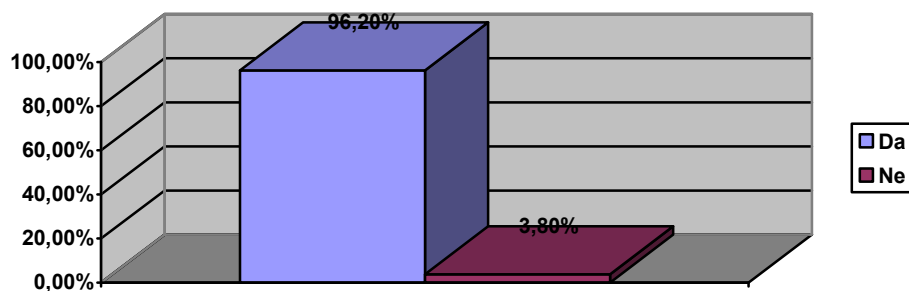
GRAF št. 8: Priporočila svojega računovodskega servisa drugim



Vir: Anketa za uporabnike računovodskih servisov, vprašanje št. 8.

Večina podjetnikov (82,7 %) bi priporočala svoj računovodski servis drugim. Iz povezave nekaterih vprašanj ankete lahko torej sklepam, da so uporabniki zadovoljni s svojim računovodskim servisom, niso ga pripravljeni zamenjati, bi ga celo priporočali tudi drugim. Od 20 do 30 % anketirancev pa je nezadovoljnih s svojim računovodskim servisom.

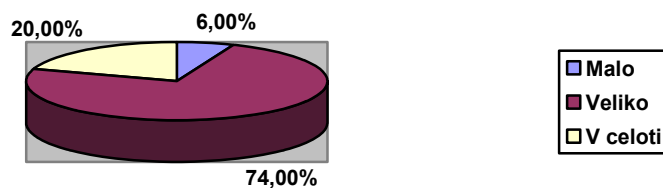
GRAF št. 9: Sklenjena pogodba o medsebojnem sodelovanju



Vir: Anketa za uporabnike računovodskih servisov, vprašanje št. 9.

Večina vseh uporabnikov imajo s svojim računovodskim servisom sklenjeno pogodbo o medsebojnem sodelovanju (96,2 %). Le 3,8 % anketiranih te pogodbe nima.

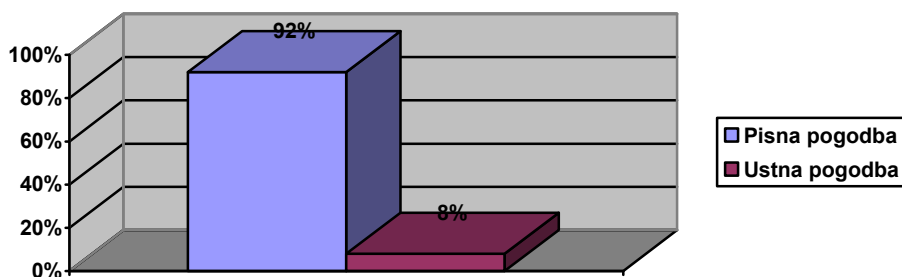
GRAF št. 10: Upoštevanje medsebojne pogodbe o sodelovanju



Vir: Anketa za uporabnike računovodskih servisov, vprašanje št. 10.

Uporabniki, ki imajo s svojim računovodskim servisom pogodbo o medsebojnem sodelovanju, večinoma veliko upoštevajo določila medsebojne pogodbe o sodelovanju (74 %). Nekateri jo upoštevajo celo v celoti (20 %).

GRAF št. 11: Pisna ali ustna pogodba

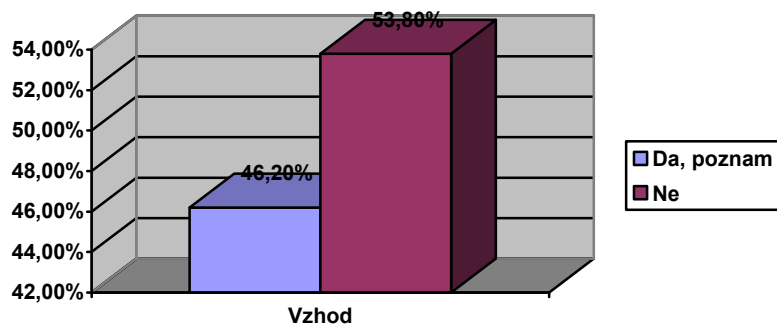


Vir: Anketa za uporabnike računovodskih servisov, vprašanje št. 11.

Iz grafa je razvidno, da imajo uporabniki sklenjene predvsem pisne pogodbe, le izjemoma pogodbe sklenejo na ustni podlagi. Tisti podjetniki, ki imajo sklenjeno pisno pogodbo, zagovarjajo, da je boljša od ustne. Tisti, ki imajo ustno pogodbo, pa ravno obratno. Vsak anketirani zagovarja svoje stališče.

O mnenju, če so ustne pogodbe dovolj verodostojne na pravni poti, ugotavljam enak odziv. Uporabniki, ki imajo sklenjeno ustno pogodbo, menijo, da je dovolj verodostojna in jim ustreza. Tisti, ki imajo pisne pogodbe, se ne bi odločili za ustne, saj imajo raje stvari zapisane kot pa samo izrečene.

GRAF št. 12: Poznavanje sankcij v primeru kršitve medsebojne pogodbe



Vir: Anketa za uporabnike računovodskih servisov, vprašanje št. 14.

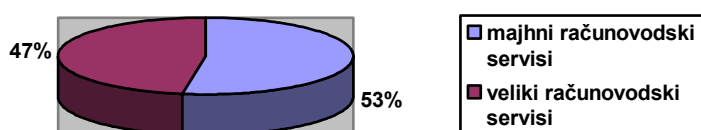
Rezultati tega vprašanja so presenetljivi, saj skoraj polovica uporabnikov ne pozna sankcij v primeru, da kršijo svojo pogodbo. Ne zavedajo se, kakšne kazni jih lahko doletijo. Le slabih 53,8 % anketiranih je seznanjenih o kaznih v primeru kršitve pogodbe o medsebojnem sodelovanju.

8.3.2 Rezultati ankete za računovodske servise

Rezultate raziskave bom prikazala po posameznih vprašanjih iz ankete ter iskala medsebojne povezave. Vprašalnik je priložen kot priloga 2.

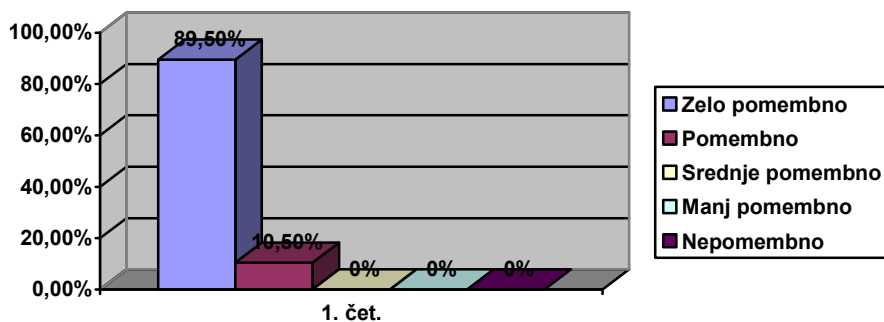
Od razdeljenih 20 anket je bilo vrnjenih 19, od tega je bilo 10 majhnih (stranke so manjši podjetniki) in 9 velikih (stranke so večje družbe, podjetja) računovodskih servisov.

GRAF št. 13: Vrnjene ankete za računovodske servise



Vir: Anketa za računovodske servise.

GRAF št. 14: Kako pomembno je zavarovanje poklicne odgovornosti računovodskega servisa?



Vir: Anketa za računovodske servise, vprašanje št. 1.

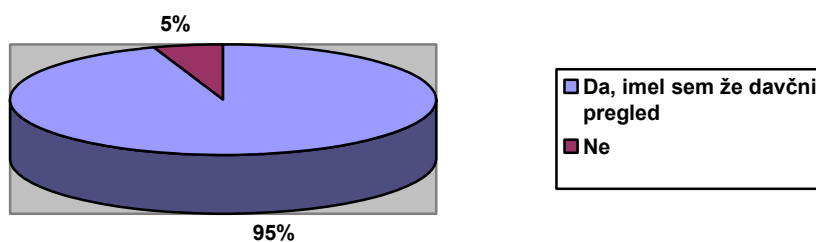
Večinoma vsem (89,5 %) računovodskim servisom se zdi zavarovanje odgovornosti zelo pomembno.

Na podlagi ankete sem ugotovila, da si računovodski servisi zavarujejo poklicno odgovornost iz različnih razlogov, in sicer:

- zaradi napak in zmot, ki so možne zaradi nejasne zakonodaje ter sprememb v zakonodaji;

- zaradi zavarovanja morebitne tožbe stranke;
- varnosti računovodskih servisov ter rizičnosti v poslu;
- velikega tveganja in bojazni pred napakami;
- ker je to nujno potrebno;
- zaradi odgovornosti servisa napram strankam;
- zaradi vpisa v katalog računovodskih servisov pri Gospodarski zbornici Slovenije;
- zaradi obsega dela;
- zaradi kvalitetnejših ponudb strankam, zaščite sebe (podjetja) in strank, možnosti odškodninske tožbe strank.

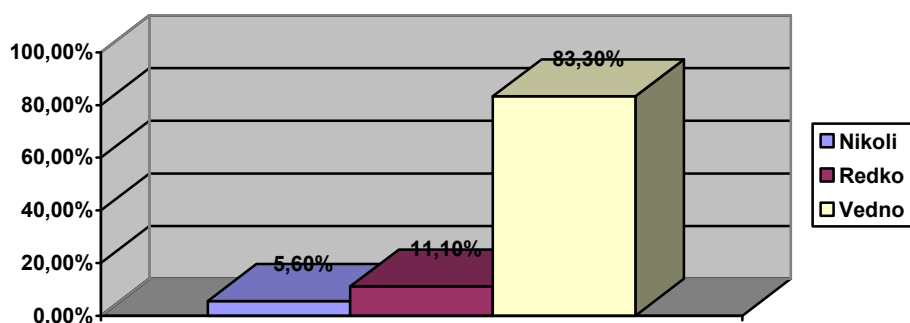
GRAF št. 15: Ali ste imeli že davčni pregled?



Vir: Anketa za računovodske servise, vprašanje št. 4

Večina računovodskih servisov je že imelo davčni pregled vsaj enkrat, razen izjeme. Sklepam, da ta računovodski servis še ni imel davčnega pregleda zaradi tega, ker še ni dolgo ustanovljen.

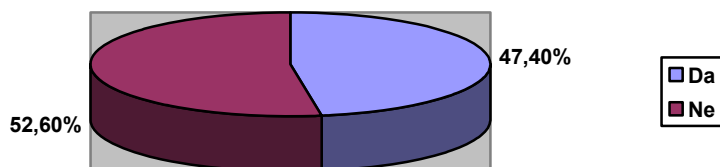
GRAF št. 16: Inšpektorjevo zahtevanje pogodbe med računovodskim servisom in naročnikom



Vir: Anketa za računovodske servise, vprašanje št. 5.

Računovodski servisi, kateri so že imeli davčni pregled, so se v 83,3 % strinjali, da inšpektor pri davčnem pregledu zahteva pogodbo med računovodskim servisom in naročnikom.

GRAF št. 17: Zavarovanje odgovornosti računovodskega servisa



Vir: Anketa za računovodske servise, vprašanje št. 6.

Rezultati tega vprašanja so presenetljivi, kajti skoraj vsi računovodski servisi se zavedajo pomembnosti zavarovanja, vendar pri vprašanju, če zavarujejo svojo odgovornost, jih je 47,4 % anketiranih odgovorilo z ne. Večinoma svoje odgovornosti ne zavarujejo tisti računovodski servisi, ki imajo za stranke manjše podjetnike. Čeprav se zavedajo svoje odgovornosti, katera je zelo velika, se ne zavarujejo.

Računovodski servisi, ki imajo za stranke predvsem večja podjetja, se zavarujejo. Večina se jih zavaruje že od ustanovitve podjetja. Večina anketirancev pravi, da jih v zavarovanje ni prisilila davčna inšpekcija, ampak je bila to osebna odločitev.

9 SKLEP

Že sama beseda odgovornost predstavlja pomembnost nekega dialoga med računovodskimi servisi in njihovimi uporabniki. Potrebno je upoštevati in vedeti, v kakšni širini se bo sodelovalo ter kakšne funkcije in dela namerava prevzeti računovodski servis ter njihov uporabnik.

Na podlagi primerjave rezultatov obeh anket potrjujem hipotezo, da se računovodski servisi bolj zavedajo svoje odgovornosti kot njihovi uporabniki. Sklepam, da je za to predvsem krivo:

- slabo informiranje (obveščenost) uporabnika, kaj so njegove naloge in obveznosti;
- bolj izobražen kader v računovodskem servisu kot med uporabniki;
- nevednost uporabnika, kateri sploh noče slišati kritik in se dela nevednega za svojo odgovornost;
- da v računovodskem servisu že sam izrek »odgovornost«, brez dejanja, pomeni zakon, medtem ko uporabniku še podpisana pogodba ne pomeni nič.

Pri analiziranju rezultatov anket sem se najbolj osredotočila na vprašanje o sklenjeni pogodbi o medsebojnem poslovanju med računovodskim servisom in uporabnikom. Večina uporabnikov ima s svojim računovodskim servisom sklenjene pogodbe o medsebojnem sodelovanju. Nekateri imajo pisne pogodbe in le-te se mi zdijo bolj verodostojne, drugi pa imajo še ustne. Iz rezultatov anket in pogovorov z računovodskimi servisi sem ugotovila, da imajo ustne pogodbe predvsem starejše stranke ter stranke, ki so že dlje časa pri računovodskem servisu.

Menim, da uporabniki računovodskih servisov svojih medsebojnih pogodb ne poznajo dovolj natančno, čeprav trdijo, da jih upoštevajo in se jih držijo. Prav tako ne poznajo sankcij v primeru kršitve pogodbe. Zaenkrat še v našem poslu ne govorimo tako pogosto o toženju zaradi malomarnosti ali nepravilnosti. Mislim, da je pogost razlog za to težka pot dokazovanja odgovornosti. Prav tako tudi takšne tožbe lahko trajajo več let. To se mi zdijo glavni razlogi, da ne pride do tožb med računovodskimi servisi in naročniki. Rezultat ankete, da lahko ovržem hipotezo je, da je sorazmerno veliko računovodskih servisov zavarovanih pri zavarovalnici. Računovodski servisi se ne zavarujejo v tolikšni meri kot sem pričakovala. Vendar menim, da bi lahko razmišljali drugače, saj gre za nov pogled in nov pristop.

Hipotezo, ki trdi, da si večina naročnikov najame storitev računovodskega servisa zaradi davčnih zahtev, potrjujem, saj na podlagi rezultatov anket lahko rečem, da večina naročnikov najame storitev računovodskega servisa zaradi davčnih zahtev in nepoznavanja zakonov ter zaradi prijateljskega odnosa.

Prav tako sem ovrgla tudi zadnjo hipotezo, saj lahko trdim, da anketirani naročniki niso popolnoma zadovoljni s svojim računovodskim servisom. Najbolj jih moti neurejenost parkirnih prostorov, neprimeren delovni čas in cena storitev, za katero menijo, da je previsoka. Lahko pa rečem, da so naročniki zadovoljni s strokovnostjo, prijaznostjo in z ustrežljivostjo osebja.

Moji predlogi za izboljšavo se najdejo predvsem v vsakem posamezniku, koliko se je vsak posameznik pripravljen potruditi, v izobraževanju ter težiti k čim boljšemu poznavanju tega področja.

Pri izboljšavah lahko še predlagam, da čim več računovodskih servisov zavaruje svojo poklicno odgovornost. Prav tako lahko računovodski servis zniža nejevoljnost naročnikov, če zamenja lokacijo, si uredi primerna parkirna mesta in prilagodi ceno storitev.

10 UPORABLJENA LITERATURA IN VIRI

Literatura

1. Hočevar, M.: *Svobodna organizacija računovodskega servisa. Zbornik referatov kongres računovodskih servisov*, Gospodarska zbornica Slovenije, Ljubljana, Portorož, 1999.
2. Horvat, R.: *Računovodski servisi v Sloveniji*, Gospodarska zbornica Slovenije, Portorož, 2003.
3. Horvat, R.: *Računovodski servisi v Sloveniji, Zbornik referatov 5. kongresa računovodskih servisov*, Gospodarska zbornica Slovenije, Portorož, 2003.
4. Ivanjko, Š.: *Zbornik 1. kongresa računovodskih servisov*, Gospodarska zbornica Slovenije, Portorož, 1999.
5. Ivanjko, Š.: *Zavarovanje pred odgovornostjo*, Center za samoupravno normativno dejavnost, Ljubljana, 1981.
6. Kavran, T.: *Kažipot do zadovoljnega kupca. V Zbornik 6. marketinške konference*, Portorož, 2001.
7. Koletnik, F.: *Ali Slovenija potrebuje preizkušenega računovodjo?*, Zveza ekonomistov Slovenije in Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev, Portorož, 1995.
8. Korošec, B.: *Računovodske informacije za posameznega lastnika podjetja-samostojnega podjetnika*, Zveza ekonomistov Slovenije in Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev, Portorož, 1996.
9. Koželj, S.: *Vsebina in organizacijske posebnosti računovodskih servisov*, Zveza ekonomistov Slovenije in Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev, Portorož, 1995.
10. Koželj, S.: *Vsebina in organizacijske posebnosti računovodskih servisov*, Zveza ekonomistov Slovenije in Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev, Portorož, 1995.
11. Kruhar Puc, R., Galič, J.: *Najpogostejše ugotovitve davčnih inšpektorjev na terenu s primeri iz prakse z upoštevanjem stare in nove zakonodaje*, Založniška hiša Primath, Ljubljana, 2006.
12. Kruhar Puc, R.: *Ko nas obišče davčni inšpektor*, Založniška hiša Primath, Ljubljana, 2004.
13. Kuček, B., Mežnar, D.: *Veliki pravni priročnik za podjetnike*, Arkadija d.o.o., Ljubljana, 2004.
14. Macarol, B.: *Vloga in ustroj računovodskih servisov. Zbornik referatov 33. simpozij o sodobnih metodah v računovodstvu, financah in reviziji*, Zveza ekonomistov Slovenije in Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije, Portorož, 2001.

15. Mazi, F.: *Preprečevanje kršitev dobre poslovne prakse pri delu računovodskih servisov*. V Zbornik referatov 4. kongres računovodskih servisov, Portorož, 2002.
16. Podbregar, L.: *Organizacija in management delovnih procesov*. Diplomsko delo, Ekonomska fakulteta, Ljubljana, 2003.
17. Potočnik, V.: *Trženje storitev*, GV založba, Ljubljana, 2004.
18. Ries, A., Trout, J.: *22 večnih zakonov marketinga*, Lisac&Lisac, Ljubljana, 2006.
19. Snoj, B.: *Zadovoljstvo odjemalcev in njegovo merjenje v računovodskih servisih*, Gospodarska zbornica Slovenije, Portorož, 2000.
20. Šinkovec, J., Tratar, B.: *Zakon o davčnem postopku s komentarjem*, Oziris, Lesce, 2002.
21. Tratar, B.: *Uveljavljanje odškodnin za premoženjsko in nepremoženjsko škodo s primeri tožb in sodno prakso*, Založba Legat, Lesce, 2006.
22. Tratar, B.: *Novi Zakon o upravnem sporu s pojasnili in stvarnim kazalom*, Založba Legat, Lesce, 2006.
23. Turk, I.: *Finančno računovodstvo*, Slovenski inštitut za revizijo, Ljubljana, 2005.

Viri

1. <http://www.uradni-list.si/>, Uradni list RS, št. [48/2009](#), Zakon o davčnem postopku, 17.1.2009;
2. Uradni list RS, št. 107/2005, Zakon o davku od dohodkov pravnih oseb;
3. Uradni list RS, št. 125/2008, Zakon o dohodnini;
4. <http://www.wikipedia.org/>, Wikipedija, prosta enciklopedija, 27.3.2009;

11 PRILOGE

11.1 PRILOGA 1: Anketni vprašalnik za uporabnike računovodskih servisov

Anketni vprašalnik za uporabnike računovodskih servisov

Spoštovani,

vljudno vas prosim za sodelovanje pri izpolnjevanju anketnega vprašalnika, ki mi bo v pomoč pri izdelavi diplomskega dela.

Z rezultati anket želim ugotoviti značilnosti ponudbe računovodskih servisov v Sloveniji, kakšno je povpraševanje po teh storitvah, odnos med uporabnikom in računovodskim servisom ter samo odgovornost računovodskega servisa in uporabnika.

Za sodelovanje se vam že vnaprej zahvaljujem!

VPRAŠALNIK

1. Spol.

a) moški

b) ženski

2. Vaša starost: _____

3. Zakaj uporabljate računovodski servis?

a) zaradi oddajanja davčnih obrazcev na davčni izpostavi

b) za pomoč pri odločanju in razvoju podjetja

c) zaradi pravilne ureditve pisne dokumentacije

4. Kakšen odnos imate s svojim računovodskim servisom?

a) osebni, prijateljski

b) posloven

5. Za vsako izmed spodaj navedenih področij (kriterijev) izrazite stopnjo zadovoljstva, tako da obkrožite ustrezno številko:

- 1 - zelo nezadovoljni
- 2 - nezadovoljni
- 3 - srednje zadovoljni
- 4 - zadovoljni
- 5 - zelo zadovoljni

Kako zadovoljuje vaš računovodski servis vaša pričakovanja glede:

strokovnost osebja	1	2	3	4	5
prijaznost in ustrežljivost osebja	1	2	3	4	5
urejenost osebja	1	2	3	4	5
urejenost poslovnih prostorov	1	2	3	4	5
urejenost parkirnih prostorov	1	2	3	4	5
delovni čas	1	2	3	4	5
izbor storitev	1	2	3	4	5
uporablja se strokovna računalniška podpora	1	2	3	4	5
storitve so opravljene ažurno in pravočasno	1	2	3	4	5
obvestila, napotki in poročila so brežhibna	1	2	3	4	5
ugodna cena storitev	1	2	3	4	5
vztraja se na brežhibni dokumentaciji	1	2	3	4	5

6. Zakaj ste se odločili prav za svoj računovodski servis?

- a) priporočila znancev in prijateljev
- b) strokovnost
- c) cena
- d) drugo

7. Ali je to vaš prvi računovodski servis v času obstoja vašega podjetja?

- a) da
- b) ne

Kateri po vrsti? _____

8. Ali bi svoj računovodski servis priporočili znancem in prijateljem?

- a) da b) ne

9. Ali ste s svojim računovodskim servisom podpisali oz. se dogovorili za kakšno pogodbo o medsebojnem sodelovanju?

- a) da b) ne

Če ste pri prejšnjem vprašanju odgovorili z da, potem odgovorite na naslednja tri vprašanja.

10. V kolikšni meri upoštevate pogodbo o medsebojnem sodelovanju?

- a) malo
b) veliko
c) v celoti

11. Ali imate ustno ali pisno pogodbo?

- a) pisno b) ustno

12. Katera vam bolj ustreza?

- a) pisna b) ustna

13. Ali se vam zdijo ustne medsebojne pogodbe dovolj verodostojne na pravni poti?

- a) da b) ne

14. Ali poznate sankcije oz. kakršnekoli kazni v primeru kršitve medsebojne pogodbe?

- a) da b) ne

11.2 PRILOGA 2: Anketni vprašalnik za računovodske servise

Anketni vprašalnik za računovodske servise

Spoštovani,

vljudno vas prosim za sodelovanje pri izpolnjevanju anketnega vprašalnika, ki mi bo v pomoč pri izdelavi diplomskega dela.

Z rezultati anket želim predvsem ugotoviti, v kolikšni meri se računovodski servisi in njihovi uporabniki zavedajo svoje odgovornosti.

Za sodelovanje se vam že vnaprej zahvaljujem!

VPRAŠALNIK

1. Kako pomembno je za vas zavarovanje računovodskega servisa?

- a) zelo pomembno
- b) pomembno
- c) srednje pomembno
- d) manj pomembno
- e) nepomembno

2. Kolikšno je vaše število uporabnikov, za katere upravljate računovodske storitve?

3. Ali ste že imeli kdaj davčni pregled?

- a) da
- b) ne

Če ste pri prejšnjem vprašanju odgovorili z da, potem odgovorite na naslednje vprašanje.

4. Ali je inšpektor pri davčnem pregledu zahteval pogodbo med vašim naročnikom?

- a) nikoli
- b) redko
- c) vedno

5. Ali vaš računovodski servis zavaruje odgovornost?

- a) da b) ne

Če ste na prejšnje vprašanje odgovorili z da, potem se v naslednjih vprašanjih opredelite v zvezi z zavarovanjem odgovornosti, ki ga imate sklenjenega.

6. Koliko let že zavarujete odgovornost računovodskega servisa?

7. Ali ste se že zavarovali od ustanovitve vašega podjetja?

- a) da b) ne

8. Vedno pri enaki zavarovalnici?

- a) da b) ne

9. Ali vas je v zavarovanje prisilila davčna sankcija?

- a) da b) ne

10. Koliko znaša zavarovalna vsota, za katero ste zavarovali profesionalno odgovornost?

11. Ali je to sorazmerno dovolj, glede na tveganja tožbe uporabnikov?

- a) da b) ne