



Republica Moldova

GUVERNUL

HOTĂRÎRE Nr. 1141
din 16.12.2010

**cu privire la aprobarea Planului de dezvoltare a
Serviciului Fiscal de Stat pentru anii 2011-2015**

Publicat : 17.12.2010 în Monitorul Oficial Nr. 247-251 art Nr : 1256

MODIFICAT

[HG868 din 19.11.12, MO242-244/23.11.12 art.938](#)

Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Planul de dezvoltare a Serviciului Fiscal de Stat pentru anii 2011-2015 (se anexează).
2. Monitorizarea procesului de realizare a Planului de dezvoltare a Serviciului Fiscal de Stat pentru anii 2011-2015 se pune în sarcina Ministerului Finanțelor.

PRIM-MINISTRU

Vladimir FILAT

Contrasemnează:

Ministrul finanțelor

Veaceslav NEGRUȚA

Nr. 1141. Chișinău, 16 decembrie 2010.

Aprobat
prin Hotărîrea Guvernului
nr. 1141 din 16 decembrie 2010

**PLANUL DE DEZVOLTARE
a Serviciului Fiscal de Stat pentru anii 2011-2015**

Introducere

1. Serviciul Fiscal de Stat (în continuare – SFS) este un sistem centralizat de organe fiscale, cuprinzînd și activitatea funcționarilor fiscali care dețin funcții în aceste organe, orientată spre exercitarea atribuțiilor de administrare fiscală, conform legislației fiscale; reprezintă un organ de stat a cărui activitate este orientată spre asigurarea încasării impozitelor, taxelor și altor plăți obligatorii la buget, care sînt direcționate ulterior la dezvoltarea statului, asigurarea asistenței și protecției sociale a populației.

2. SFS este o instituție publică care interacționează zilnic cu cetățenii și agenții economici din

Republica Moldova, prin urmare, măsurile administrative aplicate de funcționarii fiscali sînt privite ca parte componentă a politicii guvernamentale. Administrația fiscală are obligația de a facilita activitatea cercurilor de afaceri prin stabilirea unei proceduri de raportare clare și cuprinzătoare, modernizarea procedurilor de control fiscal prin reducerea numărului acestora și sporirea eficienței, combaterea corupției în rîndurile funcționarilor fiscali și asigurarea transparenței adecvate a activității SFS.

3. Politica de administrare fiscală spre care tinde SFS este îndreptată spre asigurarea comodității contribuabililor, minimalizarea costurilor activităților de raportare fiscală pentru mediul de afaceri, soluționarea problemelor de ordin fiscal cu care se confruntă contribuabilii, toate acestea avînd drept scop general educarea civismului fiscal al populației.

4. Veniturile fiscale constituie contribuția majoră la buget, iar Guvernul se concentrează atît pe asigurarea unui nivel corespunzător de colectare a acestor venituri, cît și pe implementarea măsurilor moderne, corecte și coerente de administrare fiscală.

Din această perspectivă, este necesar ca SFS să-și impună o misiune cuprinzătoare, priorități, obiective și un plan de implementare a acestora, pentru a realiza o reformă majoră a administrării fiscale. Această reformă este necesară îndeosebi în situația actuală, iar implementarea ei va aduce beneficii atît pentru țară, cît și la nivel instituțional. Necesitatea schimbărilor calitative în administrarea fiscală este dictată și de diversificarea relațiilor și formelor de cooperare, de perfecționarea mecanismelor de management și a proceselor tehnologice, dezvoltarea tehnologiilor informaționale, dar și de imperativul menținerii competitivității în raport cu progresele mediului de afaceri.

5. ***Planul de dezvoltare a Serviciului Fiscal de Stat pentru anii 2011-2015*** (în continuare – Plan) constituie un document complex, care trasează prioritățile de dezvoltare a procesului de administrare fiscală în Republica Moldova, precum și obiectivele generale și specifice necesare pentru realizarea acestor priorități. Pe baza acțiunilor prezentului Plan, SFS își va elabora planurile anuale de activitate.

6. Elaborarea Planului se înscrie în contextul continuării reformelor la nivel național, avînd la bază acțiunile principale incluse în Strategia națională de dezvoltare pentru anii 2008-2013, și anume *crearea condițiilor pentru îmbunătățirea calității vieții populației prin consolidarea fundamentului pentru o creștere economică robustă, durabilă și incluzivă*.

La elaborarea Planului s-au luat în considerare prevederile CCTM, PSRE, PAPAG, PAG, PAPSRE, legile care reglementează sectorul fiscal, cele mai bune practici internaționale și naționale din ultimii ani în acest domeniu, precum și recomandările Fondului Monetar Internațional (FMI).

7. Prezentul Plan este în concordanță cu prevederile Hotărîrii Guvernului nr.33 din 11 ianuarie 2007 „Cu privire la regulile de elaborare și cerințele unificate față de documentele de politici” și ale Metodologiei de elaborare a planurilor de dezvoltare instituțională a autorităților administrației publice centrale, aprobate prin Dispoziția Guvernului nr.2-d din 23 ianuarie 2008, și are drept scop stabilirea priorităților și planificarea organizațională în cadrul SFS.

Capitolul I. Scop. Viziune. Valori

8. Scopul prezentului Plan constă în promovarea continuă a spiritului de conformare voluntară a contribuabililor la declararea și la plata obligațiilor fiscale, îmbunătățirea civismului fiscal prin instituirea unui cadru unitar al relațiilor de parteneriat în raport cu mediul de afaceri și cetățeni, bazat pe încrederea și susținerea reciprocă, oferind soluții optime și competente, concretizate într-un ansamblu de servicii automatizate de o înaltă calitate, prestate în conformitate cu realizările de ultimă oră în domeniul tehnologiilor informaționale, concomitent cu armonizarea legislației fiscale a Republicii Moldova la standardele internaționale de administrare fiscală. Un alt scop de bază vizează încheierea acordurilor plurilaterale de comunicare asiduă și eficientă, necesară realizării obiectivelor de interes comun între SFS și mediul său, care include: contribuabili, mass-media, instituții și organizații publice și private, proprii angajați, organizații internaționale.

9. O administrare fiscală modernă și eficientă, capabilă să ofere servicii și asistență bazată pe tehnologii informaționale performante, constituită pe respectul și încrederea contribuabililor, datorate deservirii automatizate performante, reducerii costurilor, profesionalismului angajaților și

standardelor înalte de conduită – aceasta este viziunea stabilită la elaborarea prezentului Plan.

10. Reformarea SFS se bazează pe următoarele valori:

legalitatea – respectarea strictă a legislației de către angajații SFS;

transparența – rezultatele activității SFS sînt publice și pot fi supuse monitorizării din partea cetățenilor, în condițiile legii;

responsabilitatea – principiu potrivit căruia angajații SFS sînt responsabili în fața legii și a societății civile;

profesionalismul și performanța – încorporează calificările necesare și experiența adecvată pentru o activitate profesionistă;

tratamentul echitabil – principiu conform căruia angajații SFS asigură un tratament egal tuturor contribuabililor, fără discriminare, prin respectarea principiilor de obiectivitate, imparțialitate și legalitate.

Capitolul II. Examinarea mediului intern

11. Prezentul capitol ține de analiza principalelor probleme de management – resursele disponibile, precum și coerența funcțională/structurală a SFS. Studiarea acestor aspecte va releva capacitatea SFS de a atinge obiectivele propuse, precum și de a realiza sarcinile prevăzute de actele normative.

12. Din momentul înființării și pînă în prezent, SFS a trecut prin mai multe etape de dezvoltare și modernizare a procedurilor de administrare fiscală, aflîndu-se astăzi în pragul implementării unor inovații substanțiale în declararea bunurilor și proprietăților, care îi vor governa activitatea în următorii ani de îndeplinire conformă a angajamentelor asumate față de contribuabili.

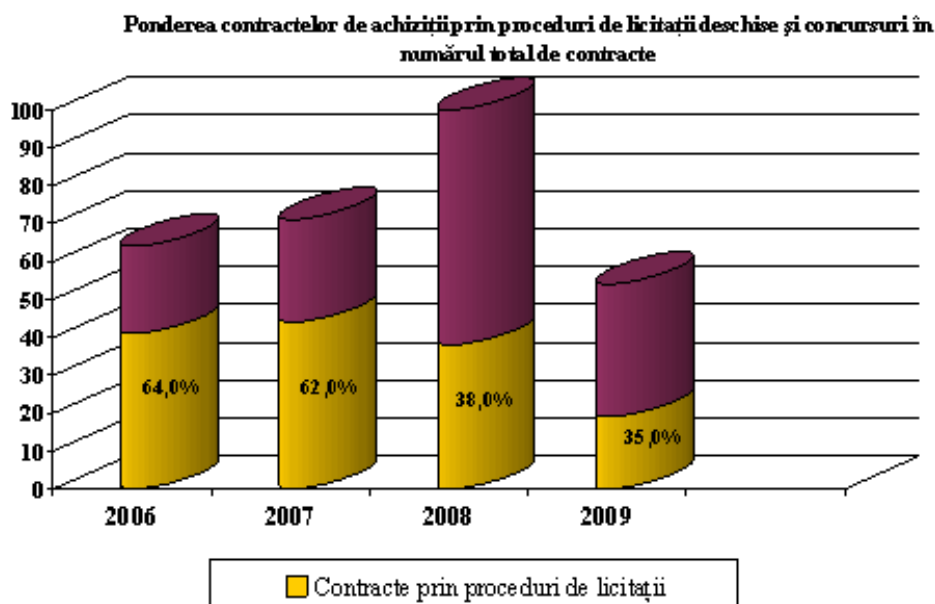
13. În perioada 2006–2010, administrarea fiscală a Republicii Moldova, confruntîndu-se cu noi cerințe și probleme de ordin structural, organizatoric, financiar și informațional, a reușit totuși, în baza unui efort conjugat al angajaților săi, precum și prin adeziunea acestora la interesele comune ale instituției, să înregistreze schimbări pozitive în ceea ce privește promovarea obiectivelor principale ale reformei de modernizare fiscală.

2.1. Activitatea instituțională, planificarea financiară, achizițiile și controlul intern

14. Responsabilitatea pentru elaborarea și promovarea politicii și legislației fiscale ține de competența Ministerului Finanțelor, în timp ce SFS este responsabil de implementarea politicii de administrare fiscală și participă la perfecționarea legislației fiscale prin formularea propunerilor de modificare și completare a acesteia. Codul fiscal este modificat și completat anual, în corespundere cu progresele în mediul de afaceri, diversificarea relațiilor și formelor de cooperare, perfecționarea mecanismelor de management și a proceselor tehnologice, dezvoltarea tehnologiilor informaționale.

15. Finanțarea activității SFS este asigurată din mijloacele aprobate prin legea bugetului pentru anul corespunzător. Astfel, potrivit Legii nr.133-XVIII din 23 decembrie 2009, suma totală a alocațiilor incluse în bugetul SFS pentru anul 2010 constituie 145,4 mil. lei.

16. Achizițiile bunurilor materiale, lucrărilor și serviciilor se efectuează în conformitate cu prevederile Legii nr.96-XVI din 13 aprilie 2007 privind achizițiile publice și ale Regulamentului achizițiilor publice de valoare mică, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr.148 din 14 februarie 2008. Sistemul de achiziții publice are un nivel înalt de transparență, acestea efectuîndu-se prin licitații publice. Ponderea contractelor de achiziții prin proceduri de licitații deschise și concursuri este în descreștere, constituind în anul 2006 – 41 contracte (64%), în anul 2007 – 44 contracte (62%), în anul 2008 – 38 contracte (38%), în anul 2009 – 19 contracte (35%).



17. Procesul decizional (**controlul intern**) în cadrul SFS cuprinde complexul sistematizat de acțiuni orientat spre colectarea informațiilor privind situația actuală, identificarea căilor eficiente de soluționare a problemelor, realizarea sarcinilor, adoptarea și implementarea deciziilor, monitorizarea activității și evaluarea rezultatelor.

Procesul decizional este realizat:

a) la nivel superior: conducerea Inspectoratului Fiscal Principal de Stat (în continuare – IFPS) (șeful IFPS și 3 șefi adjuncți), care este abilitată cu emiterea de ordine și dispoziții privind problemele organizatorice strategice și de importanță majoră, prioritățile de activitate a SFS, organizarea structurală și funcțională, colaborarea cu alte instituții;

b) la nivel mediu: conducerea subdiviziunilor (șefii Inspectoratelor fiscale de stat teritoriale (în continuare – IFS teritoriale), șefii direcțiilor și secțiilor din cadrul IFPS), care aplică metode și tehnici moderne de activitate pentru atingerea obiectivelor propuse, organizarea perfecționării cadrelor, dirijarea eficientă a forțelor și resurselor de care dispun etc.;

c) la nivel inferior: șefii direcțiilor și secțiilor din cadrul IFS teritoriale, care sînt responsabili de conducerea directă și individuală a subalternilor, educarea și instruirea acestora în corespundere cu prevederile Codului etic al funcționarului public, monitorizarea și evaluarea rezultatelor de activitate a acestora, înaintarea propunerilor de stimulare sau de sancționare etc.

18. În procesul decizional se acordă prioritate lucrului în echipă. În scopul soluționării problemelor de importanță majoră din domeniul activității SFS, în cadrul IFPS este constituit Consiliul coordonator al SFS, în componența a 11 membri, fiind create diverse posibilități pentru schimb de opinii pe marginea problemelor discutate. Se formează comisii și grupuri de lucru în diferite domenii de activitate.

19. Procesul decizional este bazat pe principiul de coordonare a politicilor, la toate etapele, cu subdiviziunile interesate, pe analiza și identificarea problemelor, pe evaluarea și coordonarea activităților de soluționare a problemelor la toate etapele și cu toate subdiviziunile SFS. Drept exemplu servesc elaborarea și adoptarea planurilor anuale de activitate, proces care începe cu organizarea unor consultări cu subdiviziunile structurale ale IFPS privind acțiunile prioritare care necesită a fi executate pentru implementarea planurilor strategice de dezvoltare, ținîndu-se cont de noile politici guvernamentale, experiența acumulată, rezultatele obținute și resursele disponibile.

Totodată, trebuie menționat faptul că nu toate elementele necesare pentru funcționarea eficientă a unui sistem de control intern sînt implementate în cadrul SFS, iar unele dintre elementele care deja funcționează conțin deficiențe ce urmează a fi identificate și eliminate.

20. Procesul de elaborare a documentelor strategice se realizează prin consultare cu factorii interesați (instituțiile superioare, instituțiile subordonate, organizațiile internaționale). La fel, se

efectuează consultări cu experții străini (FMI, BIZTAR, Organizația Intraeuropeană a Administrațiilor Fiscale (IOTA) etc.).

Comunicarea externă a SFS cu factorii interesați și cu mass-media este la nivel mediu. Se planifică elaborarea unei strategii de comunicare, care va contribui la optimizarea procesului de comunicare externă.

2.2. Procesele de administrare fiscală și conformarea fiscală

21. Printre obiectivele principale de dezvoltare continuă a SFS este majorarea nivelului de disciplină fiscală a contribuabililor, ceea ce, la rândul său, produce efecte maxime de reducere a discrepanțelor dintre sarcina de venituri și acumulările efective.

22. Pe parcursul ultimilor ani s-au înregistrat anumite progrese în modernizarea procedurilor și proceselor fiscale, care se manifestă ca elemente esențiale de funcționare a sistemului fiscal. A fost dat startul implementării unui nou proces de inițiere și efectuare a controalelor fiscale, a fost creată o nouă subdiviziune structurală pentru prevenirea fraudelor fiscale și pentru menținerea relațiilor cu organele de drept, care are ca scop eficientizarea activității în vederea combaterii fraudelor fiscale și colaborarea cu alte instituții abilitate. Ca urmare, s-au depistat noi scheme de fraude fiscale și s-a îmbunătățit coordonarea acțiunilor între SFS și organele de drept, prin stabilirea mecanismului de perfectare și transmitere a materialelor către organele de drept.

23. La începutul anului 2010 a fost creată Secția analitică și logistica administrării fiscale, ce are ca obiectiv analiza activității economice a contribuabililor bazată pe tendința de dezvoltare a pieței și evaluarea riscurilor, studierea evaziunii fiscale ca fenomen, în perspectiva prognozării posibilelor scheme de evaziune fiscală directe și latente, conturarea priorităților în activitatea de administrare fiscală și optimizarea gestionării resurselor.

24. Pentru ridicarea nivelului de conformare voluntară, începând cu anul 2010 se desfășoară sistematic întâlniri cu contribuabilii din domenii similare de activitate, unde se popularizează legislația fiscală, se explică drepturile și obligațiile contribuabililor și se ia notă de necesitățile și doleanțele acestora. Rezultatul acestor întâlniri se reflectă în majorarea încasărilor la BPN (încasat în 8 luni 2010 – 9360,6 mil. lei, comparativ cu 8 luni ale anului 2009 – 8883,2 mil. lei), micșorarea considerabilă a pierderilor bugetare prin scheme de evaziune fiscală.

25. În scopul vizualizării în format electronic a indicatorilor de performanță calitativi și cantitativi realizați de către SFS în procesul de desfășurare a activității sale, pentru conștientizarea oportună a lacunelor, depistarea erorilor și depunerea eforturilor maxime pentru depășirea eficienței a acestora, a fost elaborat sistemul de evaluare a performanțelor SFS.

Concomitent, lipsa unor standarde fiscale privind contestațiile, controlul fiscal, sistematizarea contribuabililor, identificarea persoanelor ce se eschivează de la plata impozitelor, sistemele de prelucrare a declarațiilor fiscale dubioase, lipsa altor documente și proceduri, inclusiv referitor la restituirea TVA, nu permit lucrul constructiv cu contribuabilii și nici reacționarea operativă la evaziunile fiscale și contracararea lor, diminuarea arieratelor fiscale.

Pe parcursul ultimilor ani procesele și procedurile fiscale se dezvoltă în ritm lent, ceea ce tergiversează un șir de activități de administrare fiscală, în timp ce mediul de afaceri progresează cu pași rapizi. Aceasta permite sofisticarea schemelor de evaziune fiscală, diminuarea fluxurilor de venituri la buget. În aceste condiții se impun modernizarea și renovarea proceselor și procedurilor fiscale.

26. Pe parcursul ultimilor ani s-a majorat esențial numărul contribuabililor. Astfel, la situația din 1 ianuarie 2001, conform Registrului fiscal de stat, erau înregistrate 66755 de persoane juridice, iar la situația din 1 ianuarie 2010 numărul acestora atingea deja 127429 de persoane juridice, sau aproximativ de 2 ori mai mult. S-a majorat și numărul contribuabililor persoane fizice. Este evidentă necesitatea eficientizării lucrului cu contribuabilii, creșterii nivelului de deservire în scopul facilitării conformării voluntare.

27. Informarea mai bună a contribuabililor cu privire la drepturile și obligațiile lor este o condiție indispensabilă pentru asigurarea creșterii civismului fiscal al acestora și îmbunătățirea relației cu administrația fiscală. În acest scop, se operează modificările la Codul fiscal, la alte acte legislative și

normative ce reglementează procesul de administrare fiscală, cu informarea adecvată a cetățenilor.

28. De asemenea, sînt esențiale asigurarea instrumentelor informatice de gestionare a dărilor de seamă fiscale și promovarea metodei de depunere a declarațiilor fiscale prin mijloace electronice (la distanță) de către toate categoriile de contribuabili. Astfel, o alternativă a prezentării declarației fiscale pe suport de hîrtie este utilizarea Sistemului informațional automatizat (SIA) „Declarație electronică”, ce reprezintă o metodă de raportare, în formă electronică, prin intermediul internetului, cu aplicarea semnăturii digitale. Pînă în prezent s-au înregistrat ca utilizatori ai SIA e-Declarații 1048 de contribuabili. În anul 2009 au fost prezentate în formă electronică 1063 dări de seamă fiscale, sau 0,08% din numărul total al dărilor de seamă – 1409969. Deja în primele 6 luni ale anului 2010 au fost prezentate 1595 de declarații electronice din numărul total de declarații prezentate, sau 0,2%.

29. O nouă metodă de raportare, destinată utilizării de către persoanele fizice și juridice, este SIA „Declarație rapidă”, care ajută contribuabilii să evite greșelile de completare și cele aritmetice. În baza acestui serviciu, în anul 2009 au fost perfectate 2000 de rapoarte fiscale, sau 0,14%. În semestrul I al anului 2010 au fost prezentate 27900 de declarații rapide sau 3,0% din numărul total al acestora. Creșterea este evidentă, însă dinamica va putea fi estimată obiectiv după o perioadă de timp mai îndelungată.

30. Paralel cu măsurile sus-menționate, a fost elaborat noul portal al SFS: www.fisc.md, care permite contribuabililor să navigheze rapid pentru accesarea informațiilor necesare. Totodată, pentru diversificarea și extinderea sprijinului acordat cetățenilor la înțelegerea și aplicarea corectă a legislației fiscale, pe pagina oficială este inclusă o rubrică aparte, complexă și ușor accesibilă, intitulată: „Întrebări – Răspunsuri”, ce oferă soluții la problemele cele mai frecvente ale contribuabililor.

31. În intenția de a consolida relația de parteneriat cu agenții economici și persoanele fizice, bazată pe respect, corectitudine și transparență, în anul 2009 a fost creat Centrul de apel, transformat în anul 2010 în Secția de asistență contribuabililor, în atribuțiile principale ale căreia se includ prestarea serviciilor de consultanță, în mod gratuit, prin intermediul telefonului, pe întreg teritoriul Republicii Moldova, precum și oferirea răspunsurilor în formă scrisă la întrebările contribuabililor – inițial ale persoanelor fizice, iar din iunie 2010 – și ale persoanelor juridice.

Au fost extinse esențial relațiile de parteneriat și stabilite alte noi pentru dezvoltarea procesului de instruire, asistența legată de pregătire fiscală pentru o conformare sporită din partea contribuabililor.

32. Deși în ultimii ani se atestă realizări considerabile la compartimentul deservirea contribuabililor, totuși la momentul actual se înregistrează o creștere a așteptărilor din partea contribuabililor față de calitatea serviciilor prestate, deoarece aceștia au posibilitatea să le compare cu serviciile prestate contribuabililor de către administrațiile fiscale ale altor state sau de către alte instituții naționale.

2.3. Utilizarea tehnologiilor informaționale în administrarea fiscală

33. Infrastructura tehnologiilor informaționale și de comunicații ce susțin activitatea SFS a evoluat de la începutul anilor 1990. În decursul acestor ani s-au dezvoltat aplicații software pornind de la necesitățile stringente care apăreau pe parcurs și ca urmare a completării sau modificării atribuțiilor SFS. Dezvoltarea sistemelor nu era structurată și nu se baza pe vreun plan strategic de dezvoltare. O oarecare ordine a fost pusă o dată cu aprobarea Strategiei de dezvoltare a SFS pe anii 2006-2010, care a prevăzut și unele activități importante legate de dezvoltarea infrastructurii tehnologiilor informaționale și de comunicații, precum și a programelor automatizate de gestiune a datelor. În aceeași perioadă, prin Hotărîrea Guvernului nr.1065 din 19 septembrie 2008, a fost creată Întreprinderea de Stat „Fiscservinform”, care reprezintă o entitate tehnico-științifică, avînd drept scop spre asigurarea administrării și dezvoltării sistemului informațional al SFS, pe baza implementării și aplicării tehnologiilor informaționale moderne.

34. În conformitate cu Strategia de dezvoltare a SFS pe anii 2006-2010, în ultima perioadă au fost implementate mai multe sisteme informaționale, care au permis obținerea unor rezultate importante

în domeniul deservirii contribuabililor, cum ar fi:

- a fost creată infrastructura ce permite contribuabililor accesul parțial la serviciile fiscale electronice. Contribuabilii au obținut posibilitatea să prezinte declarațiile și dările de seamă în mod electronic;

- a fost realizată interacțiunea cu Camera Înregistrării de Stat și Ministerul Justiției referitor la înregistrarea de stat a persoanelor juridice și organizațiilor necomerciale după principiul „ghișeului unic”;

- a fost implementat Sistemul informațional „Cadastrul fiscal” pentru bunurile imobiliare cu destinație locativă și comercial-industrială;

- a fost implementat sistemul de evidență a mașinilor de casă și control cu memorie fiscală, ce permite recepționarea în regim on-line și analiza datelor din bonurile de casă ale operațiilor de schimb valutar înregistrate de unitățile de schimb valutar.

35. Un element de bază al Sistemului informațional integrat al SFS este infrastructura tehnică. Pentru asigurarea funcționării neîntrerupte, protejarea datelor și interacțiunea cu alte sisteme informaționale naționale a fost creat Centrul informațional de date, ce constituie structura tehnico-informațională, cu echipamentul necesar, pentru executarea funcțiilor de bază – prelucrarea și păstrarea informației fiscale.

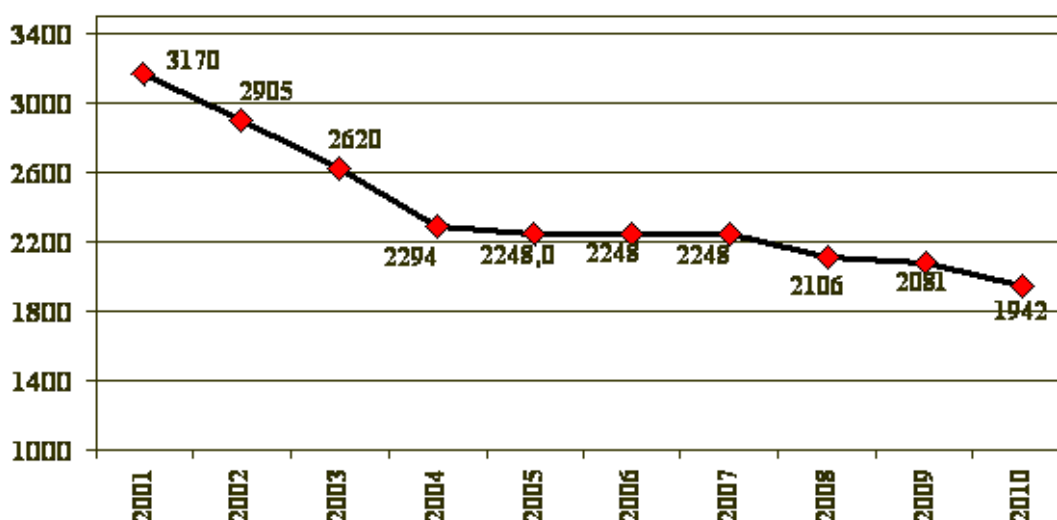
36. În prezent se utilizează baze de date și platforme de dezvoltare atât depășite, cât și moderne. Aplicațiile au fost elaborate inițial pentru bazele de date FoxPro, tehnologie deja învechită și incompatibilă cu abordările moderne, îndeosebi cu soluții pe bază de web. Din această cauză este imposibilă dezvoltarea noilor aplicații de analiză a gestiunii proceselor funcționale ale SFS. Aceste aplicații necesită o reinginerie și o modernizare, schimbând conceptul tehnic al infrastructurii de date existente.

37. Din cauza lipsei unei strategii unice de dezvoltare a tehnologiilor informaționale, aceste sisteme au fost concepute și dezvoltate separat, cu folosirea unei varietăți de platforme, arhitecturi, sisteme de gestionare a bazei de date. Astfel au fost evidențiate mai multe probleme, cum ar fi existența unuia și aceluiași clasificator în mai multe sisteme, înregistrarea separată a utilizatorilor pentru fiecare sistem, includerea declarațiilor și dărilor de seamă fiscale noi în diferite sisteme, timpul nejustificat de mare de executare a interpelărilor la sisteme. Toate aceste neajunsuri limitează considerabil eficiența administrării fiscale.

2.4. Managementul resurselor umane

38. În conformitate cu Hotărârea Guvernului nr.735 din 16 iunie 2003, SFS dispune de 1942 de unități, inclusiv: aparatul central – 229 de unități, IFS teritoriale – 1713 unități (în anul 2001 efectivul SFS constituia 3170 de unități). Pe parcursul a 10 ani efectivul s-a micșorat cu 39%, în timp ce numărul agenților economici persoane juridice s-a majorat de aproximativ 2 ori.

**Evoluția efectivului angajaților în Serviciul Fiscal de Stat
pe parcursul anilor 2001-2010**



39. Pentru identificarea, dezvoltarea și utilizarea competențelor personalului se au în vedere fișele postului și evaluările performanțelor profesionale individuale și se utilizează managementul participativ, dezvoltarea resurselor umane și munca în echipă.

40. În cadrul SFS este promovată insistent cultura instituțională, bazată pe următoarele valori: competență, credibilitate, devotament față de serviciu, transparență, performanță, spirit de echipă.

41. În prezent perfecționarea profesională a funcționarilor din cadrul SFS poartă un caracter ocazional. Acțiunile de instruire sînt organizate preponderent de către Academia de Administrare Publică de pe lîngă Președintele Republicii Moldova. SFS a inițiat crearea unui Centru de instruire, menit să asigure necesitățile de dezvoltare profesională a funcționarilor fiscali, însă acest Centru nu este încă funcțional. SFS conștientizează necesitatea intensificării, iar în unele cazuri chiar inițierii perfecționării profesionale continue a funcționarilor publici, prin intermediul instruirii interne (în cadrul SFS) și externe (în afara SFS), prin diverse forme de instruire: cursuri de instruire de scurtă și lungă durată, traininguri (în țară și peste hotare), seminare, mese rotunde, ateliere; și prin diferite metode: prelegeri, studii de caz, discuții, jocuri de rol, prezentări.

42. Starea actuală a sistemului de stimulare se reduce, de cele mai multe ori, la abordarea motivării doar prin sistemul de premiere. Însăși importanța atribuită motivării este destul de nesemnificativă. Din cauza acestui fapt, angajații sînt tentați să-și realizeze sarcinile la un nivel acceptabil. Această manieră de interesare conduce la scăderea calității serviciilor. În condițiile acestui sistem rigid de salarizare, este necesar să fie aplicate forme alternative de motivare, care ar contribui direct la eficientizarea activității funcționarilor publici.

Capitolul III. Analiza situației externe (PEST) și interne (SWOT)

43. Orice organizație publică face parte dintr-un mediu specific, care influențează și condiționează acțiunea factorilor de conducere. În funcție de influența factorilor interni și externi, SFS a determinat prioritățile pe termen scurt și mediu și a apreciat atât riscurile și măsurile aferente diminuării acestora, cît și oportunitățile care pot favoriza activitățile instituției într-un orizont de timp bine determinat.

3.1. Analiza PEST (factori politici, economici, sociali, tehnologici)

44. Luînd în considerare specificul SFS, au fost identificați o serie de factori externi cu impact asupra diverselor direcții de activitate.

45. **Factorii politici.** Privitor la activitatea desfășurată de SFS, factorii politici au un impact major în determinarea priorităților și în stabilirea măsurilor necesare de urmat.

Din categoria acestor factori putem enumera:

a) *influența* politicianilor, alături de alte organizații cu impact major în viața publică (mass-media, organizații nonguvernamentale), în anumite domenii de activitate de interes larg;

b) *politicile și strategiile guvernamentale*, care stabilesc priorități, obiective, direcții de activitate a căror îndeplinire revine SFS. În acest context, instituția trebuie să-și mobilizeze din interior resursele umane, financiare și tehnice în vederea îndeplinirii acestor responsabilități. Documentele programatice stabilite de nivelul politic (Guvern, Parlament) pot determina inclusiv adaptarea organizațională (aparitia de noi structuri, reorganizarea altora (inspectoratele fiscale regionale), stilul de management, orientarea către alți parteneri (publici, naționali, internaționali).

Sînt foarte importante aspectele ce țin de cooperarea internațională și politica de vecinătate cu UE, a căror promovare implică apariția de noi strategii, instrumente financiare. Procesul de integrare a Republicii Moldova în Uniunea Europeană necesită capacități profesionale avansate și eforturi sporite. În această ordine de idei, este primordial ca politica administrării fiscale să fie axată pe optimizarea procedurilor fiscale, perfecționarea infrastructurii și alinierea ei la cele mai avansate practici internaționale.

Cooperarea la nivel internațional în domeniul fiscal se realizează prin intermediul următoarelor instituții internaționale și regionale:

- Organizația Intraeuropeană a Administrațiilor Fiscale (IOTA);
- Consiliul Coordonator al Conducătorilor Serviciilor Fiscale din statele membre ale Comunității Statelor Independente (CCCSF).

Principalele tipuri de tratate internaționale și regionale ce vizează activitatea fiscală, la care Republica Moldova este parte, sînt următoarele:

- *tratate privind colaborarea și asistența reciprocă;*
- *tratate privind principiile perceperii impozitelor indirecte;*
- *tratate pentru evitarea dublei impuneri.*

46. **Factorii economici.** Un rol important în activitatea SFS revine politicii bugetar-fiscale, în special rectificărilor operate pe parcursul anului la bugetul aprobat inițial. Ciclul economic prin care trece țara este însoțit de scăderea volumelor de producție, micșorarea activităților de afaceri și, respectiv, diminuarea posibilităților de onorare de către contribuabili a obligațiilor fiscale. Republica Moldova, ca și multe alte țări, se confruntă cu urmările crizei economico-financiare mondiale.

47. **Factorii sociali.** Aceștia au un impact indirect asupra activității SFS. Interesați de politica de administrare fiscală sînt atît agenții economici, cît și întreaga populație, așteptările fiind orientate spre stabilitatea sistemului de protecție socială, diminuarea corupției, simplificarea procedurilor fiscale, sporirea transparenței. Este de menționat că asupra activității SFS au influență și așa factori ca accesul persoanelor interesate la informațiile de interes public: la proiectele dezvoltate și implementate în cadrul SFS.

48. **Factorii tehnologici.** În perioada pe care o parcurgem și, cel puțin, în cea imediat următoare, resursele tradiționale ale afacerilor – oameni, mașini, materiale, bani – se completează cu cea de-a cincea resursă – tehnologiile informaționale. Avînd în vedere rapiditatea cu care se dezvoltă piața tehnologiilor informaționale pe plan mondial și național, precum și facilitățile pe care le oferă în dezvoltarea activităților specifice, este necesară analiza acestor factori din perspectiva priorităților stabilite pentru SFS pe termen mediu.

3.2. Analiza SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats)

49. Pentru identificarea punctelor forte și slabe ale instituției, a fost utilizată analiza SWOT. Rezultatele sînt prezentate în tabelul 1.

Tabelul 1

Analiza SWOT

Puncte tari (Strengths)	Puncte slabe (Weaknesses)
Creșterea veniturilor la buget Transparența în procesul decizional și deschiderea către mass-media și societatea civilă	Colectarea redusă a arieratelor și lipsa proceselor moderne de încasare silită Lipsa sistemului modern de selectare pe bază de risc pentru control fiscal

Disponibilitatea pentru colaborarea cu parteneri interni și externi Reducerea birocrăției prin propunerea introducerii unor proceduri administrative simplificate, creșterea numărului de e-declarații și e-servicii Inițierea colaborării interinstituționale Resursele umane au un nivel general de calificare ridicat (proporție ridicată a personalului cu studii superioare) Conștientizarea și acceptarea procesului de reformă, abilitatea de a face față noilor provocări	Legislația fiscală nestabilă creează o povară excesivă pentru contribuabili și administrarea fiscală Nivelul scăzut al sistemului de control intern Insuficiența acoperirii cu resurse financiare și materiale Condițiile de lucru în cadrul SFS sînt la un nivel scăzut Sistemul de pregătire managerială a personalului nu este dezvoltat corespunzător Procesele de administrare fiscală nu corespund cerințelor moderne Axarea exagerată pe controlul fiscal în locul axării pe promovarea conformării voluntare a contribuabililor Sistemul informațional nu este integrat și unificat Uzura morală și fizică a echipamentului tehnic
Oportunități (Opportunities)	Amenințări (Threats)
Utilizarea tehnologiilor care reduc costurile de activitate Simplificarea cerințelor de administrare fiscală Sprijin din partea partenerilor externi Creșterea gradului de conștientizare a societății civile și partenerilor de dialog social pentru îmbunătățirea calității serviciilor oferite Creșterea interesului pentru calitatea rezultatului managementului resurselor umane la nivel național	Fraudele fiscale constituie provocări serioase Economia tenebră subminează conformarea voluntară Creșterea complexității schemelor de evaziune fiscală Încrederea diminuată a societății civile în integritatea SFS Restricții și limitări bugetare Pierderea personalului calificat, instruit și specializat

3.3. Constatări și concluzii

50. Reieșind din prioritățile naționale pe termen mediu reflectate în Strategia națională de dezvoltare, Planul de dezvoltare instituțională al Ministerului Finanțelor, SFS va contribui la îmbunătățirea și la consolidarea conformării fiscale a contribuabililor, la creșterea civismului fiscal, va ridica la un nivel calitativ nou serviciile pentru contribuabili și, în caz de necesitate, va aplica măsuri de încasare silită, de combatere a fraudelor fiscale.

Prin urmare, SFS trebuie să-și îmbunătățească capacitatea de administrare fiscală a tuturor proceselor și procedeele existente și a celor care vor fi elaborate și implementate pe viitor, prin axarea pe principalele sale funcții și valori.

Ca urmare a analizei efectuate și prezentate anterior, pot fi formulate următoarele constatări și concluzii:

1) Pe parcursul ultimilor ani procesele și procedurile de administrare fiscală nu mai corespund cerințelor actuale, devenind din ce în ce mai depășite și mai complicate. Au crescut cerințele față de serviciile prestate contribuabililor, față de suportul administrării fiscale – dotarea tehnică și cu tehnologii informaționale, integritatea resurselor umane. La fel, este necesară reflectarea în cadrul legal fiscal a cerințelor Uniunii Europene de perfecționare a legislației. Numărul activităților ce nu

corespund funcțiilor SFS este destul de mare, ceea ce face administrarea fiscală și mai complicată. Este vădită necesitatea de elaborare a noilor direcții de dezvoltare, bazate pe transformările structurale, eficientizarea administrării fiscale prin minimalizarea costurilor și majorarea operativității în acțiuni.

Direcție de dezvoltare: Modernizarea și simplificarea procedurilor de administrare fiscală, restructurarea sistemelor și proceselor administrației fiscale.

2) Ca urmare a globalizării, crizei economice, micșorării integrității contribuabililor scade nivelul de conformare a contribuabililor, sporind fenomenele de evitare a plății obligațiilor fiscale. Sub acest aspect este necesară revizuirea strategiei de conformare a contribuabililor, aplicarea analizei de conformare bazate pe riscuri.

Pe parcursul ultimilor decenii s-a majorat esențial numărul persoanelor cu venituri foarte mari, pe când aportul lor la buget este proporțional minim.

Globalizarea, majorarea legăturilor cu businessul internațional, dezvoltarea și sofisticarea schemelor de evaziune fiscală, utilizarea performanțelor internetului cresc posibilitățile de evitare a plății obligațiilor fiscale. Declinul economic în Republica Moldova, ca și la nivel mondial, duce la micșorarea nivelului de conformare a contribuabililor.

Direcție de dezvoltare: Ridicarea nivelului de conformare a contribuabililor.

3) În conformitate cu practica internațională, cu cât serviciile prestate sînt mai calitative, cu atît este mai ridicat nivelul de conformare voluntară a contribuabililor. La momentul actual, în țară se înregistrează majorarea așteptărilor contribuabililor cu privire la calitatea serviciilor prestate de SFS, crește nemulțumirea contribuabililor față de calitatea serviciilor prestate, care nu corespunde așteptărilor.

Contribuabilii au posibilități de comparare a calității serviciilor prestate de SFS cu cele prestate de alte autorități, de exemplu instituțiile financiare, precum și cu cele prestate de administrațiile fiscale din țările CSI, UE și din alte state.

Ca și administrațiile fiscale din alte țări, SFS tinde spre îmbunătățirea calității serviciilor, ceea ce va genera ridicarea nivelului de conformare a contribuabililor.

Direcție de dezvoltare: Îmbunătățirea calității serviciilor pentru contribuabili.

4) Cerințele de eficientizare a activităților de susținere a administrării fiscale rezultă din necesitățile de modernizare și de eficientizare a proceselor fiscale, în conformitate cu cele mai bune practici internaționale.

Elaborarea unor procese mai performante nu conduce de la sine spre majorarea colectărilor la buget, dacă aceste procese nu vor fi susținute de servicii performante: tehnologii informaționale, instruire, infrastructură.

Sistemul actual de tehnologii informaționale stopează dezvoltarea SFS, deoarece a fost performant cu 20 de ani în urmă. Dezvoltarea tehnologiilor informaționale acordă, în prezent, posibilități suplimentare de colectare a veniturilor la buget, de eficientizare a proceselor fiscale și a activității funcționarilor.

Pe plan mondial au avut loc îmbunătățiri majore ale administrării fiscale, care permit consolidarea managementului resurselor umane, sporirea performanțelor, ridicarea nivelului cunoștințelor, diminuarea corupției, profesionalizarea personalului.

Modernizarea infrastructurii va conduce la îmbunătățirea conformării și la eficientizarea activităților. Asigurarea unei infrastructuri adecvate va permite majorarea nivelului de satisfacere a personalului SFS și maximizarea nivelului calității serviciilor pentru contribuabili.

Direcție de dezvoltare: Îmbunătățirea dotării tehnice, implementarea tehnologiilor informaționale performante, dezvoltarea managementului resurselor umane.

Capitolul IV. Prioritățile de dezvoltare a SFS pentru anii 2011-2015

51. Obiectivul fundamental de dezvoltare a SFS constă în modernizarea procesului de administrare fiscală prin promovarea continuă a spiritului de conformare benevolă a contribuabililor la declararea și plata obligațiilor fiscale, îmbunătățirea civismului fiscal prin instituirea unui cadru unitar al relațiilor de parteneriat transparent în raport cu mediul de afaceri și cetățenii, bazat pe

încrederea și susținerea reciprocă. Pentru atingerea acestui obiectiv este necesară realizarea unei reforme majore în administrarea fiscală.

52. Pe parcursul ultimilor ani, SFS a înregistrat anumite rezultate, însă în ceea ce privește promovarea obiectivelor principale ale reformei de modernizare, și anume: *(a) sistemele informaționale; (b) structurile organizatorice; (c) sistemele de management al conformării fiscale a contribuabililor*, schimbările nu sînt pe măsura așteptărilor.

53. Această reformă este necesară îndeosebi în situația actuală, deoarece implementarea ei va aduce beneficii atît la nivel de țară, cît și la nivel instituțional. Direcția strategică majoră a SFS, pentru următorii ani de activitate, este transformarea într-o administrație fiscală europeană modernă și eficientă, care să asigure contribuabililor condiții optime pentru îndeplinirea adecvată a obligațiilor lor fiscale.

În vederea realizării ideilor propuse, SFS optează astăzi pentru o serie de valori noi ce presupun majorarea veniturilor bugetare și reducerea constantă a decalajului fiscal, și anume: transparență crescută, tratament egal al contribuabililor, relație de calitate superioară cu cetățenii, servicii adaptate nevoilor acestora, profesionalism și corectitudine în relația cu mediul de afaceri și cu societatea.

54. Prezentul Plan se bazează pe revizuirea fundamentală a proceselor și procedurilor fiscale, care vor spori capacitatea de oferire a serviciilor pentru contribuabili, astfel încît să crească conformarea voluntară, și vor maximiza colectarea veniturilor bugetare. Pentru a sprijini aceste investiții sînt necesare adoptarea unei strategii de dezvoltare a personalului, precum și implementarea unui sistem adecvat de tehnologii informaționale.

55. Conștientizînd necesitatea schimbărilor, SFS își propune următoarele priorități de dezvoltare în reformarea administrării fiscale:

- 1) reformarea cadrului legislativ, organizațional și instituțional;**
- 2) modernizarea modalității de abordare a conformării contribuabililor;**
- 3) eficientizarea utilizării tehnologiilor informaționale în administrarea fiscală;**
- 4) eficientizarea managementului resurselor umane.**

4.1. Reformarea cadrului legislativ, organizațional și instituțional

56. Reforma instituțională a SFS reprezintă o prioritate-pilon a reformei fiscale și urmează să asigure o administrare fiscală unitară, stabilă și armonizată, care să funcționeze optim, în corespundere cu cele mai bune practici recunoscute la nivel internațional.

Administrarea fiscală se confruntă cu o majorare a solicitărilor față de resursele acesteia, ceea ce impune necesitatea alinierii permanente la tendințele unei administrări fiscale moderne.

57. Administrația fiscală modernă dispune de autonomie politică, pentru a-și gestiona activitățile decizionale și operaționale zilnice independent de schimbările politice. Încrederea contribuabililor în administrație crește datorită echității, imparțialității, onestității, integrității și profesionalismului, prin dezvoltarea sistemelor și procedurilor transparente. SFS poate elabora și implementa propria politică operațională. Descrierea clară a responsabilităților organelor fiscale de nivel central și local se conține în Codul fiscal, actul normativ de bază ce reglementează activitatea SFS, dar și în alte acte legislative și normative.

58. Un rol important în administrarea fiscală îl deține controlul intern, ce cuprinde un complex sistematizat de acțiuni orientat spre colectarea informațiilor privind situația actuală, identificarea căilor eficiente de soluționare a problemelor, adoptarea și implementarea deciziilor, monitorizarea activității și evaluarea rezultatelor. Pentru eficientizarea controlului intern, este necesar să fie implementat un sistem complex de identificare și de neutralizare a riscurilor, ce ar permite detectarea acestora cît mai curînd posibil și, respectiv, diminuarea consecințelor negative.

Obiective generale:

1.1. Participarea la perfecționarea cadrului legal, formularea propunerilor cu privire la operarea modificărilor necesare pentru asigurarea transparenței, eliminarea contradicțiilor, expunerea comprehensivă și ajustarea la politica Guvernului;

1.2. Instituirea unor funcții moderne ale sistemului de control intern și de audit intern și actualizarea sistemului existent;

1.3. Crearea unei structuri și asigurarea unei organizări eficiente și efective pentru executarea sarcinilor administrației fiscale;

1.4. Implementarea parteneriatului public-privat în domeniile de activitate ale economiei naționale cu risc sporit de administrare fiscală;

1.5. Asigurarea condițiilor adecvate de muncă pentru funcționarii SFS.

4.1.1. Participarea la perfecționarea cadrului legal, formularea propunerilor cu privire la operarea modificărilor necesare pentru asigurarea transparenței, eliminarea contradicțiilor, expunerea comprehensivă și ajustarea la politica Guvernului

59. Principiile generale ale impozitării în Republica Moldova, statutul juridic al contribuabililor, al organelor fiscale și al altor participanți la relațiile reglementate de legislația fiscală, principiile de determinare a obiectului impunerii, răspunderea pentru încălcarea legislației fiscale, precum și modul de contestare a acțiunilor organelor fiscale sînt reglementate de Codul fiscal și de alte acte normative adoptate în conformitate cu acesta, care sînt publicate în mod regulamentar și care sînt în vigoare pe perioada stabilită pentru achitarea impozitelor și taxelor.

Cadrul legal al Republicii Moldova, inclusiv în domeniul fiscalității, tinde mereu spre perfecționare. Acest obiectiv are ca scop excluderea lacunelor în legislația fiscală, pentru evitarea tratării ambigue a prevederilor legislației, eliminarea neconcordanțelor dintre actele legislative și normative, ajustarea la schimbările în mediul de afaceri.

Perfecționarea cadrului legal presupune și ajustarea la standardele internaționale prin preluarea celor mai bune practici ale țărilor dezvoltate. Conform prevederilor legislative, responsabilitatea pentru elaborarea și promovarea politicii și legislației fiscale revine Ministerului Finanțelor, în timp ce SFS are în sarcină implementarea politicii de administrare fiscală și participă la perfecționarea legislației fiscale prin formularea propunerilor de modificare și completare a acestora.

SFS tinde spre formularea propunerilor de modificare a legislației și menținerea unui cadru legal fiscal amplu, clar și transparent, care cuprinde toate programele naționale și / sau legislația internațională, codurile și acordurile care pot fi corect aplicate și care definesc în mod clar drepturile și obligațiile contribuabililor.

60. Pentru realizarea acestui obiectiv general, SFS își propune următoarele obiective specifice:

participarea la perfecționarea legislației fiscale prin formularea propunerilor de actualizare permanentă a acestora, ținînd cont de tendințele dezvoltării mediului de afaceri;

elaborarea și actualizarea actelor normative în vigoare aferente administrării fiscale.

4.1.2. Instituirea unor funcții moderne ale sistemului de control intern și de audit intern și actualizarea sistemului existent

61. Pentru a face față provocărilor, cerințelor înaintate de către părțile interesate și prevăzute de legislația Republicii Moldova, pentru a construi o administrare fiscală modernă și eficientă, capabilă să ofere servicii și asistență bazată pe tehnologii informaționale performante, constituită pe respectul și încrederea contribuabililor, administrația fiscală trebuie să-și restructureze activitățile, să-și modifice abordările pentru a maximiza eficiența.

Obligațiile administrației fiscale trebuie să fie clar reflectate în misiunea, viziunea și obiectivele sale, în acest scop SFS va elabora politici ce vor oferi obiective, teste de performanță și planuri pentru operațiile sale.

Este necesară creșterea responsabilității administrației fiscale pentru operațiile care fac obiectul controlului intern și al evaluării, prin introducerea sistemelor de audit intern pentru evaluarea funcționării administrației fiscale și evaluarea performanței. Activitatea SFS trebuie să fie gestionată în conformitate cu testele de performanță și indicatorii conveniți de comun acord cu părțile interesate, în timp ce rezultatele activităților trebuie monitorizate în mod constant, prin aplicarea modelelor de management al performanței.

Rolul controlului intern și al auditului intern în stabilirea organizării eficiente a activității SFS este incontestabil. Controlul intern este un proces conceput pentru a ajuta la organizarea activității și la realizarea obiectivelor și este un mijloc prin care resursele SFS sînt conduse, monitorizate și măsurate. Controlul intern joacă un rol important în prevenirea și detectarea fraudelor, protejarea reputației SFS.

Auditul intern susține SFS să își atingă obiectivele, evaluând, printr-o abordare sistematică și metodică, procesele de management al riscurilor, de control, de gestiune, înaintând propuneri pentru consolidarea eficacității și îmbunătățirea eficienței managementului riscului, proceselor de control și de conducere.

62. Pentru realizarea acestui obiectiv general, SFS își propune următoarele obiective specifice:

efectuarea unui studiu de fezabilitate referitor la situația actuală a controlului intern și la eficiența lui, pentru depistarea și înlăturarea lacunelor;

elaborarea și implementarea unui sistem performant de control intern;

dezvoltarea și perfecționarea sistemului de audit intern.

4.1.3. Crearea unei structuri și asigurarea organizării eficiente și efective pentru executarea sarcinilor administrației fiscale

63. Administrația fiscală modernă este organizată pornind de la necesitatea înfruntării celor mai importante riscuri comerciale și corespunde priorităților principale. Administrația determină în special structura, organizarea funcțională și alocarea resurselor în întreaga organizație pentru necesitățile operaționale.

Pentru asigurarea eficienței reformei administrației fiscale este necesară optimizarea structurală a SFS, care este dictată de cele mai bune practici internaționale. Optimizarea structurală va reduce costurile administrării fiscale și va ridica deservirea contribuabililor la un nivel calitativ nou.

SFS intenționează să consolideze capacitatea oficiilor pentru centralizarea activității de control și de încasare silită la nivel regional, să creeze birouri de asistență pentru contribuabili la nivel regional și să intensifice serviciile către contribuabili prin extinderea corespondenței și consultațiilor telefonice.

Planificarea strategică operațională este determinată de aparatul central – IFPS, iar direcțiile din cadrul IFPS furnizează consultanță tehnică și îndrumare unităților teritoriale. Funcțiile operaționale la nivel central și teritorial trebuie să corespundă, fără dublarea sau suprapunerea riscurilor, iar structura organizațională – să permită luarea majorității deciziilor cu privire la contribuabili la nivel teritorial.

Pentru a eficientiza activitatea SFS este necesară revederea obligațiilor, în vederea depistării și eliminării funcțiilor, ce nu sînt relevante activității de bază a SFS.

Pentru facilitarea accesării diferitelor informații, SFS va consolida transparența decizională prin crearea condițiilor necesare pentru participarea contribuabililor la procesul decizional, care vor influența pozitiv, prin expunere de opinii și recomandări, asupra deciziilor adoptate. Aceasta va ridica gradul de competență a contribuabililor cu privire la luarea deciziilor, care i-ar putea interesa în mod direct, și va perfecționa mecanismul de educare în spiritul conformării voluntare a contribuabililor, al responsabilității. Concomitent, societățile civile i se vor oferi informații despre activitatea SFS.

64. Pentru realizarea acestui obiectiv general, SFS își propune următoarele obiective specifice:

efectuarea studiilor de fezabilitate în scopul eficientizării funcțiilor aparatului central, depistării activităților ce nu corespund funcțiilor de bază ale SFS, stabilirii oportunității transformării oficiilor IFS raionale în birouri IFS regionale;

implementarea unor reguli clare privind relațiile stabilite între aparatul central și birourile teritoriale, corespunderea funcțiilor operaționale la nivel central și teritorial fără dublarea sau suprapunerea riscurilor;

preluarea celor mai bune practici prin cooperarea internațională, efectuarea schimbului de informații, conlucrarea și colaborarea cu diverse instituții publice din țară, sporirea transparenței în procesul decizional, actualizarea și optimizarea informațiilor de orice gen prin metode accesibile și oportune.

4.1.4. Implementarea parteneriatului public-privat în domeniile de activitate ale economiei naționale cu risc sporit pentru administrarea fiscală

65. În scopul reducerii decalajului fiscal și majorării conformării contribuabililor, un rol deosebit revine unui nou instrument al administrării fiscale: parteneriatul public-privat. Este cunoscut faptul că în unele domenii de activitate ale economiei administrarea fiscală se confruntă cu lipsa resurselor

umane, financiare, tehnice etc. Acest instrument va permite implicarea sectorului privat în soluționarea unor probleme apărute, iar resursele investite vor aduce beneficii atât bugetului, cât și investitorilor.

66. Pentru realizarea acestui obiectiv general, SFS își propune următoarele obiective specifice:

identificarea domeniilor de activitate ale economiei naționale cu grad sporit de risc pentru administrarea fiscală;

efectuarea studiilor de fezabilitate privind situația actuală în fiecare din domeniile de activitate ale economiei naționale cu risc sporit pentru administrarea fiscală;

antrenarea parteneriatului public-privat la implementarea noilor metode și proceduri de administrare fiscală în anumite sectoare ale economiei naționale și monitorizarea acestora.

4.1.5. Asigurarea condițiilor adecvate de muncă pentru angajații SFS

67. Unul dintre obiectivele de dezvoltare a SFS este tendința de modernizare a condițiilor în care angajații își desfășoară activitatea profesională. Pentru majorarea eficienței activității SFS, îmbunătățirea condițiilor de lucru ale angajaților, dar și pentru comoditatea contribuabililor, ca aceștia să fie tratați nu numai cu profesionalism maxim, dar și în condiții adecvate, SFS trebuie asigurat cu sedii, infrastructură comunicațională modernă (de exemplu, sistemul „videoconferință”).

68. Pentru realizarea acestui obiectiv general, SFS își propune următoarele obiective specifice:

efectuarea unui studiu ce ar permite determinarea necesităților SFS în scopul asigurării condițiilor adecvate de muncă;

procurarea imobilului și echipamentului necesar și asigurarea cu infrastructura comunicațională și tehnică în vederea implementării unor noi metode de contact cu IFS teritoriale și contribuabilii.

4.2. Modernizarea modalității de abordare a conformării contribuabililor

69. Realizarea obiectivelor prevăzute de această prioritate permite soluționarea a următoarelor probleme importante:

4.2A. Ridicarea nivelului de conformare a contribuabililor;

4.2B. Majorarea eficienței operaționale prin restructurarea tehnicilor de executare a proceselor de administrare fiscală;

4.2C. Facilitarea conformării voluntare.

4.2A. Ridicarea nivelului de conformare a contribuabililor

70. Printre obiectivele principale de dezvoltare continuă a SFS este ridicarea nivelului de disciplină fiscală a contribuabililor, care, la rândul său, produce efecte maxime de reducere a discrepanțelor dintre sarcinile de venituri și acumulările efective.

Obiective generale:

4.2A.1. Elaborarea strategiei generale de conformare;

4.2A.2. Revizuirea programelor de administrare a contribuabililor mari;

4.2A.3. Elaborarea unei strategii de gestionare a riscurilor de conformare a persoanelor cu venituri foarte mari;

4.2A.4. Elaborarea politicilor integre și comprehensive de prevenire și combatere a evaziunii și fraudei fiscale.

4.2A.1. Elaborarea strategiei generale de conformare

71. SFS se confruntă cu provocări crescînde de conformare a contribuabililor într-un mediu în care există evaziune fiscală și economie neoficială. Problemele majore de conformare se asociază cu contribuabilii plătitori de TVA. Aceste probleme provoacă un decalaj fiscal esențial.

Pentru direcționarea instrumentelor SFS spre cele mai mari riscuri de conformare și asigurarea îmbunătățirii comportamentelor de conformare, este necesară aplicarea unui mecanism funcțional, adică a unei strategii de conformare a contribuabililor. Această strategie va fi orientată spre depistarea riscurilor majore pentru încasarea veniturilor, ce ar permite concentrarea eforturilor cu un impact substanțial pentru sporirea conformării și reducerea decalajului fiscal.

72. Pentru realizarea acestui obiectiv general, SFS își propune următoarele obiective specifice:

efectuarea analizelor informațiilor interne și externe ce ar permite elaborarea unei strategii axate pe majorarea veniturilor și reducerea decalajului fiscal;

asigurarea realizării prevederilor strategiei prin elaborarea planurilor operaționale.

4.2A.2. Revizuirea programelor de administrare a contribuabililor mari

73. Abordările orientate spre baza fiscală a contribuabililor de care depinde o parte mare a veniturilor de stat vor fi implementate prin evidențierea completă a bazei fiscale, identificarea sumelor reale ale veniturilor impozabile, cu transferul impozitelor și taxelor respective în volum complet și la timp la buget.

În prezent contribuabilii de care depinde o parte de importanță a veniturilor de stat sînt clasificați ca contribuabili mari și sînt deserviți de Direcția marilor contribuabili din cadrul IFPS. Pentru eficientizarea administrării contribuabililor mari este necesară o abordare diferită în domeniul deservirii, controlului fiscal, încasării silit, elaborarea unui sistem de identificare a riscurilor de conformare a contribuabililor mari. De asemenea, este importantă stabilirea criteriilor clare și transparente de determinare a statutului de contribuabil mare, pentru eliminarea abordării subiective și influenței „factorului uman” la acordarea acestui statut.

Direcția specializată de administrare a contribuabililor mari trebuie să fie orientată spre asigurarea veniturilor fiscale prin îmbunătățirea conformării, eficientizarea controlului fiscal, eficientizarea managementului arieratelor fiscale, furnizarea serviciilor mai performante.

74. Pentru realizarea acestui obiectiv general, SFS își propune următoarele obiective specifice:

stabilirea criteriilor clare de determinare a statutului de contribuabil mare;

elaborarea sistemului de evaluare a riscurilor de conformare a contribuabililor mari;

divizarea contribuabililor mari pe domenii de activitate;

consolidarea capacităților funcționale și de control ale Direcției marilor contribuabili.

4.2A.3. Elaborarea unei strategii de gestionare a riscurilor de conformare a persoanelor cu venituri foarte mari

75. Există riscuri semnificative neexamineate legate de respectarea legislației în domeniul impozitării persoanelor fizice cu venituri foarte mari. Conform practicii internaționale, în majoritatea țărilor dezvoltate aceste persoane reprezintă o sursă semnificativă de venituri la buget și, respectiv, identificarea și diminuarea impactului acestor riscuri vor contribui la majorarea veniturilor în bugetul țării.

Persoanele menționate prezintă un risc esențial din cauza organizării lor financiare foarte complexe și a potențialului înalt de plată a impozitelor. Aceste persoane prezintă un alt tip de risc comparativ cu întreprinderile mari, deoarece au o mobilitate mai mare și nu sînt supuse la aceleași cerințe de contabilitate, raportare etc. În acest context, trebuie inițiate programe specializate pentru abordarea chestiunii complexe de administrare a persoanelor cu venituri foarte mari și, posibil, creată o structură specializată, similară Direcției marilor contribuabili, ce va administra aceste persoane. De asemenea, este necesară elaborarea criteriilor clare și transparente de determinare a statutului de persoană cu venituri foarte mari.

76. Pentru realizarea acestui obiectiv general, SFS își propune următoarele obiective specifice:

elaborarea unui sistem comprehensiv de evaluare a riscurilor de conformare a persoanelor cu venituri foarte mari;

elaborarea unei strategii de conformare pentru gestionarea riscurilor persoanelor cu venituri foarte mari.

4.2A.4. Elaborarea politicilor integre și comprehensive de prevenire și combatere a evaziunii și fraudei fiscale

77. Frauda fiscală are consecințe grave asupra bugetului, conducînd la încălcări ale principiului impozitării juste și transparente, denaturînd concurența și, astfel, distorsionînd mediul de afaceri și afectînd semnificativ funcționarea pieței interne. Întreprinderile oneste întîmpină greutăți de ordin concurențial din cauza fraudei fiscale, iar pierderile de venituri fiscale sînt, în final, acoperite de contribuabilii onești prin alte forme de impozitare.

Globalizarea implică astăzi dificultăți din ce în ce mai mari în ceea ce privește combaterea fraudei fiscale. Pe lîngă aceasta, există o multitudine de provocări de ordin intern, precum resursele limitate, lacunele legislative, imperfecțiunea metodologiei interne de lucru etc. – care de asemenea face dificilă lupta cu fraudele fiscale.

Politicile SFS de prevenire și de combatere a evaziunii și fraudei fiscale vor reflecta toate

problemele posibile și vor asigura promovarea unei culturi de conformare a contribuabililor.

78. Pentru realizarea acestui obiectiv general, SFS își propune următoarele obiective specifice:

consolidarea capacităților de investigare a fraudelor;

elaborarea și implementarea sistemului de identificare și de înlăturare a riscurilor de evaziune fiscală, ce ar conduce la majorarea nivelului de depistare și eliminare a fraudelor fiscale.

4.2B. Majorarea eficienței operaționale prin restructurarea tehnicilor de executare a proceselor de administrare fiscală

79. În ultimii ani au avut loc schimbări semnificative în economie, societate, tehnologie, cultură, demografie, care au modificat mediul în care activează administrația fiscală. Contribuabilii sînt tot mai mobili și au acces tot mai mare la tehnologii și servicii sofisticate, care le permit să se implice în tranzacții din ce în ce mai complexe. SFS aplică un șir de tehnici de conformare, dar aceste tehnici necesită o mai mare dezvoltare pentru a avea un impact suficient.

Obiective generale:

4.2B.1. Analiza proceselor și procedurilor actuale de administrare fiscală în vederea eficientizării lor, a depistării deficiențelor;

4.2B.2. Elaborarea și implementarea schemelor de eliminare a lacunelor în procesele și procedurile de administrare fiscală;

4.2B.3. Monitorizarea și actualizarea permanentă a proceselor de administrare fiscală.

4.2B.1. Analiza proceselor și procedurilor actuale de administrare fiscală în vederea eficientizării lor, a depistării deficiențelor

80. Deoarece mediul extern este în permanentă modificare și modernizare, procesele și procedurile de administrare fiscală necesită și ele revizuire și renovare. În acest scop, acestea trebuie supuse unei analize detaliate, în urma căreia vor fi depistate punctele forte și rezervele încă neutilizate.

81. Pentru realizarea acestui obiectiv general, SFS își propune următoarele obiective specifice:

efectuarea analizei procesului de colectare a veniturilor fiscale;

realizarea analizei procesului de control fiscal;

efectuarea analizei proceselor instituționale ale SFS.

4.2B.2. Elaborarea și implementarea schemelor de eliminare a lacunelor în procesele și procedurile de administrare fiscală

82. După depistarea lacunelor în procesele și procedurile de administrare fiscală, vor fi elaborate și implementate scheme de eliminare a acestora. SFS este interesat în depunerea eforturilor considerabile pentru eliminarea punctelor slabe ale administrării fiscale și utilizarea rezervelor în scopul eficientizării activității, majorării veniturilor la buget, consolidării disciplinei fiscale a contribuabililor.

Chiar dacă în ultimul timp veniturile la buget s-au majorat ca rezultat al implementării unor metode progresive de administrare, acest segment necesită în continuare modernizare și perfecționare complexă, pentru a diminua arieratele, a asigura încasarea veniturilor în mod automatizat, a micșora termenele arieratelor fiscale, a reduce decalajul fiscal.

În prezent SFS își orientează eforturile spre modificarea planificării controlului fiscal într-un mod eficient și eficace, bazat pe riscuri, cu asigurarea realizării acestuia într-o perioadă de timp și într-un domeniu bine determinat, ceea ce va garanta obținerea rezultatelor propuse cu minimum de resurse, costuri și efort.

De asemenea, SFS tinde spre un sistem instituțional performant, ce ar permite realizarea eficientă și efectivă a sarcinilor administrației fiscale.

83. Pentru realizarea acestui obiectiv general, SFS își propune următoarele obiective specifice:

modificarea și eficientizarea procesului de colectare a veniturilor;

modificarea și eficientizarea controlului fiscal;

optimizarea proceselor instituționale.

4.2B.3. Monitorizarea și actualizarea continuă a proceselor de administrare fiscală

84. Pentru funcționarea eficientă a proceselor de administrare fiscală, este necesară monitorizarea lor continuă, prin colectarea sistematică a informațiilor, prin instituirea unui sistem

eficient de control intern și de comunicare.

Perfecționarea și adaptarea la progresul tehnologic și la realitatea mediului intern și extern a acestor procese vor majora nivelul conformării, vor reduce termenul arieratelor, vor eficientiza administrarea fiscală în ansamblu.

85. Pentru realizarea acestui obiectiv general, SFS își propune următoarele obiective specifice:
monitorizarea și actualizarea procesului de colectare a veniturilor;
monitorizarea și actualizarea procesului de control fiscal;
monitorizarea și actualizarea proceselor instituționale.

4.2C. Facilitarea conformării voluntare

86. Scopul SFS constă în promovarea continuă a spiritului de conformare voluntară a contribuabililor la declararea și la plata obligațiilor fiscale, îmbunătățirea civismului fiscal. Pentru realizarea acestui scop și pentru sporirea încrederii contribuabililor în corectitudinea și echitatea sistemului fiscal, dar și pentru ca ei să fie conștienți de răspunderea pentru nerespectarea legislației fiscale, administrația fiscală definește și publică drepturile și obligațiile contribuabililor, care sînt expres stipulate în Codul fiscal. Prevederile legislative nu au efect retroactiv, ceea ce permite contribuabililor să evalueze corect consecințele deciziilor lor.

Administrația fiscală trebuie să opereze într-o manieră transparentă pentru a asigura contribuabililor suficientă securitate legală, să respecte cu strictețe drepturile private, pentru ca informația disponibilă să fie folosită sau prezentată altor autorități publice sau administrațiilor fiscale străine numai în scopul impozitării și numai în cazuri specifice, definite prin lege.

Luînd în considerare faptul că administrația fiscală acordă o atenție exagerată controlului fiscal, în prezent tendința generală a SFS este perfecționarea opțiunilor de deservire a contribuabililor, instituirea unei administrări fiscale orientate spre contribuabil, fapt ce ar facilita conformarea voluntară și sporirea civismului fiscal, ar crea condiții favorabile pentru dezvoltarea afacerilor, reducerea evaziunii fiscale.

Unul dintre obiectivele majore ale administrației fiscale este stimularea contribuabililor să-și respecte responsabilitatea lor civică de a achita impozitele, oferindu-le în schimb servicii de înaltă performanță, conform standardelor internaționale. SFS va întreprinde măsuri proactive pentru a preveni eventualele probleme ale contribuabililor, a le elimina și a reduce costurile de raportare fiscală a contribuabililor.

Obiective generale:

4.2C.1. Elaborarea și implementarea strategiei de deservire a contribuabililor, ca parte componentă a strategiei generale de conformare;

4.2C.2. Simplificarea procedurilor de calculare, raportare și achitare a obligației fiscale și ridicarea nivelului de satisfacere a contribuabililor;

4.2C.3. Lărgirea spectrului de servicii prestate contribuabililor prin dezvoltarea și implementarea unor sisteme informaționale automatizate eficiente și opționale, care vor asigura schimbul de informații între autoritățile fiscale și contribuabili.

4.2C.1. Elaborarea și implementarea strategiei de deservire a contribuabililor, ca parte componentă a strategiei generale de conformare

87. Prin reducerea timpului și efortului necesar contribuabililor ca să își înțeleagă obligațiile fiscale se vor micșora tentațiile de neconformare a contribuabililor și va scădea probabilitatea ca SFS să-și asume mai multe intervenții costisitoare pe viitor. Pentru a atinge acest obiectiv SFS va întreprinde măsuri de creștere a transparenței, de asigurare a tratamentului egal al contribuabililor, de consolidare a tratării echitabile a cetățenilor, de implementare și dezvoltare a serviciilor adaptate la nevoile contribuabililor, de sporire a profesionalismului și corectitudinii în relația cu mediul de afaceri și societate.

Va fi promovat activ și continuu procesul de deservire a contribuabililor, ca parte a strategiei de conformare a contribuabililor, unde sînt definite, măsurate și cuantificate toate elementele și terminologia, sînt stipulate expres facilitățile pentru susținerea comportamentului de conformare și sancțiunile severe și eficiente pentru contracararea neconformării conștiente.

88. Pentru realizarea acestui obiectiv general, SFS își propune următoarele obiective specifice:

dezvoltarea și implementarea unui mecanism de deservire a contribuabililor prin minimalizarea costurilor, lărgirea gamei de servicii furnizate și simplificarea procedurilor de administrare fiscală;

oferirea consultanțelor comprehensive și accesibile contribuabililor.

4.2C.2. Simplificarea procedurilor de calculare, raportare și achitare a obligației fiscale și majorarea nivelului de satisfacere a contribuabililor

89. Pentru implementarea noilor servicii și proceduri sau modificarea celor existente, SFS va aplica metodele și va efectua studiile necesare pentru a înțelege preferințele contribuabililor din diferite sfere de activitate, va utiliza informațiile obținute pentru a oferi servicii mai dezvoltate și a facilita accesul la informații și servicii. Vor fi convocate după posibilități, mese rotunde cu participarea angajaților SFS și a reprezentanților contribuabililor din sfere concrete de activitate, unde vor fi puse în discuție schimbările preconizate pentru implementare, se vor examina propunerile și doleanțele referitoare la aceste schimbări, pentru ca entitățile la care aceste programe și servicii se referă să participe la formarea lor. Concomitent, vor fi implementate etapizat noi programe care să permită identificarea problemelor și înlăturarea lor.

90. Pentru realizarea acestui obiectiv general, SFS își propune următoarele obiective specifice:

dezvoltarea și implementarea unui sistem de evaluare a nivelului de satisfacere a contribuabililor, care ar permite identificarea lacunelor în administrarea fiscală și înlăturarea lor eficientă;

revizuirea procedurilor existente de calcul, raportare și achitare a impozitelor și taxelor, pentru simplificarea lor;

elaborarea și implementarea sistemelor și procedurilor clare și simple de calculare, raportare, restituire a impozitelor, taxelor și altor plăți obligatorii.

4.2C.3. Lărgirea spectrului de servicii prestate contribuabililor prin dezvoltarea și implementarea unor sisteme informaționale automatizate eficiente și opționale, care vor asigura schimbul de informații între autoritățile fiscale și contribuabili

91. Scopul SFS este de a asigura plata la timp a sumei corect calculate a impozitului, taxei și altor plăți obligatorii, cu un minim de intervenție administrativă, precum și dezvoltarea sistemelor de gestionare a informațiilor despre contribuabili, de protecție și de securizare a datelor individuale.

Una dintre măsurile de reducere a decalajului fiscal este respectarea raportului corespunzător dintre urmărire și prestarea serviciilor, ce reprezintă un instrument de bază în ridicarea nivelului de onorare a obligațiilor fiscale.

Nivelul profesionalismului angajaților SFS implicați în deservire trebuie să corespundă performanțelor, pentru a fi în stare să satisfacă așteptările contribuabililor. Serviciile trebuie să fie disponibile indiferent de timp și de loc, în corespundere cu posibilitățile avansate ale serviciilor electronice.

92. Pentru realizarea acestui obiectiv general, SFS își propune următoarele obiective specifice:

stabilirea și monitorizarea performanțelor de prestare a serviciilor conform standardelor de eficiență, sporirea numărului utilizatorilor de servicii electronice;

dezvoltarea și implementarea sistemelor informaționale automatizate ce oferă noi servicii pentru contribuabili, reducerea timpului util de furnizare a informației către contribuabili.

4.3. Eficientizarea utilizării tehnologiilor informaționale în administrarea fiscală

93. Realizarea acestei priorități va permite utilizarea la maximum a tehnologiilor informaționale pentru susținerea planului strategic și a operațiilor de administrare fiscală folosind sisteme flexibile, stabile și sigure.

Un prim pas în domeniul dezvoltării tehnologiilor informaționale este realizarea unui **Sistem informațional integrat al Serviciului Fiscal de Stat** – ca parte componentă a resurselor informaționale ale statului, care va reuni o serie de mijloace tehnice, tehnologice, informaționale, organizaționale și produse de program, menit să asigure colectarea, transmiterea și controlul datelor primare, realizarea proceselor de prelucrare, de analiză și de pregătire a informației fiscale.

Acest sistem informațional este conceput ca unul complex, care trebuie să servească în calitate de instrument de susținere a activității de administrare fiscală și de comunicare electronică cu

contribuabili. La fel, acest sistem va contribui la formarea resursei informaționale despre activitatea contribuabililor și despre relațiile lor cu statul în procesul administrării fiscale, la oferirea de informații pertinente conducerii țării, autorităților administrației publice, persoanelor fizice și juridice, în conformitate cu norma legală existentă.

Implementarea și funcționarea cu succes a Sistemului informațional integrat, vor oferi SFS următoarele beneficii majore:

- servicii calitative pentru contribuabili prin îmbunătățirea proceselor de administrare fiscală, fapt ce va permite ridicarea nivelului de cunoaștere și de respectare a legislației fiscale;
 - servicii calitative pentru contribuabili prin facilitarea comunicării electronice: depunerea electronică a declarațiilor și a dărilor de seamă fiscale, accesul la conturile individuale, alte servicii de autodeservire;
 - o eficiență mai înaltă a colectării impozitelor prin asigurarea identificării și colectării arieratelor.
- Angajații SFS vor dispune de instrumente adecvate proceselor de lucru, care le vor facilita exercitarea funcțiilor.

Obiective generale:

4.3.1. Dezvoltarea și unificarea Sistemului informațional integrat;

4.3.2. Extinderea resurselor informaționale și creșterea calității datelor, crearea unei baze de date complete despre contribuabili, cu includerea informațiilor primite de la terți;

4.3.3. Maximizarea utilizării Sistemului informațional integrat de către contribuabili și structurile interne;

4.3.4. Asigurarea securității informaționale;

4.3.5. Modernizarea echipamentului tehnic în raport cu avantajul tehnologic și cu cerințele sistemului informațional, dezvoltarea rețelei de comunicații.

4.3.1. Dezvoltarea și unificarea Sistemului informațional integrat

94. După cum s-a menționat în punctul 3.3 din prezentul Plan, sistemul informațional al SFS a fost creat acum 15 ani, iar acest nivel scăzut al tehnologiilor informaționale își lasă amprenta nu numai asupra activității zilnice a angajaților SFS, dar și a calității serviciilor prestate contribuabililor.

Sistemul informațional utilizat de SFS pentru prelucrarea datelor, prestarea serviciilor către contribuabili, colectarea impozitelor etc. a fost creat pe o platformă cu nivel de bază. Pentru atingerea performanțelor asumate criteriilor este necesar ca sistemul informațional al SFS să corespundă standardelor mondiale.

Acest sistem trebuie să asigure îndeplinirea atât a funcțiilor de bază ale sistemului informațional tip, cât și a funcțiilor specifice, determinate de destinația sa, ce presupune oferirea de aplicații informaționale pentru toate domeniile de activitate a SFS.

95. Pentru realizarea acestui obiectiv general, SFS își propune următoarele obiective specifice:

organizarea uniformă și efektivă, din punctul de vedere al costurilor, a arhitecturii și a managementului tehnologiilor informaționale, după posibilități și necesități, folosirea sistemelor/soluțiilor generice sau industriale pentru a diminua costurile de elaborare și mentenanță;

elaborarea softurilor noi pentru activitatea funcțională a SFS, ceea ce va permite eficientizarea administrării fiscale, simplificarea raportării fiscale, modernizarea serviciilor prestate contribuabililor și, respectiv, ridicarea nivelului de satisfacere a acestora;

revizuirea cu regularitate a soluțiilor informaționale (gestionare atât externă cât și internă) în ceea ce privește corespunderea, securitatea, accesul la date și protecția datelor.

4.3.2. Extinderea resurselor informaționale și creșterea calității datelor, crearea unei baze de date complete despre contribuabili, cu includerea informațiilor primite de la terți

96. Structura bazei de date a SFS a rămas aproape neschimbată pe parcursul ultimilor zece ani. Este necesară actualizarea ei urgentă, dezvoltarea băncii centrale de date și crearea depozitului de date analitice. Datele din depozitul de date analitice trebuie să fie bine structurate, astfel încât să permită răspunsul operativ la adresarea utilizatorilor.

Totodată, se impune o gestionare uniformă a tuturor resurselor și a utilizatorilor de informații, care există în infrastructura informațională centralizată, și elaborarea unui proiect arhitectural

referitor la integrarea subsistemelor existente și viitoare.

În scopul creării unei baze de date complexe privind contribuabilii, s-a inițiat cooperarea cu alte instituții publice în vederea schimbului de date, cum ar fi Ministerul Tehnologiilor Informaționale și Comunicațiilor, Ministerul Justiției, Agenția Relații Funciare și Cadastru etc.

[Pct.96 modificat prin HG868 din 19.11.12, MO242-244/23.11.12 art.938]

97. Pentru realizarea acestui obiectiv general, SFS își propune următoarele obiective specifice:

crearea unei baze de date comprehensive și operaționale privind contribuabilii în conformitate cu cerințele strategiei SFS, pentru ridicarea nivelului de satisfacere a utilizatorilor interni și externi, oferirea rapoartelor Ministerului Finanțelor, Cămarilor de Stat, organizațiilor internaționale etc.;

cooperarea cu instituțiile publice în vederea schimbului continuu și permanent de informații despre contribuabili.

4.3.3. Maximizarea utilizării Sistemului informațional integrat de către contribuabili și structurile interne

98. În prezent SFS nu își valorifică pe deplin resursele. Aceasta se datorează, în mare parte, necesității de modernizare a sistemelor informaționale și faptului că modelul existent nu permite utilizarea deplină a instrumentelor de tehnologii informaționale moderne.

Pentru a contribui la realizarea și la dezvoltarea Concepției Sistemului informațional integrat, angajații, pe lângă accesul adecvat la computere, trebuie să fie instruiți în domeniul tehnologiilor informaționale și al internetului. Instruirea în acest domeniu va fi efectuată în cadrul Centrului de instruire la SFS, seminare, ateliere de lucru etc.

Contribuabilii vor beneficia în continuare de serviciile fiscale electronice „Declarație electronică” și „Declarație rapidă”. Totodată, infrastructura ce permite contribuabililor accesul la serviciile fiscale electronice se va completa cu servicii noi. Facilitarea comunicării electronice pentru contribuabili, utilizarea eficientă a serviciilor fiscale vor spori gradul de respectare de către aceștia a legislației fiscale.

99. Pentru realizarea acestui obiectiv general, SFS își propune următoarele obiective specifice:

utilizarea pe larg a instrumentelor și metodelor informaționale de către SFS, creșterea numărului de servicii acordate contribuabililor prin internet, creșterea numărului de utilizatori ai rețelei locale și a capacității acesteia;

eficientizarea mecanismului de codificare a informațiilor.

4.3.4. Asigurarea securității informaționale

100. Asigurarea securității informaționale presupune garantarea confidențialității informației, prin prevenirea accesării informației de către persoanele fără drepturi și împuterniciri corespunzătoare, asigurarea integrității logice a informației, prin prevenirea introducerii, actualizării și nimicirii neautorizate a informației, asigurarea integrității fizice a informației, asigurarea protecției infrastructurii informaționale împotriva deteriorării și tentativelor de modificare a funcționării.

101. Pentru realizarea acestui obiectiv general, SFS își propune următoarele obiective specifice:

realizarea măsurilor adecvate pentru asigurarea protejării datelor (securitate, integritate, definirea și documentarea feedbackului) și revizuirea lor în mod regulat;

menținerea securității sistemelor informaționale în scopul asigurării confidențialității informațiilor privind contribuabilii, protejării datelor personale.

4.3.5. Modernizarea echipamentului tehnic în corespundere cu tehnologiile avansate și necesitățile sistemului informațional, dezvoltarea rețelei de comunicații

102. Un element de bază al Sistemului informațional integrat este infrastructura tehnică. Modernizarea permanentă a echipamentului permite obținerea unei performanțe înalte a sistemului informațional.

Totodată, pentru asigurarea funcționării neîntrerupte, protejarea datelor și interacțiunea cu alte sisteme informaționale naționale trebuie asigurată infrastructura Centrului informațional de date, care constituie o structură tehnico-informațională ce include echipamentul necesar pentru executarea funcțiilor de bază – prelucrarea și păstrarea informației fiscale.

Echipamentul tehnic modern ar permite ridicarea nivelului calitativ al serviciilor prestate

contribuabililor, minimalizarea cheltuielilor contribuabililor referitoare la raportarea fiscală, modernizarea locului de muncă pentru angajații SFS și majorarea productivității muncii.

103. Pentru realizarea acestui obiectiv general, SFS își propune următoarele obiective specifice:

- modernizarea echipamentului de calcul de la locul de muncă al inspectorilor, pentru sporirea productivității muncii, micșorarea timpului necesar selectării informației din baza de date;
- asigurarea infrastructurii de servere pentru Centrul de date, modernizarea echipamentului periferic, modernizarea rețelei de comunicații securizate (VPN).

4.4. Eficientizarea managementului resurselor umane

104. Pentru eficientizarea activității, îmbunătățirea calității serviciilor prestate contribuabililor, ridicarea gradului de satisfacere a acestora, cooperarea eficientă cu societatea civilă în vederea stimulării civismului fiscal, administrația fiscală are nevoie de resurse umane calificate, motivate și dedicate. Eforturile SFS în domeniul eficientizării sistemului de management al resurselor umane vor fi orientate și în continuare spre soluționarea problemelor de gestionare a efectivului: recrutarea, angajarea, promovarea, formarea etc., reorganizarea structurală a organelor fiscale, promovarea eticii în exercitarea atribuțiilor funcționale la un nivel profesionist înalt, în conformitate cu standardele stabilite, stimularea angajaților.

Administrația fiscală trebuie să asigure angajații cu sisteme tehnologice performante, pentru administrarea eficientă a impozitelor. Fără personal calificat și dedicat, SFS nu va putea face față provocărilor reprezentate de un mediu extern din ce în ce mai complex.

SFS este conștient de necesitatea de a accentua și susține necesitățile personalului pentru a spori eficiența serviciilor și a statutului de funcționar public, pentru a-și îmbunătăți reputația și încrederea, pentru a asigura că personalul SFS este considerat competent, profesionist și orientat spre contribuabili. Motivarea și calificarea personalului sînt esențiale pentru a realiza obiectivele stabilite și a asigura calitatea serviciilor prestate.

Pentru a optimiza procesele interne, care au o influență directă asupra factorilor externi, este necesar de a implementa un proces de management al riscului, care include sistemul de management al calității, precum și de a optimiza planificarea și managementul personalului. Organizarea eficientă a proceselor interne este o precondiție pentru satisfacerea personalului și a contribuabililor, precum și pentru o creștere ulterioară, care contribuie la eficiența resurselor investite în învățămînt și instruire profesională, educație continuă și dezvoltarea forței de muncă.

Obiective generale:

4.4.1. Elaborarea și implementarea strategiei de management al resurselor umane;

4.4.2. Implementarea și dezvoltarea unui management de performanță, eficientizarea procesului de evaluare a performanțelor profesionale ale angajaților SFS;

4.4.3. Perfecționarea profesională continuă a angajaților, realizată prin diverse forme și metode de instruire, crearea și dezvoltarea capacităților Centrului de instruire al SFS.

4.4.1. Elaborarea și implementarea strategiei de management al resurselor umane

105. Elaborarea unei strategii de management al resurselor umane, politicilor, sistemelor și procedurilor care țin de realizarea obiectivelor administrației fiscale și perfecționarea personalului prin cursuri de formare (instruire) și dezvoltare profesională va permite depistarea și soluționarea problemelor de gestionare a efectivului: recrutarea, selectarea, angajarea, promovarea, formarea, stimularea etc.

În scopul dezvoltării capacităților legate de gestionarea resurselor umane, SFS va implementa o strategie de management care să stipuleze criteriile de promovare, sistemul de motivare, criteriile de evaluare a performanței, sistemul de satisfacere a necesităților personalului.

106. Pentru realizarea acestuia obiectiv general, SFS își propune următoarele obiective specifice:
efectuarea unui studiu de fezabilitate al procesului de management al resurselor umane;

elaborarea strategiei resurselor umane;

actualizarea permanentă a strategiei de management al resurselor umane conform schimbărilor complexe ale mediului extern.

4.4.2. Implementarea și dezvoltarea unui management de performanță, eficientizarea procesului de evaluare a performanțelor profesionale ale angajaților SFS

107. Organizarea și desfășurarea procesului de evaluare anuală a performanțelor profesionale ale funcționarilor publici din cadrul SFS contribuie la îmbunătățirea performanței organizaționale a SFS, aprecierea performanțelor profesionale individuale și dezvoltarea competențelor profesionale și personale ale funcționarilor publici. Procesul de evaluare trebuie să conducă, ulterior, la promovarea în carieră, instruire profesională etc.

Sistemul de evaluare trebuie să stabilească dacă complexitatea sarcinilor corespunde gradului și calificării fiecărui angajat, corespunderea profesională a angajaților cu cerințele fișei de post, să conducă la valorificarea personalului ca resursă importantă a SFS, să determine periodicitatea și modalitatea evaluării, alte criterii.

O creștere a eficienței activității este generată și de condițiile adecvate de lucru, prin modernizarea locului de muncă, dotarea cu echipamente moderne, ce ar permite sporirea productivității muncii, facilitarea accesului la informația din baza de date, majorarea nivelului calitativ al serviciilor prestate contribuabililor.

108. Pentru realizarea acestui obiectiv general, SFS își propune următoarele obiective specifice:
eficientizarea sistemului de evaluare a personalului, bazat pe legislația națională și standardele internaționale în domeniul resurselor umane;

eficientizarea sistemului de stimulare nonfinanciară a personalului și asigurarea transparenței criteriilor acestui sistem;

elaborarea sistemului de planificare a forței de muncă;

elaborarea unui sistem eficient de comunicare.

4.4.3. Perfecționarea profesională continuă a angajaților, realizată prin diverse forme și metode de instruire, crearea și dezvoltarea capacităților Centrului de instruire

109. Rolul perfecționării profesionale continue a angajaților SFS este indiscutabil, însă la momentul actual instruirea este ocazională, fără un plan anual aprobat, realizându-se preponderent la Academia de Administrare Publică de pe lângă Președintele Republicii Moldova.

Pentru sistematizarea instruirii se vor elabora planuri anuale și programe bazate pe un sistem coordonat de analiză completă și corectă a necesităților de instruire prezente și viitoare, precum și a priorităților de instruire, a metodelor de instruire: prelegeri, studii de caz, discuții, jocuri de rol, prezentări, a formelor de instruire: cursuri de instruire de scurtă sau lungă durată, traininguri (în țară și peste hotare), seminare, mese rotunde, ateliere.

La fel, sînt necesare programe de pregătire managerială, concepute pentru a oferi managerilor cunoștințe, aptitudini și atitudini necesare pentru a-și desfășura activitatea la nivel corespunzător.

În scopul profesionalizării angajaților fiscali, SFS va organiza cursuri de instruire internă sau externă, în afara locului de muncă, desfășurate de formatori ce dispun de calificările și experiența necesare, utilizînd o serie de metodologii care corespund cerințelor de formare specială.

Pentru aprecierea calității și eficienței segmentului de instruire frecventat, se vor institui indicatori de evaluare a calității instruirii.

Un obiectiv important asumat de SFS este crearea Centrului de instruire, unde va fi efectuată instruirea angajaților. Centrul va fi creat ca o unitate de instruire departamentală, cu responsabilități clar definite.

Pentru crearea acestui Centru vor fi necesare investiții substanțiale, atât pentru dezvoltarea infrastructurii la etapa inițială, cît și pentru funcționarea lui. Se preconizează că acest Centru va fi principalul furnizor de cadre calificate în domeniul administrării fiscale. În etapa inițială acest Centru se va concentra asupra asigurării unui standard ridicat de pregătire profesională a cadrelor din toate structurile SFS. Ulterior se preconizează extinderea „școlarizării” pentru contribuabili, desfășurarea seminarelor, forumurilor și altor forme de instruire.

110. Pentru realizarea acestui obiectiv general, SFS își propune următoarele obiective specifice:

elaborarea și implementarea planurilor anuale de instruire a angajaților SFS;

profesionalizarea angajaților SFS prin instruire diversificată și continuă, internă și externă, conform planurilor aprobate;

crearea Centrului de instruire al SFS, asigurarea acestuia cu echipamentul necesar, cu formatori profesioniști;

elaborarea Regulamentului de activitate a Centrului de instruire.

Capitolul V. Costurile estimative de implementare a Planului

111. Planul strategic de dezvoltare nu poate cuprinde o estimare completă și exactă a costurilor programelor de modernizare, deoarece rezultatul final va fi elaborarea strategiilor-cheie sau a planurilor. În acest capitol vor fi incluse doar costurile de implementare a Planului care nu depind de rezultatele analizelor.

112. Unele obiective de dezvoltare pot fi comentate sau estimate în funcție de beneficiile scontate în urma inițiativelor propuse. Modernizarea va aduce beneficii în trei domenii: creșterea fluxurilor de venituri la buget; reducerea costurilor; reducerea costurilor de conformare pentru contribuabilii (de timp, financiare etc.).

113. Asigurarea evaluării cantitative a acestor beneficii poate fi dificilă din cauza lipsei de date exacte și a incertitudinilor legate de modul de cuantificare a beneficiilor, dar pentru obiectivele generale este posibil de prognozat impactul asupra contribuabililor, al SFS, al societății.

114. Finanțarea activităților de dezvoltare a SFS se va efectua în limita cheltuielilor stabilite în Cadrul de cheltuieli pe termen mediu 2011-2013 și în strictă conformitate cu cheltuielile stabilite prin legea bugetului anual.

Concomitent, pentru realizarea cu succes a activităților propuse, a reformelor deja inițiate, dar și, în special, pentru a asigura o continuitate logică a acestor reforme și pentru a asigura o dezvoltare durabilă a SFS, pe parcursul perioadei de implementare a prezentului Plan vor fi examinate cu minuțiozitate eventualele oportunități de finanțare alternative, ce pot fi identificate pentru susținerea unor programe specifice. Procesul de implementare este unul complex și unitar, ce necesită nu numai mijloace financiare, dar și asistență consultativă, care vor fi asigurate atât din surse proprii, cât și externe, în colaborare cu organismele internaționale (USAID, BM, FMI, UE etc.).

115. Costurile generale posibile de implementare a programelor de modernizare a SFS, prevăzute în Planul de dezvoltare pentru anii 2011-2015, sînt expuse în tabelul 2.

Tabelul 2

Costurile estimative de implementare a Planului

(mii lei)

Priorități	Anii				
	2011	2012	2013	2014	2015
1. Reformarea cadrului legislativ, organizațional și instituțional	547,6	107252,2	32912,3	34188,9	645,8
2. Dezvoltarea modalității de abordare a conformării contribuabililor	511,2	150126,1	19211,2	822,0	852,7
3. Majorarea eficienței utilizării tehnologiilor informaționale în administrarea fiscală	30750,0	38950,0	37350,0	29200,0	27200,0
4. Eficientizarea managementului resurselor umane	9061,9	188,4	196,0	203,6	211,3
TOTAL CHELTUIELI	40870,7	296516,7	89669,5	64414,5	28909,8

Capitolul VI. Monitorizare, evaluare și raportare

116. În procesul de implementare a prezentului Plan se va efectua monitorizarea continuă a

realizării obiectivelor, a utilizării resurselor financiare și a rezultatelor obținute, pentru ca, în caz de necesitate, să fie operate modificări și actualizări.

117. Pentru implementarea cu succes a Planului vor fi create grupuri de lucru tematice. Aceste grupuri de lucru vor raporta lunar Consiliului de supraveghere rezultatele obținute. Responsabil pentru formarea și gestionarea grupurilor de lucru va fi numit un șef adjunct al IFPS.

118. Rolul principal de gestiune a implementării Planului va aparține conducătorului Consiliului de supraveghere, care va fi șeful IFPS, responsabil de implementarea întregului Plan.

În componența Consiliului vor activa și șefii adjuncți ai IFPS, șeful IFS pe municipiul Chișinău.

Consiliul de supraveghere va examina, va evalua pe etape și va monitoriza activitatea grupurilor de lucru, precum și va aproba planurile tematice de implementare a obiectivelor.

Consiliul va convoca trimestrial ședințe ale grupurilor de lucru pe tematici, va direcționa strategic activitatea lor.

Consiliul va prezenta semestrial Ministerului Finanțelor rapoarte privind implementarea Planului.

119. Pentru a estima rezultatele implementării obiectivelor generale, se vor stabili următoarele criterii de performanță:

performanță înaltă – implementarea a peste 85% din criteriile de performanță stabilite;

performanță medie – implementarea a 70-85% din criteriile de performanță stabilite;

performanță joasă – implementarea a 55-70% din criteriile de performanță stabilite.

[anexa nr.1](#) 

Anexa nr.2
la Planul de dezvoltare a Serviciului
Fiscal de Stat pentru anii 2011-2015

**Lista documentelor de politici, actelor normative de referință,
rapoartelor organismelor internaționale privind dezvoltarea
administrării fiscale**

1. Legea nr. 847-XIII din 24 mai 1996 privind sistemul bugetar și procesul bugetar
2. Codul fiscal nr.1163-XIII din 24 aprilie 1997
3. Legea nr.93-XIV din 15 iulie 1998 cu privire la patenta de întreprinzător
4. Legea nr. 982-XIV din 11 mai 2000 privind accesul la informație
5. Legea nr.1069-XIV din 22 iunie 2000 cu privire la informatică
6. Legea nr. 397-XV din 16 octombrie 2003 privind finanțele publice locale
7. Legea nr.467-XV din 21 noiembrie 2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat
8. Legea nr.264-XV din 15 iulie 2004 cu privire la documentul electronic și semnătura digitală
9. Legea nr. 295-XVI din 21 decembrie 2007 pentru aprobarea Strategiei naționale de dezvoltare pe anii 2008-2011
10. Legea nr.71-XVI din 22 martie 2007 cu privire la registre
11. Legea contabilității nr. 113-XVI din 27 aprilie 2007
12. Legea nr.61-XVI din 16 martie 2007 privind activitatea de audit
13. Legea nr. 158-XVI din 4 iulie 2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public
14. Planul de acțiuni privind implementarea Strategiei naționale de dezvoltare pe anii 2008-2011, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 191 din 25 februarie 2008
15. Programul de activitate a Guvernului Republicii Moldova „Integrare Europeană: Libertate, Democrație, Bunăstare” 2009-2013
16. Programul de stabilizare și relansare economică a Republicii Moldova pe anii 2009-2011, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 790 din 1 decembrie 2009
17. Planul de dezvoltare instituțională a Ministerului Finanțelor pentru anii 2009-2011
18. Cadrul de Cheltuieli pe Termen Mediu 2009-2011
19. Strategia de dezvoltare a Serviciului Fiscal de Stat pentru anii 2006-2010, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 1208 din 20 octombrie 2006

20. Strategia națională de prevenire și combatere a corupției, aprobată prin Hotărîrea Parlamentului nr. 421-XV din 16 decembrie 2004
21. Strategia de reformă a administrației publice centrale în Republica Moldova, aprobată prin Hotărîrea Guvernului nr. 1402 din 30 decembrie 2005
22. Memorandumul privind politicile economice și financiare al Republicii Moldova și Fondului Monetar Internațional
23. Raportul FMI „Consolidarea managementului programului de conformare”
24. Raportul FMI referitor la proiectul „Planului de dezvoltare a SFS pentru anii 2011-2015”
25. Hotărîrea Guvernului nr.104 din 1 februarie 2007 „Cu privire la Strategia de reformă a cadrului de reglementare de stat a activității de întreprinzător”
26. Strategia Națională de edificare a societății informaționale – „Moldova Electronică”, aprobată prin Hotărîrea Guvernului nr. 255 din 3 martie 2005
27. Concepția reformei fiscale, aprobată prin Hotărîrea Parlamentului nr. 1165-XIII din 24 aprilie 1997
28. Hotărîrea Guvernului nr. 1450 din 24 decembrie 2007 „Cu privire la unele măsuri de executare a Legii nr.61-XVI din 16 martie 2007 privind activitatea de audit”
29. Hotărîrea Guvernului nr. 201 din 11 martie 2009 „Privind punerea în aplicare a prevederilor Legii nr.158-XVI din 4 iulie 2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public”
30. Hotărîrea Guvernului nr. 1736 din 31 decembrie 2002 „Cu privire la reglementarea activității organelor Serviciului Fiscal de Stat”
31. Hotărîrea Guvernului nr. 735 din 16 iunie 2003 „Cu privire la structura și efectivul-limită ale serviciilor publice desconcentrate ale ministerelor, departamentelor și altor autorități administrative centrale”
32. Hotărîrea Guvernului nr. 441 din 21 iulie 2009 „Cu privire la efectivul-limită al Serviciului Fiscal de Stat”
33. Hotărîrea Guvernului nr. 786 din 30 iunie 2003 „Privind aprobarea structurii organizatorice a Serviciului Fiscal de Stat și abrogarea unor hotărîri ale Guvernului Republicii Moldova”
34. Hotărîrea Guvernului nr.562 din 22 mai 2006 „Cu privire la crearea sistemelor și resurselor informaționale automatizate de stat”