

Aprobat

prin Ordinul SFS nr. _____ din _____

***STRATEGIA DE DESERVIRE A
CONTRIBUABILILOR
PENTRU ANII 2021-2026***

INTRODUCERE

În sistemul fiscal un rol important îi revine deservirii eficiente a contribuabililor. Utilizarea efectivă a tuturor instrumentelor de deservire a contribuabililor asigură colectarea veniturilor la buget și prevenirea evaziunilor fiscale.

Prezenta Strategie de deservire a contribuabililor stabilește obiectivele ce vor conduce la dezvoltarea/perfecționarea procesului de deservire a contribuabililor, prin simplificarea unor activități/procese exercitate nemijlocit de către contribuabili, prin optimizarea sistemului de comunicare și crearea condițiilor optime pentru contribuabili.

Strategia de deservire a contribuabililor pentru anii 2021-2026 este un document de politici în domeniul deservirii contribuabililor pe termen lung, dezvoltată/elaborată în contextul Programului de activitate a Guvernului, Planului de activitate a Ministerului Finanțelor, Planului de activitate a Serviciului Fiscal de Stat, Strategiei de dezvoltare a Serviciului Fiscal de Stat, precum și a altor documente de politici la nivel național și instituțional.

Implementarea noilor obiective de deservire a contribuabililor va contribui la sporirea celui mai semnificativ indicator al deservirii, și anume majorarea numărului de contribuabili onești și la creșterea gradului de satisfacție a contribuabililor.

Strategia de deservire a contribuabililor pentru anii 2021-2026 are:

Misiunea – crearea unui sistem adecvat și eficient în deservirea contribuabililor.

Viziunea – aspirația spre o societate în care relația dintre Serviciul Fiscal de Stat și contribuabil este axată pe respectarea angajamentelor reciproce.

Scopul – modernizarea administrării fiscale în vederea oferirii serviciilor de calitate contribuabililor pornind de la necesitățile acestora.

Valori:

1. Tratarea contribuabililor în mod obiectiv, imparțial și în conformitate cu legislația în vigoare
2. Calitate în serviciile prestate
3. Transparență decizională
4. Exercițarea atribuțiilor corect, onest, profesional și cu responsabilitate

Principii:

1. Oferirea serviciilor publice contribuabililor;
2. Dezvoltarea serviciilor publice prestate de Serviciul Fiscal de Stat pornind de la necesitățile contribuabililor;
3. Menținerea unui comportament axat pe respect și deschidere față de contribuabil;
4. Comunicarea eficientă dintre Serviciul Fiscal de Stat și contribuabil;
5. Furnizarea rapidă și exactă a informațiilor;
6. Responsabilizarea contribuabililor și majorarea gradului de conformare benevolă a acestora.

SITUAȚIA ACTUALĂ A PROCESULUI DE DESERVIRE A CONTRIBUABILILOR

Obiectivele majore a Serviciului Fiscal de Stat sunt orientate spre dezvoltarea și implementarea sistemelor informaționale, îmbunătățirea proceselor de colectare a veniturilor la buget, conformarea fiscală și prestarea serviciilor de calitate contribuabililor.

Prin implementarea mecanismelor noi de administrare, activitatea Serviciului Fiscal este orientată spre uniformizarea procesului de deservire și cooperarea deschisă cu toți contribuabilii.

Pe parcursul anilor 2018-2020 au continuat inițiativele de modernizare a procesului de deservire a contribuabililor prin extinderea domeniului de aplicare a serviciilor electronice, dezvoltând noi sisteme și oferind contribuabililor noi servicii, printre care:

- *SIA „Gestionarea formularelor tipizate”* – care permite de a ține evidența formularelor tipizate și reprezintă un instrument care asigură procesul de evidență a facturilor fiscale și permite crearea unei singure baze de date cu toate informațiile istorice despre livrările de facturi fiscale și formulare tipizate de documente primare cu regim special;

- *Modulul „Cererea de înregistrare a contractelor de dare în locațiune a bunurilor imobiliare de către persoanele fizice”* în SIA „e-Cerere” – reprezintă un suport eficient în ținerea evidenței contractelor de locațiune (arendă, uzufruct, suprafață) a bunurilor imobiliare încheiate între persoane fizice ce nu desfășoară activitate de întreprinzător;

- *SIA „Înregistrarea activității independente”* – ce permite ținerea evidenței contribuabililor ce desfășoară activități independente;

- *SIA „Stingerea obligațiilor fiscale prin intermediul SCITL – versiunea 2.0”* – permite optimizarea procesului privind organizarea și evidența obligațiilor fiscale aferente impozitelor și taxelor administrate de către serviciile de colectare a impozitelor și taxelor locale;

- *SIA „Cabinetul personal al contribuabilului”* – este un sistem prin intermediul căruia are loc gestionarea accesului contribuabililor la serviciile fiscale electronice;

- *SIA „e-Factura”* în cadrul achizițiilor publice – care asigură efectuarea livrărilor de către agenții economici în cadrul achizițiilor publice pe teritoriul țării, doar cu utilizarea facturilor fiscale electronice

În anul 2018 de către S.C. Magenta Consulting S.R.L. a fost realizat un sondaj la nivel național pentru a evalua nivelul de satisfacție a contribuabililor. Astfel, s-a stabilit că circa 69 % dintre persoanele fizice intervievate și 76 % dintre persoanele juridice sunt satisfăcute de serviciile pe care le oferă Serviciul Fiscal de Stat. Totodată, s-au identificat și unele probleme cu care se confruntă contribuabilii în procesul de deservire, fapt ce ne încurajează să dezvoltăm serviciile electronice și să le facem cât mai utile pentru contribuabili.

În scopul evaluării continue a nivelului de satisfacție a contribuabililor, a fost dezvoltat și lansat în faza de testare Sistemul de evaluare a satisfacției contribuabililor față de serviciile prestate de SFS. Sistemul urmează a fi pus în aplicare pe parcursul anului 2021.

Pentru stabilirea și menținerea unor relații bazate pe încredere, în raport cu contribuabilii, subdiviziunile structurale ale SFS, pe parcursul anilor 2018-2020, și-au orientat acțiunile spre informarea și aducerea contribuabililor în cadrul legal, prin desfășurarea cu titlu gratuit a mai multor seminare de instruire și a atelierelor de lucru pe diverse segmente de activitate.

Un factor important ce contribuie la majorarea veniturilor bugetare, constă în conformarea corectă și la timp a contribuabililor. Una din pârgھیile Serviciului Fiscal de Stat în acest sens este implementarea Programelor de conformare benevolă a contribuabililor din diverse domenii ale economiei naționale care înregistrează riscuri de neconformare.

Pe parcursul anilor 2018-2020, managementul riscurilor de neconformare a fost ajustat, ajungând până la opt categorii de riscuri, iar sub monitorizare permanentă fiind stabilite opt tipuri de activități cu grad maxim de risc de neconformare.

Unul din obiectivele prioritare stabilite de către Serviciul Fiscal de Stat pentru perioada 2018-2020, și anume susținerea persoanelor cu necesități speciale nu a fost realizat, deși au fost inițiate unele activități. Un impediment major în realizarea acestuia a fost situația epidemiologică din țară, astfel sursele financiare, precum și toate eforturile de creare a condițiilor optime pentru persoanele cu necesități speciale, au fost îndreptate spre respectarea tuturor cerințelor de securitate epidemiologică.

Dat fiind faptul, că acesta este un obiectiv major la nivel național, ne propunem de a realiza acțiunile specifice acestui obiectiv în următorii ani.

Rezultatele înregistrate de Serviciul Fiscal de Stat în perioada 2018-2020, denotă că nu toate obiectivele propuse au fost realizate cu succes, indiferent de eforturile depuse. În următorii ani ne propunem realizarea obiectivelor orientate spre stabilirea unei relații de parteneriat bazată pe încredere.

Analiza SWOT

PUNCTE TARI	PUNCTE SLABE
▪ Sistem de planificare strategică bine organizat ▪ Ghidarea și asistența acordată contribuabililor gratuit ▪ Conștientizarea importanței de comunicare eficace pentru realizarea atribuțiilor și obligațiilor ▪ Îmbunătățirea calității de deservire a contribuabililor de către funcționarii fiscali ▪ Existența cadrului normativ unic pentru funcționarii fiscali, care cuprinde toate procesele de lucru și exclude necesitatea consultării multiplelor surse de acte pentru a identifica un proces ▪ Servicii publice electronice moderne ▪ Suport extern oferit instituției	▪ Spații de muncă necorespunzătoare normelor și standardelor de dezvoltare ▪ Lipsa mecanismelor de reducere a rândurilor formate de către contribuabili în cadrul subdiviziunilor structurale ▪ Sedii nedotate pentru contribuabilii cu necesități speciale ▪ Personal insuficient comparativ cu volumul de muncă ▪ Exercitarea unor activități nespecifice
OPORTUNITĂȚI	AMENINȚĂRI
▪ Dezvoltarea serviciilor publice ale SFS, care vor contribui la simplificarea procesului de deservire a contribuabililor, reducerea timpului de deservire cu costuri minime ▪ Perfecționarea sistemului de comunicare, educare și informare a contribuabililor ▪ Creșterea gradului de conformare benevolă a contribuabililor ▪ Sporirea cunoștințelor profesionale ale angajaților ▪ Elaborarea mecanismelor de identificare, descriere și actualizare a proceselor de lucru ▪ Interesul și sprijinul partenerilor de dezvoltare ▪ Creșterea nivelului de credibilitate a instituției în rândul cetățenilor, în calitate de organ competent și deschis spre colaborare	▪ Schimbările sociale, politice și economice frecvente ▪ Reflectarea incorectă a opiniei societății față de Serviciul Fiscal de Stat ▪ Deficitul de cooperare între instituțiile statului ▪ Reducerea/lipsa finanțării din partea donatorilor străini/externi ▪ Lipsa surselor financiare ▪ Instituirea situațiilor excepționale ▪ Lipsa resurselor umane în contextul emigrației populației ▪ Abilități profesionale insuficiente ale tinerii generații

OBIECTIVELE STRATEGIEI DE DESERVIRE A CONTRIBUABILILOR

Ne aflăm într-o continuă schimbare, acesta punând accentul pe prioritățile de deservire a contribuabililor, pe asistența și informarea acestora.

Este important să cunoaștem mult mai bine partenerii noștri – contribuabilii, din acest motiv eforturile noastre v-or fi îndreptate spre a consolida cultura fiscală din Moldova din perspectiva factorilor politici, economici, sociali și culturali pe care o determină.

Ca să putem îmbunătăți procesul de deservire, trebuie să înțelegem ce importanță au acțiunile noastre în comportamentul contribuabililor. Din acest punct de vedere, dorim să creăm un instrument electronic de evaluare a gradului de satisfacție a contribuabililor pentru a înțelege mai bine nevoile acestora, ce va contribui la îmbunătățirea serviciilor și conformitatea.



Obiectivul 1: Consolidarea sistemului de deservire a contribuabililor

Un aspect important care influențează nivelul de conformare al contribuabililor sunt costurile administrative pe care aceștia le suportă aferent obligațiilor sale. Astfel, în procesul de deservire, trebuie să ținem cont de aceste costuri și să întreprindem măsuri de minimizare a acestora. De asemenea, Serviciul Fiscal de Stat, ca autoritate care emite acte normative ce conțin reglementări ale activității de întreprinzător, cade sub incidența Hotărârii Guvernului nr.307/2016, astfel avem obligativitatea de a aplica Metodologia de estimare a costurilor administrative prin aplicarea Modelului Costului Standard. Conform cadrului metodologic, costul administrativ se determină cu scopul de a identifica procesele împovărătoare pentru întreprinzători și implementarea măsurilor de eficientizare a acestora. De asemenea, procesul de reinginerie a proceselor și serviciilor instituționale poate fi realizat doar prin efectuarea analizei cost-beneficiu a măsurilor de optimizare¹. Determinarea costurilor administrative va avea, nu în ultimul rând, impact și asupra indicatorilor monitorizați în cadrul clasamentului Doing Business, în special timpul utilizat pentru conformare și operațiuni post declarare.

În acest sens ne propunem implementarea următoarelor acțiuni:

- Modernizarea proceselor de deservire a contribuabililor
- Implementarea măsurilor de reducere a poverii administrative asupra contribuabililor

¹ Metodologia privind reingineria serviciilor publice, pag.31 https://cancelaria.gov.md/sites/default/files/document/attachments/metodologia_privind_reingineria_serviciilor_publice.pdf

- Identificarea contribuabililor din cadrul economiei digitale și lărgirea bazei impozabile

Implementarea și realizarea acestor activități vor permite îmbunătățirea procesului de declarare a obligațiilor fiscale pentru persoanele fizice-cetățeni; prin obținerea dărilor de seamă precompletate. De asemenea, se va reduce contactul fizic a contribuabililor cu funcționarii fiscali, evitându-se cozile infernale în perioada de prezentare a dărilor de seamă.



Obiectivul 2: Extinderea serviciilor electronice prestate contribuabililor

Deservirea performantă a contribuabililor nu poate fi realizată decât dacă aceasta corespunde unor standarde de deservire. Este de menționat că managementul calității se realizează prin prestarea unor servicii conforme². În contextul dezvoltării serviciilor electronice, existența unor servicii standard este determinată și de faptul că responsabilitatea în procesul de deservire a cetățenilor de către autoritățile statului este diminuată. Astfel, în cazul serviciilor electronice, cetățeanul beneficiar este cel care tacit se obligă să aibă toate cunoștințele și competențele necesare pentru a utiliza serviciul. În acest context, existența unor standarde de calitate a serviciilor prestate de SFS va contribui la îmbunătățirea procesului de deservire și sporirea nivelului de satisfacție a contribuabililor.

În acest scop se propune realizarea următoarelor acțiuni:

- Îmbunătățirea procesului de evidență a contribuabililor prin dezvoltarea Registrului contribuabililor
- Modernizarea serviciilor publice, inclusiv introducerea și punerea în aplicare a e-Guvernării



Obiectivul 3: Fortificarea capacităților de comunicare cu contribuabilii

Suntem obligați prin lege să oferim acces la informații, însă un mod prea birocratic de comunicare poate crea o distanță între noi și contribuabili, o distanță care poate duce la scăderea încrederii și la scăderea motivației celor din urmă de a se conforma. Asimilarea mesajului pe care îl transmitem este determinat nu doar de informația care este furnizată, dar și de modul cum acesta este transmis. Astfel, v-om îmbunătăți modul de furnizare a

² Metodologia privind reingineria serviciilor publice, pag.29 https://cancelaria.gov.md/sites/default/files/document/attachments/metodologia_privind_reingineria_serviciilor_publice.pdf
Metodologia privind evaluarea capacităților instituționale ale prestatorilor de servicii publice și elaborarea Planului de dezvoltare a capacităților, pag.26
https://cancelaria.gov.md/sites/default/files/document/attachments/metodologia_evaluare_capacitati_institutionale_prestatori_servicii_publice_cu_anexe_1.pdf

informațiilor prin utilizarea unui limbaj accesibil și atrăgător pentru contribuabil, prin aplicarea unor perspective contemporane, folosind noi tehnologii³.

De asemenea, dorim să creăm un mediu pro-activ de comunicare și de dezvoltare a unor mecanisme de feedback continuu.

În acest context, ne propunem de a lărgi platformele de comunicare cu contribuabilii, prin organizarea frecventă a:

- atelierelor de lucru pe diverse tematici, inclusiv și pe grupuri de contribuabili (în funcție de genul de activitate, de raza de deservire etc.), în special pentru cei ce se află în grupuri de risc de neconformare;
- seminarelor de educare și informare prin utilizarea platformelor de instruire on-line, precum și a celor cu prezență fizică (în sălile de ședințe);
- popularizarea legislației fiscale prin diseminarea materialelor informative, etc.

Printre acțiunile prioritare în realizarea acestui obiectiv se numără:

- Monitorizarea nivelului de satisfacție a contribuabililor cu referire la serviciile prestate
- Dezvoltarea capacităților interne de utilizare a tehnologiilor moderne de creare a conținutului vizual și informațional
- Crearea unei platforme de comunicare cu contribuabilii care să favorizeze antrenarea acestora în dialogul continuu.



Obiectivul 4: Îmbunătățirea accesului la serviciile publice pentru persoanele cu necesități speciale

Unul din obiectivele majore ale procesului de administrare fiscală este crearea oportunităților egale pentru toată populația, inclusiv pentru persoanele din grupurile vulnerabile și marginalizate, pentru a beneficia de asistența și suportul fiscal în condiții echitabile. Astfel, este necesar de a implica aceste persoane în procesul de evaluare, îmbunătățire a serviciilor prestate, pentru a spori calitatea, accesibilitatea și transparența acestor servicii, contribuind la abilitarea și incluziunea socială a persoanelor cu necesități speciale.

Pornind de la aceste idei, suntem obligați de a implementa următoarele acțiuni, pentru a favoriza importanța acestor persoane:

- Aprobarea și implementarea normelor de deservire a persoanelor cu necesități speciale;
- Adaptarea paginii web ale SFS la necesitățile persoanelor prin dezvoltarea funcționalităților necesare

³ Metodologia de elaborare, implementare și evaluare a cadrului de performanță al prestatorilor de servicii publice, implicați în reingineria serviciilor publice, și centrelor universale de prestare a serviciilor publice, pag.48 https://cancelaria.gov.md/sites/default/files/document/attachments/combinepdf_1.pdf



Obiectivul 5: Dezvoltarea eficace a nivelului profesional al funcționarilor fiscali

În cadrul unor schimbări profunde ale epocii noastre ce țin de introducerea și utilizarea unor noi metode, principii și tehnologii, însoțite de noi forme de organizare a muncii, factorul uman a devenit unul prețios și strategic. Astfel, pentru sporirea nivelului de satisfacție a contribuabililor sunt necesare resurse umane cu capacități de comunicare efectivă, precisă și persuasivă, cu abilități profesionale dezvoltate, flexibile la orice schimbare, înzestrate cu răbdare și punctualitate.

Leadership-ul este considerat a fi unul dintre cele mai importante elemente care contribuie la un management de succes sau la insuccesul organizațiilor și deci la dezvoltarea organizațională. Atunci când organizațiile (din sectorul public sau privat) suferă un dezastru, din punct de vedere economic, politic sau administrativ, cea mai frecventă explicație invocată se referă la lipsa leadership-ului în domeniul public, acest lucru se materializează în servicii de proastă calitate pentru cetățeni.

Un alt factor important în activitatea Serviciului Fiscal de Stat este prelucrarea datelor cu caracter personal. Cu toate acestea, prelucrarea datelor cu caracter personal este obiectul reglementărilor naționale sau internaționale specifice. Cerințele de prelucrare a datelor cu caracter personal sunt strict stabilite de legislația în vigoare și reprezintă un aspect foarte vulnerabil în ceea ce privește comunicarea bazată pe încrederea acordată SFS de către contribuabili. Monitorizarea permanentă a prevederilor legislației în domeniu reprezintă un indicator de respect și deschidere față de nevoile contribuabililor.

Corupția are și rolul de factor de descurajare a contribuabililor în ceea ce privește plata impozitelor. Toate aceste efecte se propagă asupra finanțelor din sectorul public, reducând veniturile fiscale și limitând și mai mult capacitatea de investiție a sectorului public.

Dar cel mai important lucru este că ea subminează încrederea în instituțiile legitime, diminuându-le capacitatea de a furniza servicii publice corespunzătoare și de a asigura un mediu favorabil dezvoltării sectorului privat. Incertitudinea rezultată descurajează angajamentul contribuabililor față de o strategie de dezvoltare pe termen lung, ceea ce face mai dificilă realizarea unei dezvoltări durabile.

Prin urmare, acest obiectiv poate fi realizat prin planificarea și monitorizarea activităților de dezvoltare continuă a funcționarilor fiscali:

- Dezvoltarea continuă a capacităților resurselor umane din cadrul SFS
- Formarea și fortificarea calităților de formator

INDICATORI DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE

Indicatorii rezultativi de monitorizare și evaluare aferenți Strategiei de deservire a contribuabililor pentru anii 2021-2026, ce vor măsura performanța în domeniul deservirii contribuabililor sunt:

➤ **cantitativi:**

<i>Indicatori</i>	<i>Unitatea de măsură</i>	<i>Valoarea de referință</i>	<i>Ținta propusă</i>
Costurile de administrare fiscală (la un leu venituri la bugetul public național)	MDL	0,01	0,01
Ponderea serviciilor electronice (în total servicii prestate de SFS)	%	80	90
Numărul accesărilor paginii oficiale	accesări	7 032 937	7 150 000
Nivelul de conformare voluntară (ponderea impozitelor și taxelor calculate la un leu vânzări)	%	25	30
Gradul de satisfacție al contribuabililor, persoane fizice cetățeni față de serviciile prestate de SFS	%	69	80
Gradul de satisfacție al contribuabililor, persoane juridice și fizice ce desfășoară activitate de întreprinzător față de serviciile prestate de SFS	%	76	87
Nivelul de echipare a sediilor cu mecanisme pentru facilitarea accesului persoanelor cu necesități speciale	%	5	20

➤ **calitativi:**

- Sistem eficient de management al resurselor umane
- Norme de deservire a persoanelor cu necesități speciale stabilite și implementate
- Platforme de comunicare cu contribuabilii create (pentru a favoriza dialogul continuu)
- Proces de evidență a contribuabililor îmbunătățit
- Sistem de comunicare cu contribuabilii perfecționat

RISCURILE ȘI COSTURILE ESTIMATIVE DE IMPLEMENTARE

În procesul de implementare a Strategiei de deservire a contribuabililor pentru anii 2021-2026 pot apărea următoarele riscuri:

- Schimbările frecvente la nivel politic și economic
- Interesul de cooperare scăzut atât din partea funcționarilor fiscali, cât și din partea contribuabililor
- Insuficiența timpului de implementare
- Lipsa surselor de finanțare
- Reducerea/lipsa finanțării din partea donatorilor externi
- Instituirea situațiilor excepționale
- Lipsa resurselor umane în contextul emigrării populației
- Insuficiența conlucrării cu organele competente

Pentru obținerea rezultatelor scontate ca urmare a implementării prezentei Strategii, este necesar de a determina costurile aferente și de a asigura sursele de finanțare pentru aceasta. Realizarea obiectivelor stabilite vor fi acoperite financiar din bugetul de stat (în limita alocațiilor prevăzute prin legea bugetului) și din surse alocate aferente proiectelor de asistență externă oferită de partenerii de dezvoltare.

PROCEDURI DE RAPORTARE

Implementarea Strategiei de deservire a contribuabililor se va realiza prin monitorizarea continuă a măsurilor întreprinse și a rezultatelor obținute. Pentru a determina nivelul performanței obținute urmare a implementării prezentei Strategii, vor fi întocmite rapoarte cu referire la realizarea acțiunilor și sub-acțiunilor prevăzute în Planul de acțiuni atașat la Strategie.

În temeiul rezultatelor înregistrate, precum și ținând cont că Strategia stabilește priorități pe termen lung (6 ani), acțiunile/sub-acțiunile din plan pot fi ajustate la condițiile/necesitățile eventuale.

Raportarea va conține rapoartele intermediare și raportul final.

Rapoartele intermediare se vor elabora *semestrial* cu suportul subdiviziunilor structurale ale Serviciului Fiscal de Stat, implicate în procesul de implementare a Strategiei, iar rezultatele vor fi prezentate Directorului SFS.

Raportul final va conține rezultatele finale înregistrate la implementarea Strategiei, conținând, totodată, și analiza impactului.

Responsabil de elaborarea rapoartelor este desemnată Direcția generală organizare deservire și gestionare arierate.

Plan de acțiuni cu privire la implementarea Strategiei de deservire a contribuabililor pentru anii 2021-2026

Acțiuni	Sub-acțiuni	Indicatori de rezultat	Riscuri	Termen de realizare	Responsabili
Obiectivul 1: Consolidarea sistemului de deservire a contribuabililor					
1.1. Modernizarea procesului de deservire	1.1.1. Îmbunătățirea procesului de declarare a obligațiilor fiscale pentru persoanele fizice-cetățeni	▪ proces ajustat	Insuficiența competențelor necesare	Semestrul II 2025	DGMIT
	1.1.2. Dezvoltarea funcționalităților de generare a dărilor de seamă precompletate	▪ funcționalități implementate	Insuficiența timpului și a surselor necesare	Semestrul II 2024	DDI
	1.1.3. Implementarea unui sistem de dirijare a contribuabililor, prin programarea on-line a vizitelor către SFS	▪ sistem elaborat implementat	Insuficiența competențelor	Semestrul II 2023	DDI
	1.1.4. Implementarea Rândului electronic	▪ sistem implementat	Lipsa surselor financiare	Semestrul I 2025	DDI
	1.1.5. Implementarea mecanismului de prezentare a dărilor de seamă corectate în cadrul SIA „e-Commerce VAT”	▪ sistem actualizat	Insuficiența competențelor necesare	Trimestrul IV 2021	DDI DGMPF
1.2. Implementarea măsurilor de reducere a poverii administrative asupra contribuabililor	1.2.1. Implementarea funcționalității de solicitare și eliberare electronică a Certificatelor privind lipsa sau existența restanțelor față de buget precum și a confirmării veniturilor obținute și obligațiilor fiscale reținute/achitate din venitul obținut în RM de cetățenii Republicii Moldova pentru a fi prezentată organelor abilitate, prin SIA „e-Cerere”	▪ funcționalitate implementată	Insuficiența competențelor necesare		DDI DGMPF DEIF
	1.2.2. Elaborarea și implementarea modului „Restituirea TVA în cadrul SIA „Sistem de management al cazurilor”	▪ modul testat și implementat	Insuficiența timpului și a surselor necesare	Semestrul I 2024	DGMPF DGMIT DDI
	1.2.3. Elaborarea și implementarea modului „Restituirea accizelor” în cadrul SIA „Sistem de management al cazurilor”	▪ modul testat și implementat	Insuficiența timpului și a surselor necesare	Semestrul I 2024	DGMPF DGMIT DDI
	1.2.4. Efectuarea unui studiu referitor la actualitatea serviciilor prestate de SFS pentru contribuabili	▪ studiu realizat cu înaintarea propunerilor	Insuficiența timpului Lipsa participanților pentru studiu	Trimestrul IV 2022	DCSI DDI Subdiviziunile SFS
	1.2.5. Implementarea mecanismului de compensare automatizată a majorărilor de întârziere din contul plăților de bază și invers, pentru persoanele fizice cetățeni	▪ modulul dezvoltat și lansat	Insuficiența competențelor necesare	Trimestrul IV 2021	DDI DGMPF

	1.2.6. Implementarea mecanismului de debitare directă prin oferirea dreptului Serviciului Fiscal de Stat din partea contribuabilului de reținere, din conturile acestuia, a mijloacelor bănești pentru stingerea obligațiilor fiscale calculate conform declarațiilor prezentate	▪ concept elaborat și aprobat	Insuficiența timpului și resurselor necesare	Trimestrul IV 2021	DDI DGMPF
	1.2.7. Identificarea/determinarea procedurii de estimare a costurilor administrative	▪ procedură identificată	Lipsa competențelor profesionale Insuficiența conlucrării cu organele competente	2021	DMO DGMIT DGMPF DGC
	1.2.8. Estimarea costurilor administrative conform cadrului metodologic în vigoare	▪ costuri estimate	Lipsa competențelor necesare; Insuficiența resurselor umane; Lipsa datelor primare	2026	DGMIT DGMPF DGC
	1.2.9. Implementarea măsurilor de eficientizare a proceselor de administrare fiscală cu scopul reducerii costurilor administrative	▪ măsuri implementate	Modificarea priorităților; Lipsa resurselor necesare	2026	Subdiviziunile SFS
1.3. Identificarea contribuabililor din cadrul economiei digitale și lărgirea bazei impozabile	1.3.1. Elaborarea mecanismelor de lucru privind identificarea contribuabililor din cadrul economiei digitale	▪ mecanisme elaborate	Insuficiența timpului și a competențelor necesare	2025	DGC DGMPF DDI
Obiectivul 2: Extinderea serviciilor electronice prestate contribuabililor					
2.1. Îmbunătățirea procesului de evidență a contribuabililor prin dezvoltarea Registrului contribuabililor	2.1.1. Implementarea modului „Statutul contribuabilului” din cadrul SIA „Gestionarea Registrului contribuabililor”	▪ modul dezvoltat și lansat	Insuficiența timpului	Trimestrul IV 2021	DDI
2.2. Modernizarea serviciilor publice, inclusiv introducerea și punerea în aplicare a e-Guvernării	2.2.1. Integrarea serviciilor publice prestate cu serviciile electronice guvernamentale relevante (MPass, MPay, MSing, MNotify, MDelivery, MLong)	▪ ponderea serviciilor guvernamentale integrate în serviciul public electronic din totalul serviciilor guvernamentale prestate	Insuficiența timpului și resurselor necesare	Trimestrial	DDI
	2.2.2. Găzduirea pe platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud) a sistemelor informaționale utilizate pentru prestarea serviciilor	▪ sistemele informaționale utilizate pentru prestarea	Insuficiența timpului și resurselor necesare	Trimestrial	DDI

	publice (pentru asigurarea disponibilității înalte și securității acestora)	serviciilor publice găzduite în MCloud			
	2.2.3. Revizuirea, actualizarea și elaborarea, după caz, a pașapoartelor serviciilor publice prestate de către SFS	▪ ordin ajustat și aprobat	Insuficiența timpului și resurselor necesare	Trimestrial	DDI Subdiviziunile SFS
	2.2.4. Dezvoltarea SIA „Cabinetul personal al contribuabilului” prin lansarea de noi funcționalități	▪ sistem dezvoltat și lansat	Insuficiența timpului și resurselor necesare	Trimestrul III 2021	DDI
	2.2.5 Aprobarea și publicarea standardelor de calitate aferente serviciilor prestate de SFS	▪ standarde elaborate și aprobate; ▪ standarde publicate	Lipsa informațiilor necesare pentru estimarea parametrilor; Insuficiența competențelor necesare	2026	Subdiviziunile SFS, proprietari ai serviciilor
Obiectivul 3: Fortificarea capacităților de comunicare cu contribuabilii					
3.1. Monitorizarea nivelului de satisfacție a contribuabililor cu referire la serviciile prestate	3.1.1. Lansarea sistemului de satisfacție a contribuabililor	▪ sistem lansat	Lipsa asistenței externe	Trimestrul III 2021	DDI DCSI
	3.1.2. Elaborarea și aprobarea Regulamentului cu privire la utilizarea sistemului de satisfacție a contribuabililor	▪ regulament elaborat și aprobat	Comunicare defectuoasă	2021	DCSI
	3.1.3. Analiza rezultatelor evaluării nivelului de satisfacție a contribuabililor	▪ raport prezentat conducerii	Insuficiența timpului și a abilităților necesare	La fiecare sondaj efectuat	DCSI
	3.1.4. Identificarea căilor de comunicare pentru creșterea gradului de satisfacție a contribuabililor	▪ căi identificate ▪ notă prezentată conducerii	Lipsa conlucrării	2023	DCSI DGODGA DMO
3.2. Dezvoltarea capacităților interne de utilizare a tehnologiilor moderne de creare a conținutului vizual și informațional	3.2.1. Elaborarea și plasarea pe pagina oficială a SFS a materialelor informative/educaționale descărcabile	▪ materiale elaborate și plasate	Insuficiența timpului și a capacităților	anual	DCSI DGMPF DGMIT DGC DGODGA
	3.2.2. Organizarea procesului de informare și educare a contribuabililor ce prezintă riscuri ridicate de neconformare, pentru contribuabilii monitorizați prin prisma Programului de conformare	▪ creșterea nivelului de conformare voluntară până la 30%	Lipsa intenției de conlucrare a contribuabililor	2026	DGC

	3.2.3. Monitorizarea procesului de conformare a contribuabililor pe diverse aspecte ce vizează respectarea legislației fiscale (tipurile de scrisori de conformare remise)	▪ raport prezentat conducerii	Lipsa informațiilor disponibile	anual	DGODGA
3.3. Crearea unei platforme de comunicare cu contribuabilii care să favorizeze antrenarea acestora în dialogul continuu	3.3.1. Îmbunătățirea procesului de comunicare cu contribuabilii prin mediatizarea serviciilor prestate de SFS (prin intermediul paginii oficiale a SFS, rețelelor de socializare, mass-media)	▪ servicii mediatizate	Insuficiența timpului și resurselor necesare	anual	DCSI Subdiviziunile SFS
	3.3.2. Dezvoltarea aplicației mobile „My Tax”	▪ aplicație implementată	Insuficiența timpului și resurselor necesare	2023	DDI Subdiviziunile SFS
Obiectivul 4: Îmbunătățirea accesului la serviciile publice pentru persoanele cu necesități speciale					
4.1. Aprobarea și implementarea normelor de deservire a persoanelor cu necesități speciale	4.1.1 Organizarea și desfășurarea ședințelor cu asociațiile care reprezintă persoanele cu necesități speciale în scopul identificării necesităților speciale ale acestora în procesul de deservire	▪ ședințe organizate și desfășurate; ▪ notă informativă prezentată conducerii	Conlucrare insuficientă	2022	DCSI
	4.1.2. Stabilirea normelor de deservire a persoanelor cu necesități speciale identificate	▪ norme stabilite ▪ raport prezentat conducerii	Resurse insuficiente	2023	DAPGP DCSI DGODGA
	4.1.3. Echiparea sediilor SFS cu mecanisme care ar facilita accesul persoanelor cu necesități speciale	▪ realizat la nivel de 20%	Resurse insuficiente; Lipsa conlucrării	2026	DAPGP
4.2. Adaptarea paginilor web ale SFS la necesitățile persoanelor prin dezvoltarea funcționalităților necesare	4.2.1. Popularizarea în rândul contribuabililor a noilor funcționalități ale paginilor web ale SFS prin informarea asociațiilor reprezentative ale contribuabililor cu necesități speciale	▪ materiale informative elaborate și distribuite	Conlucrarea insuficientă/dificilă cu asociațiile reprezentative	Semestrul I 2021	DCSI
Obiectivul 5: Dezvoltarea eficace a nivelului profesional al funcționarilor fiscali					
5.1. Dezvoltarea continuă a capacităților resurselor umane din cadrul SFS	5.1.1. Elaborarea și implementarea planurilor de instruire a funcționarilor fiscali în baza estimării necesităților de instruire	▪ planuri elaborate și aprobate	Resurse insuficiente	anual	DMRU
	5.1.2. Dezvoltarea și consolidarea capacităților de leadership ale managerilor din cadrul SFS	▪ curs elaborat și desfășurat	Resurse insuficiente	anual	DMRU
	5.1.3. Aprobarea și implementarea Planului anual de instruire cu tematici privind actele de corupție și protecției datelor cu caracter personal, inclusiv răspunderea juridică pentru comiterea acestora	▪ aprobarea și implementarea planului	Resurse insuficiente	anual	DSIA DMRU

5.2 Formarea și fortificarea calităților de formator	5.2.1 Inițierea funcționarilor fiscali în domeniul metodelor și tehnicilor utilizate de formatori în cadrul activităților de instruire	▪ instruiți organizate	Competențe și resurse necesare insuficiente/ situație pandemică	2022	DMRU DAPGP
	5.2.2 Sporirea competențelor formatorilor certificați prin schimbul periodic de experiență de succes în domeniul abilităților de formare	▪ Ateliere de lucru organizate	Competențe și resurse necesare insuficiente/ situație pandemică	anual	DMRU Formatori certificați din cadrul DGAF DGODGA
	5.2.3. Monitorizarea procesului de desfășurare a seminarelor cu contribuabilii organizate de către DGAF	▪ Raport prezentat conducerii	Conlucrare insuficientă	anual	DGODGA