

**SINTEZA**

**obiecțiilor și propunerilor la proiectul Programului de dezvoltare strategică al Serviciului Fiscal de Stat pentru anii 2021 – 2023**

Autorul propunerii/obiecției	Conținutul obiecției/prounerii (recomandării)	Argumentul autorului proiectului
<p><b>Alianța INFONET</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- accesibilitatea la intrare și în interiorul clădirilor unde sunt amplasate serviciile fiscale de stat,</li> <li>- evaluarea gradului de accesibilitate a infrastructurii clădirilor unde sunt amplasate serviciile fiscale, în baza unui chestionar tehnic aprobat,</li> <li>- respectarea și aplicarea normativelor și standardelor tehnice de accesibilitate la toate clădirile care se renovează / construiesc; acomodarea rezonabilă; aplicarea principiului „design universal”,</li> <li>- dotarea cu ascensoare a clădirilor unde serviciile fiscale sunt amplasate la etaj,</li> <li>- adaptarea WC-urilor n localurile unde sînt amplasate serviciile fiscale,</li> <li>- amenajarea parcărilor adaptate pentru persoanelor cu dizabilități,</li> <li>- instruirea specialiștilor care activează în serviciile fiscale în domeniul drepturilor persoanelor cu dizabilități, nediscriminării, accesibilității,</li> <li>- includerea tematicilor referitoare la accesibilitate și la drepturile persoanelor cu dizabilități în cadrul cursurilor de formare continuă a personalului din domeniul serviciilor fiscale,</li> <li>- elaborarea materialelor în formate accesibile pentru diferite categorii de persoane cu dizabilități (sistem Braille, „ușor de citit - ușor de înțeles”, audio, audiodescripție, cu traducere în limbaj mimico-gestual),</li> <li>- organizarea exercițiilor „user safari” (pentru pilotarea serviciilor; evaluarea infrastructurii care se renovează/ construiește etc.).</li> </ul>	<p><b>Se acceptă parțial.</b> Programul de dezvoltare strategică al SFS pentru anii 2021-2023 a fost completat cu un indicator general la obiectivul 2.2. Îmbunătățirea capacităților de deservire a contribuabililor.</p> <p>Crearea condițiilor necesare deservirii contribuabililor cu dizabilități reprezintă unul din obiectivele Serviciul Fiscal de Stat. În acest scop, în <a href="#">Strategia de deservire a contribuabililor pentru anii 2021 – 2026</a>, aprobată prin Ordinul SFS nr.177 din 30 martie 2021, a fost stabilit obiectivul 4. <i>Îmbunătățirea accesului la serviciile publice pentru persoanele cu necesități speciale.</i> Pentru ca procesul să fie organizat corect ne-am stabilit, ca acțiuni premergătoare, conlucrarea cu asociațiile care reprezintă interesele persoanelor cu dizabilități pentru a identifica corect necesitățile acestora. Ulterior, urmează a fi elaborate și implementate norme interne de deservire a persoanelor cu necesități speciale privind echiparea arhitectonică, deservirea fizică a contribuabililor, serviciile electronice, accesul la informații, etc.</p> <p>De asemenea, este de menționat că Serviciul Fiscal de Stat, în calitate de prestator, urmează să implementeze în procesul de dezvoltare și modernizare a serviciilor publice cadrul metodologic aprobat prin Ordinul nr.598-A din 17.08.2020 al Secretarului general al Guvernului. Astfel, principiile care stau la baza dezvoltării serviciilor sunt: centrarea pe beneficiar, accesibilitate și incluziune, standardizare și simplificare, canale multiple.</p> <p>Deoarece în Strategia prenotată au fost stabilite deja activități specifice privind facilitarea incluziunii persoanelor cu dizabilități, SFS a considerat inoportun dublarea acestora și în Programul de dezvoltare strategică al Serviciului Fiscal de Stat pentru anii 2021 – 2023.</p>
	<p>- accesibilizarea paginilor web gestionate în conformitate cu <i>HG nr. 188 din 03.04.2012 privind paginile oficiale ale</i></p>	<p><b>Recomandare implementată.</b> Pagina web oficială a Serviciului Fiscal de Stat respectă prevederile Hotărârii Guvernului</p>

	<p>autorităților administrației publice în rețeaua Internet și recomandările WAI cel puțin la nivelul A (<i>Web Accessibility Initiative</i>) (a se vedea <a href="http://www.w3.org/WAI/">www.w3.org/WAI/</a>),</p>	<p>nr.188/2012 privind accesul la informație. Aceasta este structurată pentru a conține toate seturile de date și informațiile care sunt necesar a fi publice în scopul asigurării transparenței activității instituției.</p> <p>Totodată, în ceea ce privește stabilirea, prin hotărârea prenotată, a Î.S. „Centrul de Telecomunicații Speciale” în calitate de operator tehnico-tehnologic al paginilor web ale autorităților publice, SFS comunică că pagina web este parte componentă și integrantă a sistemului informațional al SFS. Sistemul informațional al SFS este administrat de către I.P. „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe” conform Hotărârii Guvernului nr.125/2018.</p> <p>La data de 1 aprilie 2021, Serviciul Fiscal de Stat a lansat noua pagină web. Pagina web a fost dezvoltată în cadrul Proiectului de modernizare a administrării fiscale TAMP implementat de către SFS cu suportul financiar al Băncii Mondiale.</p> <p>Unul din principiile care a stat la baza elaborării noii pagini web a fost accesibilitatea pentru diferite tipuri/categorii de utilizatori. Pagina web oficială a Serviciului Fiscal de Stat are o structură multidimensională, dinamică și intuitivă în care au fost implementate ultimele tendințe în domeniul interacțiunii cu utilizatorii și expunerii elementelor multimedia. Astfel, <a href="http://www.sfs.md">www.sfs.md</a> a fost testat prin instrumentele oferite de către <a href="http://www.w3.org/WAI/">www.w3.org/WAI/</a>, obținând un scor de 89%.</p>
	<p>- promovarea ocupării în câmpul muncii a persoanelor cu dizabilități în cadrul serviciilor sociale, accesibilitatea și acomodarea rezonabilă a locurilor de muncă.</p>	<p><b>Recomandare implementată.</b> Serviciul Fiscal de Stat respectă prevederile legale ale Codului muncii nr.15 din 28 martie 2003 în reglementarea relațiilor angajat – angajator. Astfel, în procesul de management al resurselor umane sunt asigurate inclusiv prevederile art.8 al Codului aferent nediscriminării pe criterii de sex, vârstă, rasă, culoare a pielii, etnie, religie, opțiune politică, origine socială, domiciliu, dizabilitate, infectare cu HIV/SIDA, apartenență sau activitate sindicală.</p>
	<p>- efectuarea de studii și rapoarte tematice privind respectarea drepturilor persoanelor cu dizabilități, accesibilitatea, nediscriminare etc.,</p>	<p><b>Se acceptă.</b> A fost introdus ca indicator la obiectivul 2.2. ”Îmbunătățirea capacităților de deservire a contribuabililor”.</p>

<p><b>Patrick Berglund,</b> <i>expert pe termen lung</i> <b>Agenția Fiscală</b> <b>Suedeză</b></p>	<p>În legătură cu sistemul de management al resurselor umane (obiectivul 1.4), aş recomanda, de asemenea, SFS să continue dezvoltarea managerilor SFS, așa cum este prevăzut de politica de leadership și programul de instruire pentru viitorii lideri. Cred că aceste instrumente sunt foarte benefice pentru a îmbunătăți abilitățile managerilor SFS și cred că ar fi util ca SFS să evidențieze această activitate în planul strategic.</p>	<p><b>Se acceptă.</b> A fost formulat un indicator nou.</p>
	<p>În ceea ce privește obiectivul 1.8 ”Consolidarea relațiilor de cooperare internațională”, cred că obiectivul este relevant, dar în același timp este puțin vag. Vă recomand să încercați să verbalizați obiectivul într-un mod mai clar, concentrându-vă asupra a ceea ce doriți să obțineți (rezultate tangibile) cu cooperarea internațională (nu numai întărirea relațiilor și implementarea obiectivelor proiectului, care sunt destul de evidente).</p>	<p><b>Se acceptă.</b> A fost formulat un indicator nou.</p>
	<p>În ceea ce privește obiectivul 2.3 privind comunicarea cu contribuabilii, cred că puteți adăuga că acest lucru se referă și la viitorii contribuabili (tinerii pe care îi vizăm în campania de comunicare preventivă) și că viitorii contribuabili sunt, de asemenea, un grup important cu care se comunică.</p>	<p><b>Se acceptă.</b> A fost formulat un indicator nou.</p>
	<p>În ceea ce privește obiectivul 3.4 privind eficientizarea procesului de colectare, sunt de acord că este necesar să se dezvolte o metodologie și un proces pentru a asigura eficient colectarea. Dar aş dori să adaug că acest lucru se referă și la resurse. Resursele SFS sunt limitate, prin urmare, atunci când aplicăm măsuri, ar trebui să luăm în considerare și utilizarea eficientă a resurselor (de exemplu, umane, IT, buget etc.)</p>	<p><b>Se ia act de comentariul expertului.</b> Obiectivul și indicatorul rămâne neschimbat.</p>
	<p>În ceea ce privește obiectivul 3.7 ”Consolidarea proceselor de gestionare a arieratelor”, cred că acest obiectiv coincide foarte mult cu obiectivul 3.4 ”Creșterea eficienței de colectare a veniturilor”, dar poate abilitățile mele în limba română sunt prea slabe pentru a înțelege diferența. Poate motivul pentru care mă întreb este că în coloana din dreapta</p>	<p><b>Se acceptă.</b> Obiectivele 3.4 și 3.7 au fost comasate.</p>

	<p>a obiectivului 3.4 este menționat următorul „Cunoștințe în bune practici de prognozare a veniturilor; Abilități de aplicare a măsurilor eficiente de recuperare a arieratelor ”, de aceea am avut impresia că și acest obiectiv este legat de gestionarea arieratelor fiscale.</p>	
	<p>În ceea ce privește obiectivul 3.6 ”Asigurarea monitorizării și încasării obligațiilor fiscale a debitorilor în procesul de insolvabilitate”, cred că ați putea adăuga că SFS trebuie să își consolideze abilitățile de a lucra eficient cu procedura privind răspunderea subsidiară. Aceasta este o nouă procedură/ prevedere legală și trebuie să aflați mai multe despre cum să o utilizați eficient. Aceasta ar putea fi o sursă majoră de venituri pentru bugetul de stat, dar procedura trebuie gestionată cu grijă și precizie.</p>	<p><b>Se acceptă.</b> A fost formulat un indicator nou.</p>
<p><b>Thomas Mathews, expert pe termen lung Trezoreria SUA</b></p>	<p>O sugestie este să adăugați o fotografie sau două care să arate impactul SFS asupra societății. De exemplu, copii care zîmbesc într-o sală de clasă sau persoane în vârstă care se bucură de pensionare, deoarece SFS încasează veniturile care finanțează aceste activități. Fotografii de acest gen pot da unui document o notă umană și îi pot ajuta pe cititori să facă conexiune dintre activitatea SFS și dezvoltarea socială și economică.</p>	<p><b>Se acceptă.</b> Au fost adăugate fotografiile.</p>
	<p>La pagina 9 cu referire la evoluția încasărilor la BPN administrate de SFS, cifra de 31,8% indicată este sigură? Se pare că este de aproximativ 47%? (40.517 / 27.622) Observați, de asemenea, că rata de creștere a încetinit semnificativ din 2019 până în 2020 – merită de menționat efectul pandemic?</p>	<p><b>Se acceptă parțial.</b> Rata de creștere a fost modificată în 47%.</p>
	<p>La tabelul obiectivul 3.7, indicatorul ”modulul „Executare silită” din cadrul SIA „Sistem de management al cazurilor” implementat, este foarte bine că îl menționați, totuși, ați putea recunoaște că acesta este un domeniu în care nu s-au făcut atât de multe progrese pe cât doriți (amintiți-vă că studiul de fezabilitate a declarat chiar că acest sistem este deja în uz.)</p>	<p><b>Se acceptă.</b> A fost completată ”Situția actuală” cu referințe la deficiențele de implementare a sistemului de management al cazurilor.</p>

	<p>La pagina 11, cu referire la ”existența anumitor deficiențe de auditare a sistemelor informaționale”, este bine că conștientizăm acest lucru. Totuși ce întreprindem pentru a rezolva această problemă?</p>	<p><b>Se acceptă.</b> A fost completat la situația actuală paragraful cu informația privind asistența expertului Trezoreriei SUA oferită pe segmentul auditului sistemelor informaționale.</p>
	<p>La pagina 13, cu referire la factorii interni și externi care pot îngreuna realizarea obiectivelor, ar fi relevant să includem aici referințe despre actualizarea strategiei în contextul pandemiei, cea mai mare criză globală a sănătății din ultimii 100 de ani? Cum a afectat acest lucru operațiunile SFS? Cum a răspuns SFS acestor provocări? Cum își va regla SFS planul de răspuns/recuperare în caz de dezastru pentru a fi mai bine pregătit pentru incidentele viitoare?</p>	<p><b>Se acceptă.</b> A fost completat cu informații aferent Planului de continuitate a SFS în situații excepționale.</p>
	<p>Punctul slab din analiza SWOT ”Acces limitat la informațiile și datele aferente controalelor sistemelor/aplicațiilor informaționale ale SFS”, aceasta pare a fi referința la audit intern al tehnologiilor informaționale. Se iau măsuri pentru a remedia această slăbiciune?</p>	<p><b>Se acceptă.</b> A fost exclus ca punct slab, în contextul semnării Memorandumului dintre SFS și IP CTIF și asistenței Trezoreriei SUA în acest domeniu.</p>
	<p>Cu referire la analiza SWOT (pagina 13), este un punct slab lipsa abilității de a efectua și de a monitoriza munca pentru personalul care lucrează la distanță?</p>	<p><b>Se acceptă.</b> A fost inclus un nou punct slab.</p>
	<p>Cu referire la punctul tare din analiza SWOT ”Integritatea instituțională consolidată în urma acțiunilor continue anticorupție în rândul funcționarilor fiscali”, aveți un plan de acțiune pentru a aborda acest lucru, dar cum îl face un punct forte? Există date obiective care să susțină că există mai puțină corupție?</p>	<p><b>Se acceptă parțial.</b> A fost modificat redacțional, în contextul în care SFS are aprobat un Plan sectorial de acțiuni anticorupție și integritate 2021 – 2022.</p>
	<p>La analiza SWOT, amenințarea ”Gradul de complexitate înalt al schemelor de evaziune fiscală”, sunt de acord că acest lucru poate fi considerat o amenințare - este și un punct slab „Lipsa capacității de a combate în mod eficient sistemele complexe de evaziune fiscală” pentru că adresați această problemă în sectorul asigurărilor și construcțiilor și în activitățile de impozitare internațională, cu suportul oferit de Trezoreria SUA.</p>	<p><b>Se acceptă.</b> Au fost completate ”Puncte slabe” precum și a fost adăugat un obiectiv nou (3.8) ce ține de consolidarea capacităților de detectare și combatere a schemelor de evaziune fiscală.</p>
	<p>Cu referire la riscul extern ”interes scăzut de cooperare din exterior”, de acord că este un risc, dar unul foarte mic.</p>	<p><b>Se ia act de comentariul expertului.</b></p>

	<p>Cu referire la mențiunea din capitolul VI ” Evaluarea poate fi realizată prin auto-evaluare sau de către experți externi” (pagina 30), probabilitatea ca SFS să utilizeze experți externi pentru a efectua această evaluare este foarte scăzută. Cu toate acestea, SFS va beneficia de o evaluare TADAT la începutul anului 2022. Aș vedea această evaluare ca o evaluare externă intermediară a planului strategic, bazat pe standarde internaționale în domeniile cheie ale rezultatelor performanței, inclusiv pe cele identificate în acest document.</p>	<p><b><i>Se ia act de comentariul expertului.</i></b></p>
	<p>Documentul are mai mult de 40 de pagini - majoritatea oamenilor nu vor citi un document atât de lung. Poate doriți să luați în considerare o prezentare succintă a programului strategic.</p>	<p><b><i>Se acceptă.</i></b> Urmează a fi elaborat un rezumat al Programului de dezvoltare strategică pentru a fi publicat pe pagina web oficială.</p>