

Plan de acțiuni pentru creșterea nivelului de satisfacție al contribuabililor față de serviciile și activitatea Serviciului Fiscal de Stat

Domeniu	Probleme identificate	Propuneri de acțiuni de îmbunătățire	Indicator	Responsabil	Termen de realizare
	<p><b>I.</b> Top trei motive pentru care persoanele juridice sunt nemulțumite de interacțiunea cu SFS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>incompetența angajaților SFS (1/3 din respondenți);</i></li> <li>- <i>neacordarea informației necesare la solicitare ori lipsa clarității informațiilor (28% din respondenți);</i></li> <li>- <i>problema cu care a venit nu a fost rezolvată (fiecare al cincilea respondent).</i></li> </ul> <p><b>II.</b> Ponderea redusă (dublu față de 2018) a contribuabililor mari care primesc răspuns de la autoritatea fiscală în majoritatea cazurilor când au vreo întrebare din domeniul fiscalității (16% în 2023, în comparație cu 31% în 2018).</p>	<p>1. Sporirea nivelului de competență al angajaților prin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) estimarea cu exigență a necesităților de instruire a subalternilor de către conducătorul-evaluator</li> <li>b) elaborarea și prezentarea DMRU a listei necesităților de instruire de grup ținând cont de discrepanțele existente între nivelul real de cunoștințe și abilități și cel necesar al angajaților.</li> </ul>	Listă elaborată și prezentată DMRU	Șefii subdiviziunilor autonome a SFS: DGDF DCCM DGControl DGRC DC	Semestrial
		2. Eficientizarea interacțiunii cu contribuabilii prin prisma dezvoltării abilităților teoretice și de comunicare ale funcționarilor fiscali.	Plan de instruire anual elaborat și aprobat/ajustat.	DMRU	Anual, până la data de 15.02
			Activități de instruire cu privire la sporirea eficienței comunicării funcționarilor fiscali cu contribuabilii planificate.	DMRU	Anual/la necesitate
			Funcționari fiscali cu abilități profesionale și de comunicare identificați, pentru a fi desemnați în calitate de formatori.	DMRU DGMIT	Anual
			Măsuri organizatorice privind desfășurarea instruirilor angajaților SFS pentru consultare pe segmente de interese precum: administrarea TVA; administrare accize; administrare impozit pe venit, ș.a.	DMRU	Anual
			Instruirea angajaților SFS pentru consultare pe segmente de interese precum administrarea TVA, administrare accize, administrare impozit pe venit ș.a	DGMIT	Anual
			Activități de instruire pentru funcționarii fiscali prin contractarea specialiștilor în domeniul comunicării organizate și desfășurate.	DMRU DEF	Anual

	3. Ajustarea și sistematizarea Bazei generalizate a practicii fiscale pe domenii de activitate.	Bază actualizată, luând în considerare modificările legislației fiscale, precum și pe măsura parvenirii întrebărilor de la contribuabili.	DGMIT	Semestrial
	4. Actualizarea Ghidului contribuabilului începător.	Ghid revizuit/actualizat și plasat pe pagina oficială.	DGMIT	31.01.2024
	5. Crearea birourilor de consultații în DDF-uri, ceea ce ar permite creșterea numărului de contribuabili deserviți.	În 5 DDF-uri pilotarea birourilor de consultanță asigurată.	DGDF DGPI	31.03.2024
		Birouri de consultanță în restul DDF (22) create.	DGDF DGPI	31.12.2024
	6. Consemnarea petițiilor în procese-verbale de audiere a contribuabililor, cu revizuirea periodică a soluțiilor oferite	Analiză efectuată și prezentată conducerii.	DGDF	Semestrial
	7. Popularizarea informației cu privire la modul de depunere a petitiilor la SFS, inclusiv prin intermediul „cabinetului contribuabilului”.	Acțiune de informare realizată.	SC DGEJ	Trimestrial
<p><b>III.</b> 1/2 din persoane juridice au adresat întrebări către SFS despre unele neclarități legate de fiscalitate.</p> <p><b>IV.</b> Contribuabilii au propus recomandări: SFS să ofere mai multe informații prin campanii speciale de informare, să utilizeze un limbaj mai clar în informațiile oferite, angajații să fie mai receptivi/amabili, să informeze contribuabilii din timp despre obligațiunile pe care le au față de stat.</p> <p><b>V.</b> Persoanele juridice ar prefera să fie informați despre noutăți în legislația fiscală prin notificări electronice, din Baza generalizată a practicii fiscale sau să contacteze personal SFS, dacă au întrebări; din reviste de specialitate (86% din contribuabili mari)</p>	8. Organizarea și desfășurarea unor seminare/ forumuri/mese rotunde în format offline și on-line, cu contribuabilii sub forma „întrebare-răspuns” pe anumite subiecte-țintă, inclusiv cu participarea reprezentanților SFS, MF, mediului de afaceri (la nivel regional).	Cel puțin 4 evenimente organizate.	SC DGDF DGMIT	Trimestrial
	9. Diseminarea informației aferent noutăților din legislația fiscală prin plasarea acestora pe pagina oficială a SFS.	100 % noutăți plasate pe pagina web a SFS.	SC DGEJ DGMIT DGConformare DGRC DGDF	La necesitate
	10. Elaborarea podcasturilor, spoturilor publicitare și explicative aferent subiectelor actuale din administrarea fiscală, cu plasarea acestora pe pagina oficială și/sau în Cabinetul personal al contribuabilului și difuzarea în mediul online și TV.	Cel puțin 2 spoturi publicitare elaborate, plasate și difuzate.	SC	Anual
		Suport metodologic/textual oferit pentru elaborarea spoturilor publicitare.	DGMIT	Anual
	Cel puțin un podcast elaborat, plasat și difuzat.	SC DGMIT	Anual	

Interacțiunea și comunicarea cu SFS	<p><b>VI.</b> 11% persoanele juridice utilizează scrisorile prin poșta tradițională pentru comunicarea cu SFS (este posibil de obținut consultația unui specialist calificat, pot fi rezolvate diferite situații, scrisoarea se păstrează ca dovadă/ confirmare și e cel mai comod mod de soluționare a problemelor).</p> <p><b>VII.</b> Contribuabilii - persoane juridice manifestă interes de a interacționa prin: 1) telefon, în schimbul Centrului Unic de Apel 2) scrisori pe poșta electronică (motiv: pot fi rezolvate situațiile excepționale, pot păstra aceste conversații ca dovezi și confirmări)</p>	<p>11. Asigurarea promovării utilizării mijloacelor digitale de comunicare în interacțiunea dintre autoritatea fiscală și contribuabil.</p> <p>12. Desfășurarea instruirilor angajaților Centrului Unic de Apel al SFS pe segmente dedicate.</p>	<p>Comunicat plasat.</p> <p>Link-uri pentru instruirile online diseminate angajaților SFS și angajaților Centrului Unic de Apel.</p> <p>Instruiri la solicitare și acceptate de către conducerea SFS, desfășurate.</p>	<p>SC</p> <p>DMRU</p> <p>DGMIT</p>	<p>31.10.2023</p> <p>Semestrial</p> <p>Semestrial</p>
	<p><b>VIII.</b> 1/3 dintre persoanele juridice consideră că operațiunile de control ale SFS sunt corecte. 1/3 dintre contribuabilii mari sunt de părere că operațiunile de control ale SFS sunt consultative. Într-o măsură mai mică, respondenții apreciază operațiunile de control ca fiind unele abuzive.</p>	<p>13. Dezvoltarea capacităților analitice întru reducerea numărului de controale inopinate și analiza posibilităților de crearea de noi rapoarte analitice în sistemul informațional al SFS.</p>	<p>Notă prezentată conducerii privind rezultatele analizei.</p>	<p>DGConformare</p>	<p>31.12.2023</p>
	<p><b>IX.</b> 22% din persoane juridice susțin că trebuie să stea mult în rând atunci când vizitează sediul SFS</p>	<p>14. Programarea online pentru asistență a contribuabililor la sediul subdiviziunilor Serviciului Fiscal de Stat, cu descrierea subiectului, întru identificarea corectă a funcționarului responsabil .</p>	<p>Funcțional dezvoltat.</p>	<p>DDI</p>	<p>31.12.2023</p>
	<p><b>X.</b> Nivel scăzut de informare a persoanelor fizice cu privire la legislația fiscală aplicabilă cetățenilor (1/2 din persoane fizice cunosc puțin sau deloc despre legislația în domeniul fiscal).</p> <p><b>XI.</b> A crescut rata persoanelor fizice care nu au depus declarația pe venit (41% în 2023, față de 36% în 2018).</p> <p><b>XII.</b> 1/2 dintre respondenți - persoane fizice (dintre acei care au fost nevoiți să achite vreodată amendă) afirmă că nu sunt informați despre necesitatea achitării taxelor</p>	<p>15. Diseminarea scrisorilor informative prin intermediul Cabinetului personal al contribuabilului despre necesitatea verificării obligației de depunere a declarației.</p>	<p>Funcțional dezvoltat.</p>	<p>DDI</p> <p>DGDF</p>	<p>31.07.2024</p>
		<p>16. Dezvoltarea unui suport video despre declarația cu privire la impozitul pe venit a persoanei fizice și desiminarea acestuia către contribuabili (inclusiv informarea despre posibilitatea de achitare a 50% din amendă).</p>	<p>Video elaborat și plasat pe pagina oficială a SFS, distribuit în mass-media.</p> <p>Suport metodologic/textual oferit pentru elaborarea spotului video.</p>	<p>SC</p> <p>DGMIT</p>	<p>29.02.2024</p> <p>31.12.2023</p>
		<p>17. Realizarea de spoturi video informative cu suportul partenerilor de dezvoltare și rularea acestora la TV cu audiență.</p>	<p>Spoturi video realizate.</p> <p>Suport metodologic/textual oferit pentru elaborarea spoturilor video.</p>	<p>SC</p> <p>DGDF</p> <p>DGMIT</p> <p>DOMIP</p> <p>DDI</p>	<p>15.04.2024</p> <p>31.03.2024</p>
			<p>18. Desfășurarea orelor de fiscalitate și/sau a cursului de educație financiară și fiscală în cadrul instituțiilor de învățământ școlar și liceal.</p>	<p>Curriculum elaborat</p> <p>Suport metodologic/textual oferit pentru elaborarea curriculumului.</p> <p>Cel puțin cîte 2/3 ore și/sau cursuri desfășurate per DDF</p>	<p>SC</p> <p>Subdiviziunile conform competențelor</p> <p>SC</p> <p>DGDF</p>

	19. Generarea listei preventive a contribuabililor ce au obligația de depunere a declarației cu privire la impozitul pe venit și aplicarea acțiunilor de informare a acestora (notificări, convorbiri telefonice, implicarea SCITL din primărie, etc.).	Liste generate per DDF	DGDF	25.03.2024
		Acțiuni de informare realizate 100%	DGDF	30.04.2024
<b>XIII.</b> 39% dintre persoane fizice nu cunoșteau că au posibilitatea să depună online declarația pe venit (alte motive: percepția că formatul pe hârtie este mai sigur, dar și mai obișnuit, lipsa semnăturii electronice)	20. Plasarea unui banner permanent, de publicitate, pe pagina oficială al SFS, informând contribuabilii despre posibilitatea de a utiliza serviciile fiscale electronice.	Banner plasat pe pagina oficială	SC	29.12.2023
	21. Conclucrarea continuă cu Agenția de Guvernare Electronică în vederea promovării utilizării și facilitării obținerii semnăturii electronice în rândul cetățenilor.	Scrisoare remisă în adresa AGE	DDI	31.12.2023
		100 % din ședințe organizate și desfășurate.	DDI	Anual
	22. Popularizarea portalului guvernamental al cetățeanului și antreprenorului www.mcabinet.gov.md și crearea posibilității de accesare directă a serviciului de depunere a declarației electronice.	Funcțional dezvoltat.	DDI SC	31.03.2024
	23. Generarea automatizată a notei de plată mPay de pe portalul www.mcabinet.gov.md pentru toate obligațiile fiscale pe clasificării economice.	Funcțional dezvoltat.	DDI SC DEIF	31.12.2024
<b>XIV.</b> 1/3 din persoane fizice au declarat că le-a fost complicat să recupereze banii datorăți de stat	24. Realizarea unui studiu privind cauzele concrete (legislative, tehnice, procedurale, dependente sau independente de autoritatea fiscală) și identificarea acțiunilor de remediere.	Notă cu referire la analiza efectuată.	DGEJ DEIF DGDF DGMIT	31.12.2023
	25. Analiza oportunității de automatizare a procesului de restituire a impozitului pe venit achitat/reținut în plus, inclusiv crearea conexiunii dintre SIA Reports, SIA RIV și SIA GIT pentru reducerea timpului de procesare a cererii.	Comunicat privind procedura de restituire a impozitului pe venit achitat/reținut în plus, cu prezentarea detaliată a documentelor confirmative ce urmează a fi anexate la cererea de restituire, plasat pe pagina SFS.	SC DDI DGMIT DEIF	31.03.2024
	26. Promovarea posibilităților online de restituire a mijloacelor bănești sau de stingere a obligației fiscale.	Cel puțin 2 anunțuri cu privire la stingerea obligației fiscale publicate pe portalul www.sfs.md și rețele de socializare.	SC DGMIT DDI	30.10.2023
		Cel puțin 2 anunțuri cu privire la restituirea mijloacelor bănești publicate pe portalul www.sfs.md și rețele de socializare.	SC DGMIT DDI	31.05.2024

		27. Elaborarea, publicarea și înmînarea unui pliant informativ cu privire la termenul, modalitatea și actele necesare pentru solicitarea restituirii impozitului reținut în plus și/sau care urmează a fi restituit, urmare a depunerii declarației pe venit.	Pliant elaborat și publicat.	SC	10.04.2024
			Oferirea referințelor metodologice/textuale privind termenul, modalitatea și actele necesare pentru solicitarea restituirii impozitului reținut în plus și/sau care urmează a fi restituit, urmare a depunerii declarației pe venit.	DGMIT	31.03.2024
			5 mii pliante tipărite și înmînate.	DGDF DGPI DEF	20.04.2024
	<b>XV.</b> Top 3 probleme cu care se confruntă contribuabilii în utilizarea serviciilor electronice: <i>site-ul lucrează greu/frânează;</i> <i>probleme tehnice/apariția erorilor;</i> <i>probleme cu semnătura electronică (1/3 persoane juridice);</i>	28. Elaborarea suportului video cu referire la modalitatea de logare, care să fie poziționat lînga fereastra de logare la serviciile electronice.	Video elaborat și plasat.	DDI	31.12.2023
		29. La apariția problemelor de logare, generarea automată a notificării cu mesajul de apelare a Call-center.	Funcțional dezvoltat.	DDI	31.12.2023
	<b>XVI.</b> 1/2 din persoane juridice și-ar dori ca unele servicii să fie trecute pe online <b>XVII.</b> Barierele enunțate în neutilizarea serviciile electronice: neobișnuința de a utiliza internetul/calculatorul, barierele tehnice, nesiguranța cu privire la recepționarea în timp a declarației, siguranța în prezentarea pe hârtie, lipsa unui calculator/conexiunii la internet și lipsa semnăturii electronice (nu au timp, nu au necesitate, costisitor).	30. Implementarea procesului automatizat de eliberare și descărcare online a certificatelor de rezidență, de atestare în calitate de plătitor de TVA, confirmare privind veniturile obținute și obligațiile fiscale reținute/achitate din venitul obținut și adevărînelor de atribuire a codului fiscal.	Certificat de rezidență digitizat.	DDI DGMIT	30.06.2024
			Certificat de atribuire a codului fiscal digitizat.	DDI DGDF DGMIT DEIF	31.10.2024
			Certificat de atestare în calitate de plătitor de TVA digitizat.	DDI DEIF	31.12.2024
			Confirmare privind veniturile obținute și obligațiile fiscale reținute/achitate din venitul obținut în Republica Moldova de cetățenii Republicii Moldova digitizat.	DDI DGMIT	31.12.2023

Servicii prestate de SFS și pagina web oficială		31. Asigurarea interoperabilității dintre portalul <a href="http://www.mcabinet.gov.md">www.mcabinet.gov.md</a> și serviciile oferite de SFS.	Interoperabilitate creată.	DDI	31.03.2024
	<b>XVIII.</b> A crescut ponderea persoanelor juridice care utilizează uneori serviciile, precum: accesarea informațiilor despre contribuabil (65%), e-Cerere (58%), verificarea facturii fiscale (51%), calendarul fiscal cu notificări pe e-mail (43%). 2/3 dintre persoane juridice care cunosc despre contul curent al contribuabilului îl utilizează în mod regulat (66%). Cel mai puțin cunoscute și utilizate servicii online în rândul persoanelor juridice sunt Declarația rapidă (80%) și Calendarul fiscal (83%). 1/3 din contribuabilii mari, care au auzit despre serviciul declarației rapide, nu-l folosesc deloc.	32. Instruirea contribuabililor privind utilizarea și funcționarea "Contului curent al contribuabilului".	5 instruiți organizate per DDF.	DGDF	Anual
		33. Popularizarea în rândurile contabililor a obligației statuate la art. 190 din Codul fiscal.	5 instruiți organizate per DDF.	DGDF	Anual
	<b>XIX.</b> 1/2 din persoane juridice care utilizează serviciul declarațiilor electronice, s-au confruntat cu dificultăți în utilizarea acestui serviciu. <b>XX.</b> O pondere mare de persoane juridice care utilizează cu regularitate sau uneori e-Factura au confirmat dificultăți de utilizare a serviciului.	34. Dezvoltarea unor notificări cu referire la modalitatea de înlăturare a erorilor, în momentul depistării erorii în timpul accesării serviciului.	Funcțional dezvoltat.	DDI	31.12.2024
	<b>XXI.</b> Mai mult de trei ori a scăzut ponderea persoanelor juridice foarte mulțumite de serviciile oferite de către SFS <b>XXII.</b> Contribuabilii au propus îmbunătățiri referitoare la serviciile electronice: este nevoie de mai multă informație și instrucțiuni, datele ar trebui să se încarce mai rapid, iar procesele să fie mai automatizate. <b>XXIII.</b> Respondenții și-ar dori să fie disponibilă mai multă informație și instrucțiuni pe platforma electronică <a href="http://www.servicii.sfs.md">www.servicii.sfs.md</a> . <b>XXIV.</b> Majoritatea contribuabililor constată că platforma electronică de servicii fiscale fie nu se generează, fie indică probleme tehnice (declarațiile se încarcă foarte greu în ziua când este termenul - limită de prezentare).	35. Dezvoltarea asistentului virtual, care să dispună de un bagaj prestabilit în domeniul administrării fiscale, cu examinarea oportunității de administrare a acestuia de către angajații Centrului de apel.	Funcțional dezvoltat	DDI	31.03.2024
		36. Dezvoltarea unei interfațe prietenoase (user-friendly) a fiecărui serviciu electronic pe platforma dedicată, completarea cu un ghid audio, video și textual.	100% servicii revizuite/completate.	DDI SC Subdiviziunile SFS	Semestrial
		37. Optimizarea SIA „Declarație electronică” pentru implementarea unei funcționalități de vizualizare a grid-urilor din declarații mari pe pagini, fără încărcarea conținutului în browser-ul utilizatorului.	Optimizare realizată și plasată pe mediul de producere.	DDI	31.12.2023
		38. Plasarea unui banner pe pagina principală cu link activ către Baza generalizată a practicii fiscale.	Banner plasat pe pagina oficială.	SC	31.12.2023
		39. Inventarierea conținutului paginii-web oficiale a SFS și prezentarea propunerilor de subiecte necesare a fi mediatizate, informații ce trebuie publicate pe site.	Propuneri prezentate conducerii.	SC Subdiviziunile SFS	31.12.2023/ Semestrial