



**SERVICIUL FISCAL DE STAT**  
**Funcționarul fiscal – în serviciul**  
**contribuabilului**



**Programul**  
**privind conformarea**  
**voluntară a**  
**contribuabililor**

**Chișinău**

**2015**

## CUPRINS

Introducere.....	3
Acronime .....	4
Noțiuni generale .....	5
1. Procesul de conformare voluntară a contribuabililor .....	6
1.1 Obiective stabilite.....	6
1.2 Acțiuni și politici aplicate de SFS.....	7
1.3 Tratatamentul de conformare voluntară a contribuabililor .....	8
1.4 Strategia de comunicare .....	9
2. Managementul Riscurilor de Conformare.....	10
2.1 Identificarea riscurilor .....	10
2.2 Analiza riscurilor.....	13
2.3 Prioritizarea riscurilor .....	13
2.4 Tratatamentul riscurilor.....	14
2.5 Evaluarea riscurilor .....	14
3. Responsabilitățile SFS pentru Programul de conformare voluntară a contribuabililor .....	15
3.1 Modificarea legislației și a actelor normative ale SFS.....	15
3.2 Servicii acordate contribuabililor.....	15
3.3 Instruirea personalului SFS .....	17
3.4 Monitorizarea, evaluarea și raportarea.....	17

## **Introducere**

Reforma administrării fiscale este o componentă cheie a programului de reformă fiscală din Moldova. Îmbunătățirea administrării fiscale este esențială în contextul stabilității fiscale pe termen lung, în raport cu integrarea europeană a Moldovei, sporirea activității economice interne și asigurarea unui mediu, care ar conduce la atragerea investițiilor străine.

Unul din domeniile cheie a Planului strategic al IFPS pentru perioada 2011-2015 cât și a Planului de Dezvoltare a Serviciului Fiscal de Stat pentru anii 2011-2015 este consolidarea conformării fiscale, inclusiv a capacităților de audit și investigare și stabilirea unui parteneriat SFS - contribuabil, pe principiul „de la egal la egal”.

SFS va promova și în continuare spiritul de conformare voluntară a contribuabililor, îmbunătățirea civismului fiscal prin instituirea unui cadru unitar al relațiilor de parteneriat cu mediul de afaceri și cetățeni, bazat pe încrederea și susținerea reciprocă, concomitent cu armonizarea legislației fiscale a Republicii Moldova la standardele internaționale de administrare fiscală, în procesul de edificare a unei societăți prospere, civilizate, în continuă dezvoltare.

Scopul acestui document este de a face publice inițiativele, politicile și măsurile în derulare prin care organul fiscal intenționează a majora gradul de conformare a contribuabililor, va stimula contribuabilii de bună-credință, și va veni în susținerea antreprenorilor nou-înregistrați.

## Acronime

RM	Republica Moldova
HG	Hotărîrea Guvernului
SFS	Serviciul Fiscal de Stat
IFPS	Inspectoratul Fiscal Principal de Stat
IFS teritoriale	Inspectoratele fiscale de stat teritoriale
FMI	Fondul Monetar Internațional
OECD	Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică
IOTA	Organizația Intra Europeană a Administrațiilor fiscale
UNDP	Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare
BM	Banca Mondială
SISFS	Sistemul Informațional al Serviciului Fiscal de Stat
BPN	Bugetul Public Național
BS	Bugetul de Stat
CAEM	Clasificatorul Activităților din Economia Moldovei
SIA	Sistem Informațional Automatizat
T.V.A.	Taxa pe valoarea adăugată
RGEFF	Registrul general electronic al facturilor fiscale
AAP	Academia de Administrare Publică
ACAP	Asociația Contabililor și Auditorilor Profesioniști
MRC	Managementul riscurilor de conformare

## Noțiuni generale

Următoarele noțiuni se aplică în cadrul acestui document și în scopul conformării voluntare.

**Conformare fiscală** - calcularea corectă, raportarea și vărsarea deplină și la timp la BPN a obligației fiscale de către contribuabil.

**Conformare fiscală voluntară** - respectarea legislației fiscale de către contribuabil în mod benevol fără aplicarea de către autoritățile competente a măsurilor de constrângere.

**Conformare fiscală forțată** - conformare fiscală a contribuabilului ca urmare a aplicării de către autoritățile competente a măsurilor legale de constrângere.

**Decalaj fiscal** – valoarea estimată a diferenței dintre suma teoretică a impozitelor și taxelor posibil de colectat și suma impozitelor și taxelor colectate de facto pentru o anumită perioadă.

**Risc de conformare fiscală** – posibilitatea cauzării de daune financiare Bugetului Public Național, ca rezultat al activității desfășurate de către persoanele fizice și juridice prin evitarea achitării impozitelor, taxelor și altor plăți obligatorii.

**Raport de risc aferent domeniului/ fenomenului** reprezintă un raport care prezintă atât riscurile pentru administrarea fiscală caracteristice contribuabililor din domeniul/fenomenul respectiv, precum și descrierea, evaluarea și prioritizarea acestor riscuri în conformitate cu metodologia adoptată de Serviciul Fiscal de Stat.

**Grad de risc** reprezintă scara valorică care repartizează riscul pe nivele de intensitate, cu valorile:

- 0 - nu există risc;
- 1 - grad minim de risc;
- 3 - grad mediu de risc;
- 5 - grad maxim de risc.

**Scor total de risc** - suma numerică a tuturor gradelor de risc a riscurilor întrunite de contribuabil.

## **1. Procesul de conformare voluntară a contribuabililor**

### **1.1 Obiective stabilite**

Ca obiectiv strategic pentru Serviciul Fiscal de Stat este promovarea unui nivel ridicat de conformare voluntară a contribuabililor din Republica Moldova la prevederile legislației fiscale, utilizând în acest scop o gamă largă de instrumente orientate în primul rând spre o deservire și tratare corectă a contribuabililor.

Unul din obiectivele asumate este micșorarea presiunii asupra contribuabililor onești, care execută la timp și în volum deplin obligațiile fiscale și, concomitent, asigurarea sancționării inevitabile pentru cei care se eschivează conștient de la plata impozitelor, taxelor și altor plăți obligatorii. În acest context, Programul privind conformarea voluntară a contribuabililor prevede politici de asistență și sprijin la facilitarea conformării, precum și politici de detectare și descurajare a contribuabililor ce încalcă legislația.

Pentru asigurarea unei colectări mai bune a impozitelor, administrația fiscală nu se limitează doar la încasarea dinamică a veniturilor la buget. Misiunea Serviciului Fiscal de Stat este una care constă nu doar în colectarea rapidă, ci și în eficiență a veniturilor, ceea ce presupune un grad înalt al conformării voluntare bazate pe asistență modernă și de calitate, proceduri simplificate de administrare, cu intervenție rapidă și eficientă, atitudine de parteneriat cu contribuabilii în vederea dezvoltării unui mediu de afaceri puternic și sănătos și, nu în ultimul rând, echitabil, în care concurența să se desfășoare corect.

În scopul realizării misiunii sale de bază SFS își pune drept scop creșterea gradului de colectare a veniturilor statului prin eficientizarea activității de administrare fiscală punându-se accent pe promovarea unei relații de parteneriat cu contribuabilii. În acest sens SFS are drept obiective:

- dezvoltarea și implementarea Strategiei de deservire a contribuabililor cu o conlucrare partenerială „de la egal la egal”;
- creșterea gradului de prezentare voluntară a dărilor de seamă fiscale și de plată a obligațiilor fiscale în termen legal;
- dezvoltarea și îmbunătățirea serviciilor de asistență, educarea fiscală a contribuabililor;
- stimularea prezentării on - line a dărilor de seamă fiscale și a plăților electronice;
- îmbunătățirea calității serviciilor furnizate contribuabililor;

- mediatizarea legislației fiscale cât și dezvoltarea activității de informare fiscală și cooperarea administrativă;
- implementarea Planului de acțiuni a Strategiei de comunicare a SFS;
- aplicarea măsurilor în scopul diminuării evaziunii fiscale și publicarea cazurilor depistate;
- cooperarea cu structurile naționale conform competenței și internaționale cu atribuții în combaterea fraudei fiscale;
- creșterea gradului de recuperare a creanțelor bugetare inclusiv prin aplicarea procedurilor de executare silită și îmbunătățirea procedurilor de valorificare a bunurilor în cadrul executării silite;
- reducerea fraudei în faza de colectare silită, prin prevenirea diminuării sau înstrăinării patrimoniului contribuabililor cu datorii;
- lărgirea bazei impozabile, îmbunătățirea colectării și realizarea unui grad superior de colectare a veniturilor bugetare;
- preluarea bunelor practici în vederea implementării modalităților moderne de conformare și abordare a contribuabililor.

## **1.2 Acțiuni și politici aplicate de SFS**

În vederea realizării obiectivelor menționate, SFS stabilește anual domeniile cu cel mai înalt grad de risc pentru administrarea fiscală, prin elaborarea așa numitelor rapoarte de risc aferente domeniilor și fenomenelor.

Rapoartele de risc pe domenii și fenomene se alcătuiesc în baza datelor prezentate de însuși contribuabil, de persoane terțe inclusiv Serviciul Vamal, Biroul Național de Statistica etc. care se supun analizei în conformitate cu principiile descrise în capitolul 2 „Managementul Riscurilor de Conformare”.

Aceste rapoarte conțin un capitol special destinat descrierii detaliate a riscurilor existente în activitatea contribuabilului domenii/fenomene care se alcătuiesc de echipe de specialiști pe impozite concrete, sectoare industriale, (ramuri ale economiei naționale cu defnirea caracteristicilor specifice) afaceri internaționale etc.

Drept domenii/fenomene ale rapoartelor de risc pot servi:

- comerțul cu ridicata și amănuntul;
- industria prelucrătoare;
- transporturi și comunicații;
- construcțiilor;
- alimentația publică;
- persoane fizice cetățeni;
- restanța.

Pentru toate domeniile/fenomenele supuse Politicilor de conformare voluntară se stabilește lista contribuabililor cu cel mai mare scor de risc de neconformare.

### **1.3 Tratamentul de conformare voluntară a contribuabililor**

Tratamentului echitabil și unitar al contribuabililor indiferent de forma organizatorico-juridică vizează următoarele acțiuni:

- încurajarea conformării voluntare a contribuabililor;
- combaterea oricăror forme de evitare a declarării și plății obligațiilor fiscale;
- creșterea eficienței colectării obligațiilor fiscale.

Astfel măsurile, acțiunile și procedeele utilizate de către Serviciul Fiscal de Stat aplicate în privința contribuabililor pornesc de la prezumția neconformării neintenționate și poartă un caracter de prevenire și sunt următoarele:

- scrisori de conformare;
- ședințe de conformare cu persoanele cu funcții de răspundere ale contribuabilului;
- ședințe de conformare ramurale - cu prezentarea indicatorilor medii și analiza comparativă a contribuabililor din ramură (domeniu) analizată;
- seminare, asistență metodologică acordată de către SFS în dependență de domeniul de activitate al contribuabilului;
- vizite fiscale – în scopul instruirii și/sau obținerii unor date generale;
- propuneri de modificare a legislației fiscale.

Urmare a aplicării măsurilor de prevenire, SFS efectuează monitorizarea obligațiilor fiscale calculate, declarate și achitate. Astfel asupra contribuabililor care nu sunt dispuși în continuare să se conformeze și fac acest lucru în mod conștient, asumându-și riscul în mod deliberat vor fi aplicate tratamente de conformare forțată, cum ar fi:

- efectuarea controalelor fiscale cu verificarea operațiunilor din evidența contabilă în vederea asigurării corectitudinii calculării și declarării impozitelor și taxelor;
- măsuri de executare silită (aplicarea încasărilor incontestabile a mijloacelor bănești din conturile bancare ale restanțierului, ridicarea mijloacelor bănești în numerar, aplicarea sechestrului pe bunuri, urmărirea datoriei debitoare, precum și implicarea executorilor judecătorești în procesul colectării restanțelor la BPN);
- instituirea posturilor fiscale (staționare, mobile, electronice).



## 1.4 Strategia de comunicare

Asigurarea unei comunicări eficiente cu contribuabilii constituie cea mai bună metodă în vederea creșterii gradului de conformare fiscală a acestora, care ulterior duce la sporirea încasărilor la BPN.

În acest sens, prin Ordinul IFPS nr. 2558 din 05.12.2013, a fost aprobată Strategia de comunicare a Serviciului Fiscal de Stat, care trebuie să fie piatră de temelie a deservirii contribuabililor. Prin acest Ordin a fost aprobat Planul de acțiuni de comunicare a SFS pentru anii 2013-2015, în care au fost planificate acțiuni de comunicare ambițioase, ce ar susține activitatea de administrare fiscală, educarea contribuabililor și obținerea atitudinii și imaginii pozitive a SFS corelate cu sloganul „Funcționarul fiscal - în serviciul contribuabililor”.

În vederea facilitării respectării echilibrului de interese ale statului și ale mediului de afaceri, micșorării presiunii asupra contribuabililor onești, care execută la timp și în volum deplin obligațiile fiscale și, concomitent, asigurării sancționării inevitabile pentru cei, care conștient se eschivează de la plata impozitelor, taxelor și altor plăți obligatorii este creat Consiliul de Conformare al IFPS.

Consiliul de Conformare este un organ consultativ, fără personalitate juridică ce funcționează în condiții de parteneriat, care susține și asigură participarea societății și a sectorului privat în procesul de elaborare, implementare, monitorizare, evaluare și revizuire a abordărilor de conformare promovate de SFS. Consiliul de Conformare asistă SFS în chestiuni ce țin de conformare, de impactul activităților de consolidare a conformării și a informațiilor furnizate, ce pot servi în mod egal lansării inițiativelor referitoare la modificarea legislației fiscale și a procedurilor de administrare fiscală.

În scopul stabilirii și menținerii unor relații de încredere cu contribuabilii, educării fiscale a societății, SFS promovează comunicarea directă, pro activă și personalizată cu contribuabilii prin intermediul proiectelor:

- Prietenul Contribuabilului;
- Funcționarul fiscal de sector.

În același context, în scopul îmbunătățirii gradului de conformare fiscală voluntară, SFS a decis de a numi funcționari fiscali de sector pentru monitorizarea sectorială a transparenței activității licite a contribuabililor.

SFS întreprinde măsuri de stimulare morală (non-financiară) a contribuabililor care își achită integral și în termen obligațiile fiscale prin acordarea certificatelor și diplomelor a celor mai profesioniști contribuabili cu scutirea în următorii 2 ani de efectuarea controalelor inițiate de organele fiscale (totale,tematice), cu condiția că, contribuabilul nu își schimbă comportamentul fiscal.

## 2. Managementul Riscurilor de Conformare

Managementul Riscurilor de Conformare este definit ca un proces sistematic, în care Serviciul Fiscal de Stat face alegeri deliberate asupra instrumentelor de tratament, bazate pe cunoașterea comportamentului fiecărui contribuabil în parte, ce ar putea fi utilizate pentru a stimula în mod eficient respectarea legislației în vigoare și pentru a preveni evaziunea și fraudă fiscală.

Obiectivul MRC este de a oferi posibilitate Serviciului Fiscal de Stat să-și îndeplinească obiectivele strategice, sprijinind conducerea să ia decizii mai bune.

MRC permite măsurarea mai bună a calității fiecărei dintre etapele individuale ale procesului de luare a deciziilor.

În plus, managementul riscului de conformare servește la:

- realizarea unui tratament echidistant față de contribuabili;
- concentrarea sarcinii de control la contribuabilii ce nu se conformează prevederilor legale, încât aceștia să fie supuși controlului fiscal în primul rând;
- creșterea gradului de conformare voluntară a contribuabililor;
- aprecierea evoluției comportamentului fiscal al contribuabilului.

În conformitate cu Ghidul Uniunii Europene privind managementul riscurilor pentru administrațiile fiscale (Risk Management Guide for Tax Administrations), recomandările căruiia tindem să le urmăm, MRC are loc prin intermediul unui model, care include 5 etape consecutive:

- *Identificarea riscurilor;*
- *Analiză riscurilor;*
- *Prioritizarea riscurilor;*
- *Tratamentul riscurilor;*
- *Evaluarea riscurilor.*

Toate etapele procesului MRC se axează pe îmbunătățirea administrării fiscale și pe ridicarea nivelului de conformare a contribuabililor la legislația fiscală.

### 2.1 Identificarea riscurilor

MRC precaută principalele riscuri care afectează calcularea și achitarea obligațiilor fiscale:

- neînregistrarea activității de întreprinzător;

- neprezentarea în termen a dărilor de seamă veridice;
- neplata impozitelor și taxelor în termen.

SFS atrage o atenție deosebită procedurii de identificare operativă a riscurilor, deoarece în unele cazuri riscurile care nu sunt identificate, este puțin probabil să fie identificate în genere și, prin urmare, pot să rămână neacoperite.

Cu cât mai devreme este identificat un risc, cu atât mai devreme se poate atrage atenția corespunzătoare, în vederea diminuării riscului și tratarea lui adecvată.

SFS a identificat 3 categorii de riscuri pentru administrarea fiscală, clasificate după cum urmează:

- *Riscuri generale;*
- *Riscuri specifice;*
- *Riscuri aferente T.V.A.*

*Riscurile generale* reprezintă riscurile aplicate tuturor categoriilor de contribuabili în partea ce ține de aspectele generale de organizare a activității de întreprinzător, de periodicitatea activității de control a organului fiscal față de contribuabil, de aspectele generale ce caracterizează activitatea unui contribuabil etc.

Categoria riscurilor generale include următoarele riscuri:

- Perioada mare de activitate nesupusă controlului fiscal prin metoda verificării totale;
- Neachitarea impozitelor și taxelor calculate de contribuabil (restanțe);
- Nivelul profitabilității scăzute în ultimele trei perioade fiscale;
- Prezentarea tardivă a dărilor de seamă VEN12, IVAO, UNIF07;
- Neprezentarea dărilor de seamă VEN12, IVAO sau UNIF07;
- Modificarea adresei juridice a entității;
- Modificarea conducătorului și/sau a fondatorului entității;
- Divergențe la capitolul genului principal de activitate în diferite dări de seamă;
- Acordarea de împrumuturi între persoane.

*Riscurile specifice* reprezintă riscurile ce țin de activitatea de întreprinzător propriu-zisă a contribuabilului și vizează identificarea probabilității și mărimii evaziunilor și fraudelor fiscale aferente tuturor impozitelor, taxelor și altor plăți obligatorii către Bugetul Public Național.

Categoria riscurilor specifice include următoarele riscuri:

- Achitarea salariului în plic;
- Ponderea mică a fondului de salarizare în raport cu venitul declarat;
- Venitul declarat mare raportat la un angajat;

- Suma calculată mică a impozitelor, taxelor și altor plăți raportate la venitul declarat;
- Suma achitată mică a impozitelor, taxelor și altor plăți raportate la venitul declarat;
- Salariul mediu lunar mic achitat de entitate în raport cu indicatorul salariului mediu lunar pe ramură;
- Decalajul fiscal mare în raport cu suma impozitelor și taxelor achitate;
- Operațiuni economice de proporții cu entități insolubile.

*Riscurile aferente T.V.A.* reprezintă riscurile ce țin de activitatea desfășurată de către subiecții impunerii cu T.V.A. și/sau contribuabilii care întrunesc criteriile necesare înregistrării în calitate de subiect al impunerii cu T.V.A., precum și contribuabilii care înregistrează relații economice cu subiecții impunerii cu T.V.A.

Categoria riscurilor privind conformarea T.V.A. include următoarele riscuri:

- Venitul declarat considerabil în raport cu achitățile neînsemnate a T.V.A.;
- Operațiuni economice de proporții cu contribuabilii ce nu sunt subiecți ai impunerii cu T.V.A.;
- Anularea frecventă a facturilor fiscale înregistrate în RGEFF;
- Eliberarea facturilor fiscale anterior datei primirii lor de la SFS;
- Operațiuni economice de proporții cu persoane fizice cetățeni care eventual practică activitate ilicită;
- Divergențe în informațiile privind T.V.A. aferentă bugetului incluse în declarațiile T.V.A. corectate prezentate;
- Divergențe în informațiile privind trecerea în cont a T.V.A. incluse în declarațiile T.V.A. corectate prezentate;
- Eliberarea unui număr mare de facturi fiscale a căror valoare impozabilă este cuprinsă între 60 000 – 100 000 lei în vederea eschivării obligației de a efectua înregistrări în RGEFF;
- Prezentarea tardivă a Declarațiilor privind T.V.A.;
- Neachitarea la timp a obligațiilor fiscale privind T.V.A.;
- Neînregistrarea obligatorie ca subiect al impunerii cu T.V.A.;
- Documentarea livrărilor suspecte;
- Documentarea procurărilor suspecte;
- Divergențe în exportul mărfurilor și serviciilor;
- Neînregistrarea facturilor fiscale în RGEFF;
- Înregistrarea tardivă a facturilor fiscale în RGEFF.

Totodată, SFS își propune să identifice și alte categorii de risc, bazate atât pe sursele interne de informații (conform datelor deținute de Sistemul Informațional al SFS), cât și pe sursele externe de informații (datele, rapoartele, alte informații disponibile și/sau prezentate de către autorități, instituții, mass-media etc.).

În acest sens, SFS colaborează cu instituțiile – deținătoare de informații utile administrării fiscale, precum și inițiază negocieri privind lărgirea schimbului de informații cu instituțiile de stat și alte entități deținătoare de informații relevante, ce pot fi utilizate în procesul de identificare a contribuabililor cu grad scăzut de conformare fiscală.

## **2.2 Analiza riscurilor**

Analiza de risc efectuată de SFS este o activitate cu caracter permanent, prin care sunt prelucrate și analizate date și informații despre contribuabili, deținute sau la care are acces SFS, în vederea identificării, monitorizării și asigurării conformării fiscale și efectuării controalelor fiscale cu precădere la contribuabilii cu risc sporit de neconformare. Astfel, prin analiza de risc se realizează maximizarea rezultatelor cu un efort minim.

La etapa de analiză a riscurilor efectuată de către SFS se stabilește scorul total de risc pentru fiecare contribuabil în parte. Aspectele importante sunt frecvența (numărul de riscuri), probabilitatea (șansa ca riscul să se materializeze) și consecințele (de exemplu, câți bani sunt implicați).

De asemenea, analiza riscurilor scoate la iveală motivul comportamentului neconform în anumite domenii (ramuri ale economiei naționale). Acest lucru este important, deoarece contribuie la evaluarea și alegerea celor mai eficiente metode de tratament a contribuabililor.

Rezultatele analizei riscurilor rezultă în cunoștințele despre unul sau mai multe aspecte precum:

- caracteristicile contribuabililor implicați;
- motivele pentru comportamentul contribuabililor;
- probabilitatea și frecvența riscurilor;
- indicatorii/norme de selecție și parametrii;
- consecințele;
- tendința, și anume dacă riscul devine mai mult sau mai puțin sever;
- opțiuni posibile de tratament;
- costul tratamentului;
- impactul asupra obiectivelor administrației fiscale: redus, mediu, mare, foarte mare.

## **2.3 Prioritizarea riscurilor**

Scopul central al acestei etape este de a selecta domeniile cu grad sporit de neconformare.

Produsul sau rezultatul final al etapei de prioritizare este elaborarea Rapoartelor de risc aferente domeniilor, fenomenelor, categoriilor de agenți economici și persoane fizice în baza riscurilor specifice.

Pentru fiecare domeniu/fenomen, în baza rapoartelor de risc, se stabilește lista contribuabililor și scorul total de risc întrunit pentru fiecare contribuabil separat.

## **2.4 Tratatamentul riscurilor**

După stabilirea contextelor relevante și efectuarea analizei necesare, următoarea etapă în procesul de management al riscurilor de conformare este aplicarea tratamentului potrivit, la momentul și în modul potrivit.

Tratamentele aplicate în privința contribuabililor sunt descrise în Capitolul I. Procesul de Conformare voluntară a contribuabililor.

## **2.5 Evaluarea riscurilor**

Evaluarea și aprecierea gradului de valorificare a riscurilor identificate are drept scop stabilirea necesităților de îmbunătățire a managementului riscurilor, a cadrului legislativ, a metodelor și instrumentelor utilizate în vederea asigurării realizării depline a obiectivelor Programului de conformare a contribuabililor.

Evaluarea se aplică pentru aprecierea funcționalității riscurilor, a modificării comportamentului contribuabilului și a eficientizării administrării fiscale în general.

Evaluarea funcționalității riscurilor identificate se efectuează ulterior acțiunilor întreprinse de către SFS față de contribuabil și apreciază corectitudinea procesului de identificare, analiză și prioritizare a riscului și aplicabilitatea lui.

### **3. Responsabilitățile SFS pentru Programul de conformare voluntară a contribuabililor**

#### **3.1 Modificarea legislației și a actelor normative ale SFS**

Pentru o bună funcționare a administrării fiscale, este necesară asigurarea unui cadru legislativ adecvat. Dezvoltarea mediului de afaceri și a sistemului fiscal impune cerințe noi de abordare și tratare a interacțiunii între aceste 2 părți, ceea ce, ca impact impune necesitatea de a perfecționa permanent cadrul legislativ. În aceste condiții SFS analizează situațiile aferente și înaintează propuneri de modificări și completări ale legislației de profil.

Frecvențele modificări și completări care se aduc reglementărilor fiscale, obligă SFS să elaboreze acte cu caracter normativ, precum și consultativ-explicativ în scopul cunoașterii și aplicării corecte și unitare a legislației fiscale de către funcționarii fiscali și contribuabili. Acest proces poartă un caracter continuu.

#### **3.2 Servicii acordate contribuabililor**

SFS în activitatea sa se conduce de sloganul „Funcționarul fiscal – în serviciul contribuabilului”, ceea ce presupune utilizarea preponderentă a unor metode de educare și instruire atât a contribuabililor, inclusiv a cetățenilor, cât și a funcționarilor fiscali. Practica demonstrează că înăsprirea fiscalității duce doar la creșterea evaziunii fiscale. În prezent SFS pune accentele pe conformarea fiscală voluntară. În același timp, este de menționat că SFS dispune de toată baza legală, de suportul instituțiilor de ocrotire a normelor de drept, cât și de capacități și instrumente proprii pentru a interveni eficient și operativ în cazurile în care se vor depista elemente de neconformare fiscală.

SFS, în vederea realizării sloganului „Funcționarul fiscal - în serviciul contribuabilului” și optimizării activității de administrare fiscală a inițiat un șir de activități și servicii precum:

- Organizarea seminarelor pentru contribuabili [www.fisc.md/Seminarii.aspx](http://www.fisc.md/Seminarii.aspx);
- Baza generalizată a practicii fiscale - poziția oficială a SFS prezentată în întrebări și răspunsuri, constituind expunerea modului corect de aplicare a legislației fiscale este expusă pe pagina oficială [www.fisc.md/BazaGeneralizata.aspx](http://www.fisc.md/BazaGeneralizata.aspx);
- „Web inspector” prezintă un instrument de căutare avansată contextuală pentru a găsi o informație în funcție de anumite criterii de prioritate;

- „Scriem Codul Fiscal” este prezentarea Codului Fiscal în formă electronică și oferirea posibilităților de a îmbunătăți Codul Fiscal prin modificarea oricărui articol;
- Serviciul „Declarația electronică pentru persoane juridice”- oferă tuturor persoanelor juridice posibilitatea de a depune rapoartele fiscale cu aplicarea semnăturii digitale sau semnăturii electronice de autentificare;
- Serviciul „Declarația electronică pentru persoane fizice”- oferă posibilitatea tuturor persoanelor fizice de a depune rapoartele fiscale cu aplicarea semnăturii digitale sau semnăturii electronice de autentificare;
- Sistemul informațional „Gateway Fiscal” a cărei construcție înglobează un nod intermediar de transmitere în timp real a informației gestionare și financiare la executarea operațiunii de plată de la terminalele de plată în numerar (terminal cash-in), prin canale digitale securizate, în sistemul informațional al SFS, asigurând protecția algoritmilor de lucru și a datelor împotriva modificărilor neautorizate;
- SIA „e-factura” - destinată agenților economici din Republica Moldova pentru crearea, redactarea, semnarea digitală și circulația electronică a facturilor și facturilor fiscale;
- Serviciul „Diseminarea mesajelor” reprezintă o modalitate de comunicare la distanță prin intermediul mijloacelor electronice (Internet) ce asigură o informare promptă, deplină și corectă a contribuabililor;
- SIA „Colectarea informației din surse indirecte” reprezintă parte componentă a Sistemului informațional integrat al SFS, menită să asigure circulația informației de la sursele indirecte către SFS;
- Serviciul „Verificarea obligațiunii fiscale pentru persoanele fizice”;
- SIA „Contul curent al contribuabilului” permite accesarea on-line a informațiilor despre obligațiile fiscale ale contribuabilului și verificarea statutului curent al tuturor restanțelor sau supraplăților la BPN;
- SIA „Evidența formularelor tipizate de documente primare cu regim special” - permite eliberarea, înregistrarea și restituirea formularelor ;
- Centrul unic de apel. Telefonul Direcției asistența contribuabililor 0 8000 1525 (apel gratuit), care oferă asistența tehnică, semnalarea cazurilor de nerespectare a legislației fiscale, semnalarea situațiilor de conflict, corupției din partea funcționarilor fiscali și verificarea timbrelor de acciz.
- Revista „Monitorul fiscal fisc.md”;
- Comanda on-line a formularelor tipizate - persoane juridice și fizice care practică activitate de întreprinzător, utilizatori a portalului [www.servicii.fisc.md](http://www.servicii.fisc.md) ce dispun de semnătură digitală sau electronică de autentificare;
- Serviciul „Verificarea bonului de casă emis de mașina de casă și control de la unitatea de schimb valutar”;
- Calendarul fiscal al contribuabilului;



- RGEFF - asigura înregistrarea, anularea și vizualizarea datelor facturilor fiscale eliberate de către subiecții impunerii de T.V.A.;
- Comunicate despre principalele evenimente din activitatea fiscală pe pagina oficială web.

De asemenea, SFS pune accentele și pe necesitatea elaborării unor procese de lucru clare și standardizate, inclusiv prin aprobarea standardelor de calitate în deservire, precum și pe consultarea opiniei publice și a grupurilor de interes pe domenii conexe deservirii contribuabililor, inclusiv prin chestionarea contribuabililor.

Toate aceste măsuri sunt preconizate în vederea îndemnării contribuabililor de a deveni parte componentă a dialogului continuu „de la egal la egal” cu SFS și să se conformeze benevol la declararea și achitarea obligațiilor fiscale.

### **3.3 Instruirea personalului SFS**

În scopul corectitudinii, imparțialității, onestității, integrității și profesionalismului funcționarilor fiscali, sporirii încrederii generale în administrația fiscală, garantării unei funcționalități bune, în vederea dezvoltării, promovării și asigurării atât la nivel intern cât și extern, a unui comportament etic al tuturor funcționarilor fiscali, periodic se desfășoară instruirii profesionale interne în cadrul orelor de dezvoltare a nivelului profesional, cât și seminare externe organizate de AAP, ACAP și entități internaționale ca IOTA, OECD, FMI etc.

În cadrul instruirilor/seminarelor se abordează subiecte pe grupuri/segmente de activitate de administrare fiscală: evidență contabilă, deservirea contribuabililor, control fiscal, executare silită a obligațiilor fiscale, aspecte juridice etc.

Urmează de menționat faptul că pentru aplicarea proceselor și procedurilor interne de control aferente profesionalismului, comportamentului și eticii de conduită ale funcționarilor fiscali în relațiile cu contribuabilii, în cazul în care încălcarea angajatului este dovedită, se aplică sancțiuni conform prevederilor legale.

### **3.4 Monitorizarea, evaluarea și raportarea**

Reieșind din potențialul resurselor umane IFS teritoriale, în scopul continuității măsurilor de conformare voluntară a contribuabililor la cadrul legal, lărgirii bazei impozabile și contracarării fenomenului de evaziune fiscală, în special în domeniile de activitate cu risc sporit de neconformare, se evaluează și monitorizează activitatea contribuabililor în vederea conformării voluntare și îmbunătățirii civismului fiscal.

Evaluarea Programului privind conformarea voluntară a contribuabililor constă în analiza informațiilor pentru a vedea cât de eficiente sunt activitățile/măsurile realizate de SFS.

În acest context, SFS asigură monitorizarea Programului privind conformarea voluntară a contribuabililor, pe tot parcursul de implementare, așa încât se face responsabilă de identificarea segmentelor cu risc înalt de neconformare, elaborarea modelului de gestionare a riscurilor, planificarea activității de control, cât și administrarea și verificarea persoanelor fizice cu venituri mari.

Raportarea despre realizarea Programului privind conformarea voluntară a contribuabililor, rezultatele implementării acestuia, eficacitatea și eficiența măsurilor prevăzute, se efectuează în forma, modul și termenele stabilite de conducerea SFS.

Toate aceste activități au drept scop majorarea nivelului de disciplină fiscală a contribuabililor, prin promovarea continuă a spiritului de conformare voluntară a contribuabililor la declararea și achitarea în termen a obligațiilor fiscale.