



Carta strategică a Serviciului Fiscal de Stat

Dezvoltată cu suportul Agenției Fiscale Suedeze

Chișinău, 2024



VIZIUNEA NOASTRĂ

*Împreună construim o societate
prosperă și onestă*





Viziunea reprezintă imaginea instituției noastre în viitor – este dorința ca **împreună să construim o societate prosperă și onestă.**

Viziunea explică și felul în care dorim să fim percepuți de societate și de partenerii noștri. Ne dorim să fim ușor de abordat și să oferim soluții eficiente la fiecare interacțiune.

Suntem parte a comunității și doar **cooperând** vom realiza toate măsurile necesare și importante pentru a contribui la dezvoltarea unei societăți:

- **prosperă**, mature, în evoluție permanentă, cu un nivel al veniturilor per familie în creștere, un produs intern brut per cap de locuitor majorat, rata inflației scăzută și nivel înalt al siguranței sociale;
- **oneste**, integre, în care fiecare cetățean și agent economic alege să activeze legitim și este verigă a întregului sistem, declară și achită obligațiile și facturile care îi revin.

Toți suntem parte a schimbării și dezvoltării, suntem **responsabili** pentru societatea pe care o **construim împreună**, iar toate activitățile noastre sunt îndreptate spre asigurarea unui nivel suficient de acoperire a cheltuielilor sociale (salarii/burse/ pensii, grădinițe/școli/spitale, etc.) și de finanțare a investițiilor publice.

Obligația fiscală achitată este factura pentru o societate dezvoltată!



În calea noastră spre atingerea viziunii, vom utiliza și vom investi în două resurse de bază: **informația** și **resursele umane**.

Informația de care dispunem și datele cu care operăm trebuie să fie actuale, veridice și disponibile, astfel suntem consecvenți și legitimi în activitățile noastre și tindem să amplificăm încrederea contribuabililor.

Registrul fiscal de stat stă la baza tuturor proceselor noastre și este important să asigurăm actualitatea lui și interconexiunea cu alte date guvernamentale și externe.

La rândul său, resursa umană și informația vor crea și vor dezvolta **tehnologii** și **proces** care să sprijine viziunea noastră.



Fiecare angajat al nostru va fi instruit ca să comunice respectuos și profesionist cu contribuabilii și colegii săi, față în față cât și online. Fiecare angajat al nostru dispune de verticalitate și corectitudine în toate acțiunile pe care le realizează, își exercită atribuțiile corect și în corespundere cu statutul pe care îl are în cadrul autorității noastre.

Vom dezvolta o cultură organizațională sănătoasă și motivațională, în care nu există loc de discriminare, inegalități și stereotipuri (de gen, cultură, religie) și fiecare **angajat** se simte **relevant**, **apreciat** și în **siguranță**.



MISIUNEA NOASTRĂ

este să creăm condiții
optime pentru
conformarea fiscală
voluntară



VALORILE NOASTRE

suntem utili, corecți,
receptivi și accesibili



Misiunea noastră

Pentru a **crea condiții optime pentru conformarea fiscală voluntară**, ne propunem să fim în rândul prestatorilor de top de servicii publice, să corespundem așteptărilor societății și a guvernului în sarcina ce ne revine.

Serviciile pe care le prestăm sunt **disponibile** tuturor categoriilor de contribuabili, pot fi **accesate** prin modalitățile comode pentru aceștia și sunt **gratuite**.

Misiunea noastră este realizată în contextul și urmare a tendințelor fiscale pe plan internațional.

În acest sens, intensificăm **cooperarea și parteneriatele** cu alte autorități, agenții, organizații pe plan intern și internațional.

Ne dorim dezvoltarea de servicii **personalizate** care să răspundă **necesităților și intereselor specifice** ale diferitor categorii de contribuabili, inclusiv contribuabililor cu **necesități speciale**.

Misiunea noastră este orientată spre :

- *furnizarea tuturor informațiilor necesare pentru a reduce rezistența de a se conforma*
- *crearea condițiilor pentru a facilita conformarea*
- *sporirea încrederii în noi*
- *oferirea modalităților diversificate de calculare/declarare/achitare a obligațiilor fiscale:*
 - *cu costuri minime*
 - *operativ, eficient și exact*



Valorile noastre

Valorile noastre ne ghidează activitățile îndreptate spre realizarea misiunii noastre.

Ele se referă la acele caracteristici și principii extraordinare, care completează principiile de etică și conduită ale funcționarului fiscal, cum ar fi: legalitate, profesionalism, calitate a serviciului, integritate, loialitate, confidențialitate, independență, imparțialitate.

Suntem **utili** în sensul în care oferim răspuns/soluție la orice adresare a contribuabilului, ghidăm contribuabilul care are nevoie de ajutor, pentru a facilita conformarea fiscală.

Asistăm contribuabilul în aplicarea prevederilor legale în situația sa specifică și îi oferim informații despre toate instrumentele existente pentru facilitarea conformării fiscale.

Suntem **corecți** și predictibili, cunoaștem cu exactitate sarcinile și atribuțiile ce ne revin, suntem transparentți, integri și acționăm astfel încât să nu admitem interpretări vizavi de capacitățile și/sau comportamentul nostru.

Orice acțiune pe care o realizăm se bazează pe prevederile legislative și normative în vigoare.

Suntem **receptivi** și **accesibili** din orice colț al lumii și la orice oră, prin intermediul paginii noastre web și a serviciilor electronice disponibile oriunde și oricând.

Suntem ușor de abordat, prin intermediul modalităților de interacțiune potrivite pentru contribuabil.





Carta strategică a Serviciului Fiscal de Stat

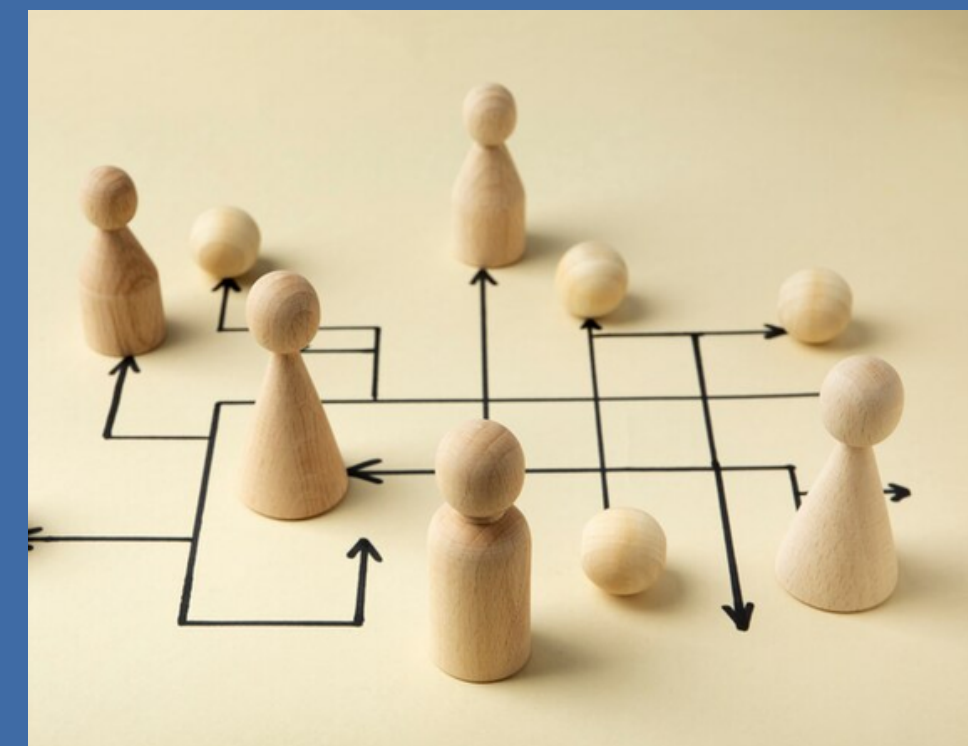
Serviciul Fiscal de Stat are obiective și acțiuni stabilite în documentele naționale de politici/planificare. În contextul modificării/ajustării frecvente a acestora, prezenta Cartă strategică reprezintă direcția strategică de activitate, prioritățile de bază care ne ghidează activitatea. Aceasta nu necesită ajustare, decât dacă viziunea Guvernului este modificată cardinal și/sau obiectivele generale de dezvoltare nu sunt susținute de managementul de top.

Carta este aliniată la agenda națională de dezvoltare durabilă și planul de aderare la UE, la programul Guvernului și strategiile sectoriale în domeniu, la strategia de dezvoltare a managementului finanțelor publice, la rapoartele de evaluare și recomandările experților internaționali.

Carta strategică servește ca bază pentru planificarea anuală a activităților, elaborarea ghidurilor/recomandărilor de comunicare/deservire/conformare și altor documente de dezvoltare și planificare internă.

Sarcina de a promova Carta strategică revine managementului de top, dar și celui de mijloc, astfel, misiunea, viziunea, valorile și obiectivele noastre sunt promovate la toate nivelurile organizaționale.

Carta strategică nu este legată de un interval specific și rămâne valabilă atât timp cât răspunde necesităților noastre de dezvoltare.



Carta strategică vine să ofere răspuns la întrebarea ”care este, de fapt, rolul autorității fiscale în societate?”



Obiectivele noastre



*Eficientizarea
administrării fiscale*

*Creșterea gradului
de satisfacție a
contribuabililor*

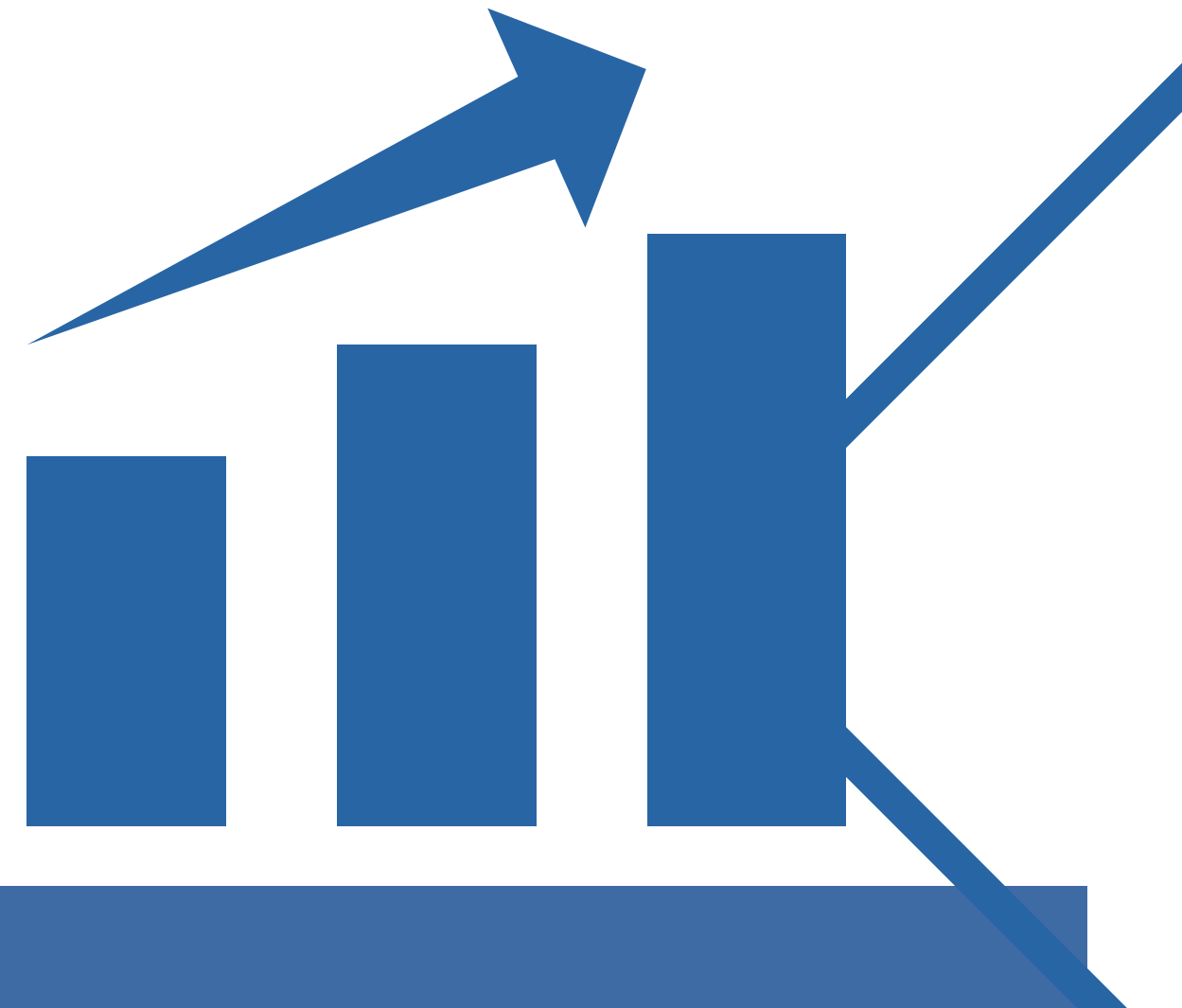
*Combaterea
evaziunii fiscale și
reducerea
decalajului fiscal*

*Dezvoltarea
sistemului
informațional*



Eficientizarea administrării fiscale se referă, dar nu se limitează la:

- Armonizarea legislației fiscale în conformitate cu Directivele UE
- Asigurarea sarcinilor anuale de încasări și majorarea eficienței colectării veniturilor fiscale
- Dezvoltarea Registrului fiscal de stat
- Implementarea proiectelor/programelor de asistență externă, inclusiv programul UE Fiscalis
- Perfecționarea sistemului de control intern managerial și dezvoltarea sistemului de management al riscurilor fiscale





Combaterea evaziunii fiscale și reducerea decalajului fiscal se referă, dar nu se limitează la:

- Implementarea standardelor internaționale în domeniul fiscal (standardul de schimb de informații la solicitare, standardul de schimb automat de informații privind conturile financiare, etc.)
- Implementarea legislației prețurilor de transfer și a regulilor anti-abuz
- Aderarea la cadrul incluziv al OCDE privind BEPS
- Extinderea sistemului de monitorizare electronică a vânzărilor
- Majorarea eficacității procesului penal
- Reducerea ocupării informale
- Revizuirea și actualizarea continuă a criteriilor de risc de neconformare, facilitând selectarea mai eficientă a grupurilor de contribuabili care prezintă risc sporit de evaziune

- Dezvoltarea politicii de conformare a contribuabililor mari și persoanelor fizice cu venituri mari
- Consolidarea strategiilor de control și majorarea eficienței și eficacității controalelor fiscale
- Consolidarea acțiunilor de control în domeniile cu risc sporit de neconformare fiscală
- Intensificarea activității Comitetului de management al riscurilor de neconformare
- Dezvoltarea sistemului informațional automatizat de management al riscurilor de neconformare, inclusiv notificarea automatizată a nedepunerii/depunerii tardive a declarațiilor fiscale



Creșterea gradului de satisfacție a contribuabililor se referă, dar nu se limitează la:

- Simplificarea proceselor și procedurilor fiscale și de administrare fiscală
- Asigurarea accesului universal la servicii simplificate, digitalizate și modernizate
- Implementarea unui sistem simplu de calculare, raportare și achitare a impozitelor și taxelor
- Digitalizarea formularelor/ certificatelor și altor documente fiscale emise și reducerea numărului acestora
- Extinderea serviciilor electronice, inclusiv a declarațiilor pre-completate (cu precădere pentru IMM)
- Creșterea calității serviciilor prestate, inclusiv a serviciilor electronice





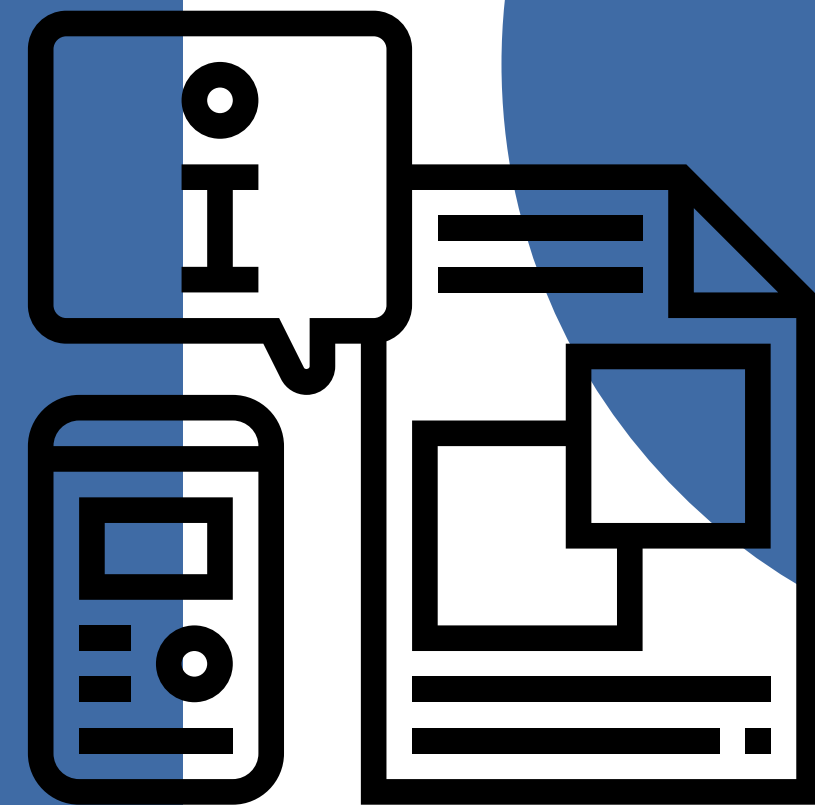
Creșterea gradului de satisfacție a contribuabililor se referă, dar nu se limitează la:

- Organizarea consultărilor regulate cu grupuri cheie și categorii de contribuabili
- Consolidarea Bazei generalizate a practicii fiscale
- Elaborarea/actualizarea ghidurilor pentru contribuabili
- Dezvoltarea ghidurilor de comunicare
- Dezvoltarea ghidurilor de deservire a contribuabililor
- Desfășurarea periodică a sondajelor de opinie
- Dezvoltarea funcționalităților paginii web
- Promovarea educării și disciplinei fiscale, în corespundere cu grupurile țintă identificate
- Asigurarea echității și egalității în cadrul interacțiunii cu contribuabilii
- Asigurarea unei comunicări asertive
- Fortificarea comunicării interne și dezvoltarea unui climat pozitiv și colaborativ



Dezvoltarea sistemului informațional se referă, dar nu se limitează la:

- Elaborarea documentului de dezvoltare IT a SFS
- Dezvoltarea continuă a schimbului de date prin intermediul MConnect
- Simplificarea și automatizarea proceselor de restituire a TVA și restituire a accizelor
- Simplificarea și automatizarea proceselor de recuperare a creanțelor
- Asigurarea interoperabilității dintre portalul www.mcabinet.gov.md și serviciile oferite de SFS
- Asigurarea interoperabilității/interconexiunii cu sistemele UE





Indicatori de performanță asociați obiectivelor

- Cadru legal armonizat la Directivele UE și racordat la bunele practici internaționale (BEPS, prețuri de transfer, regula generală anti-evaziune)
- Gradul de realizare a planului de venituri la BPN – 100%
- Registru al contribuabililor actualizat și pe deplin funcțional
- Costul administrării fiscale în diminuare
- Calificativ "conform" obținut ca rezultat al evaluării implementării standardului de schimb automat de informații
- Nr. solicitări de informații expediate în extern în creștere
- Fraudă fiscală și evaziune identificate sistematic și riguros, investigate și supuse urmării penale
- Numărul de accesări ale website-ului în creștere

- Sistem al riscurilor fiscale dezvoltat
- Ponderea declarațiilor electronice în total declarații prezentate în creștere
- Ponderea serviciilor electronice din total servicii prestate în creștere constantă
- Numărul de adresări ale contribuabililor în diminuare
- Povară fiscală administrativă pentru mediul de afaceri redusă
- Costuri de conformare a contribuabililor reduse
- Grad de satisfacție al contribuabililor în creștere
- Sistem de riscuri de neconformare fiscală în baza datelor MEV dezvoltat



Indicatori de performanță asociați obiectivelor



- Reguli și proceduri de administrare fiscală simplificate
- Sisteme informaționale modernizate, care oferă funcționalitățile necesare pentru administrarea fiscală modernă
- Declarații fiscale precompletate elaborate și implementate pentru mai multe tipuri de impozite și taxe
- Certificate/formulare emise digitalizate
- Numărul de certificate eliberate în descreștere treptată
- Proceduri simplificate de restituire a TVA și accize elaborate și implementate
- Acces al contribuabililor la informații fiscale, inclusiv prin intermediul aplicației mobile, asigurat

- Activități de control eficientizate
- Ponderea sumelor calculate urmare a efectuării controalelor în creștere
- Strategie de conformare a contribuabililor mari elaborată și implementată
- Criterii de risc de neconformare revizuite și actualizate permanent, în baza sistemului analitic în continuă dezvoltare
- Sistem de indicatori de evaluare a eficienței și eficacității controalelor fiscale implementat și funcțional
- Grad de conformare voluntară a contribuabililor majorat
- Decalaj fiscal (de conformare) în descreștere





Amenințări asociate activității SFS

- Reducerea considerabilă a volumului de resurse umane și financiare alocate SFS
- Reticența unui număr considerabil de angajați de a conlucra și a coopera întru realizarea obiectivelor
- Reducerea considerabilă a interesului partenerilor externi în cooperarea cu SFS
- Omiterea etapei de planificare anuală/planificarea anuală defectuoasă în scopul identificării activităților care să asigure realizarea obiectivelor strategice
- Implicarea redusă a managementului de top în promovarea obiectivelor strategice și a importanței atingerii acestora
- Implicarea redusă a managerilor operaționali în prezentarea acțiunilor detaliate și specifice în scopul atingerii obiectivelor

! Modificările frecvente ale Guvernului, ale managementului de top a SFS, a priorităților managementului SFS și a structurii organizatorice nu reprezintă amenințări pentru nerealizarea obiectivelor strategice stabilite în prezenta Cartă



Resursele utilizate pentru implementarea prezentei Carte vor fi acoperite din contul bugetului alocat și/sau din proiectele de asistență externă



www.sfs.md
0 8 000 1525



str. Constantin Tănase 9, Chișinău



<https://www.facebook.com/Serviciul.Fiscal.de.Stat/>



sfs_md



Serviciul Fiscal de Stat