

RAPORT SINTEZĂ

*privind rezultatele misiunilor de audit intern, realizate pe parcursul anului 2021,
unde au fost evaluate diferite componente ale sistemului de petiționare din cadrul Serviciului Fiscal de Stat*

Pe parcursul anului 2021, Serviciul Fiscal de Stat a asigurat evaluarea funcționării sistemului de petiționare în cadrul a 2 misiuni de audit intern. În rezultatul evaluărilor s-a identificat un nivel înalt al controlului intern managerial aferent domeniului. Astfel, comparativ cu rezultatele misiunilor de audit realizate în perioadele anterioare, la etapa actuală se înregistrează progrese pentru următoarele aspecte:

- Dezvoltarea modului de depunere on-line a petițiilor, prin intermediul paginii-web oficiale și a Cabinetului electronic al contribuabilului;
- Centralizarea evidenței corespondenței (petițiilor);
- Sistem informațional unic de gestionare a corespondenței, care permite vizualizarea documentelor transmise spre executare, termenele trasate și documentele de răspuns elaborate, precum și arhiva electronică;
- Monitorizarea continuă a termenelor de executare pentru fiecare responsabil (subdiviziune) în parte, inclusiv prin ordonarea materialelor la executare reieșind din termenul rămas până la expirarea termenului stabilit;
- Timpul de răspuns la solicitările contribuabililor prin intermediul apelurilor telefonice corespunde criteriilor stabilite la nivel internațional, indicând o performanță bună.

Totodată, pe lângă aspectele forte enumerate mai sus, în cadrul misiunilor de audit intern realizate au fost identificate domenii care necesită a fi optimizate pentru ridicarea nivelului de eficiență și eficacitate a sistemului de petiționare în cadrul SFS, și anume:

Nr. crt.	Titlul misiunii de audit în care a fost evaluat componente ale sistemului de petiționare	Aspecte care necesită a fi optimizate identificate în cadrul misiunii de audit pentru care au fost stabilite acțiuni de îmbunătățire
1.	<i>Evaluarea performanței activității SFS prin prisma indicatorilor TADAT</i>	<ul style="list-style-type: none">➤ Dezvoltarea culturii și capacităților profesionale în cadrul comunicării dintre SFS/IP CTIF cu petiționarii;➤ Perfecționarea canalelor de recepționare a solicitărilor contribuabililor;➤ Lansarea și implementarea sistemului de evaluare a satisfacției contribuabililor față de serviciile prestate.
2.	<i>Evaluarea eficacității organizării și funcționării sistemului de petiționare din cadrul SFS</i>	<ul style="list-style-type: none">➤ Fortificarea sistemului de control intern managerial aferent domeniului administrării pețițiilor prin optimizarea instrumentelor de management (<i>perfecționarea cadrului normativ intern, perfecționarea proceselor aferente managementului corespondenței, identificarea, evaluarea și monitorizarea riscurilor aferent managementului corespondenței</i>);➤ Îmbunătățirea sistemului informațional prin care se asigură evidența corespondenței în cadrul SFS;➤ Reducerea consumului de resurse în vederea majorării randamentului activității aferente managementului corespondenței(petițiilor).