

REGULAMENT privind crearea si functionarea birourilor de autodeservire a contribuabililor

Introducere

Activitatea Serviciului Fiscal de Stat la etapa actuala este orientata spre oferirea unui spectru cât mai larg si calitativ de servicii contribuabililor.

Prezentul concept stabileste prioritatile de baza în organizarea activitatii birourilor de autodeservire a contribuabililor (în continuare - Birou), care vor influenta la largirea spectrului de servicii prestate si oferirea posibilitatilor de autodeservire a contribuabililor, obligatiile si regimul de lucru a angajatilor.

Birourile de autodeservire a contribuabililor sunt create în baza Strategiei de dezvoltare a Serviciului Fiscal de Stat pe anii 2006-2010, aprobate prin Hotarîrea Guvernului nr.1208 din 20.10.2006, actiunilor prevazute în Cadrul de Cheltuieli pe Termen Mediu pe anii 2007-2009.

Odata cu crearea birourilor de autodeservire a contribuabililor, Serviciul Fiscal de Stat își asuma angajamentul de a asigura un nivel înalt de prestare a serviciilor contribuabililor în scopul obtinerii încrederii acestora.

Obiectivul general al Serviciului Fiscal de Stat

Biroul de autodeservire a contribuabililor - crearea conditiilor, optimizarea si largirea spectrului de servicii oferite contribuabililor, ce vor contribui la:

- perfectionarea continua a sistemului de deservire a contribuabililor,
- perfectionarea procedurii de administrare a tuturor tipurilor de impozite si taxe fiscale,
- ridicarea gradului de onorare benevola a obligatiunilor fiscale;
- dezvoltarea culturii fiscale a contribuabililor si stabilirea relatiilor de parteneriat între organele fiscale si platitorii de impozite.

Sarcinile Serviciului Fiscal de Stat

Elaborarea unui mecanism flexibil si eficient de acordare a asistentei contribuabililor, care va permite realizarea sarcinilor Serviciului Fiscal prin:

- promovarea intereselor si drepturilor contribuabililor;
- asigurarea unui nivel adecvat de oferire a serviciilor fiscale contribuabililor;
- dezvoltarea instrumentelor de educare si informare a contribuabililor prin asigurarea aplicarii eficiente a legislatiei în vigoare;
- sporirea accesului la informatiile interesate (calculari, achitari, restante, majorari de întârziere, legislatie, etc.);
- contributia asupra crearii imaginii si formarii deplinei încrederi în Serviciului Fiscal.

Principii de fundamentale ale activitatii birourilor de autodeservire

Principiile ce stau la baza activitatii birourilor de autodeservire a contribuabililor urmeaza a fi fundamentate pe

1. *Creativitate si flexibilitate* în procesul de deservire, care sa permita sporirea si eficienta serviciilor oferite, analiza prompta a tuturor propunerilor initiate de contribuabili pentru a determina solutia si aplicabilitatea acestora.
2. *Centrarea preocuparilor pe calitatea activitatii*, ce va contribui la formarea spiritului educational al contribuabililor.
3. *Asigurarea transparentei fiscale* în relatia cu contribuabilii, totodata asigurând confidentialitatea informatiilor cu caracter personal.
4. *Comunicare* cu toate grupurile de interese, care sunt autodeserviti prin intermediul Birourilor.

Amenajarea Biroului

Birou – spatiu amplasat în incinta inspectoratului fiscal teritorial si destinat pentru deservirea contribuabililor, care își desfășoara activitatea pe teritoriul anumitei regiuni a republicii, reiesind din:

- Necesitatea supravegherii administrative si asigurarea securitatii;
- Necesitatea supravegherii tehnice (deservirea tehnica);
- Necesitatea asigurarii unei asistente de consultanta a contribuabililor – beneficiarilor serviciilor prestate.

Birourile vor fi create si amenajate în cadrul a 41 oficii fiscale teritoriale, suprafata carora va constitui de la 10 m² pînă la 30 m².

Baza tehnico-materiala necesara pentru înzestrarea si crearea conditiilor de activitate în cadrul birourilor va fi formata din:

- mese (3-5 un.),
- scaune (5-7 un.),
- telefon cu linia directa a Centrului de Apel,
- calculatoare (2-4 un.) unite la Internet si la baza de date a Serviciului Fiscal, pentru autodeservirea la distanta prin codul personal,
- imprimanta (1 un.),
- scanner (1 un.),
- panouri pentru informatii si materiale instructive (1 un.),
- mobilier pentru haine si rafturi (1 un.).

Suprafata, tehnica si utilajul pentru Birou se determina în dependenta de numarul si potentialul frecventarii contribuabililor deserviti, tinând cont de necesitatile standarde (minime) pentru activitatea specifica a birourilor.

Birourile urmeaza a fi echipate cu sisteme informationale prevazute de Serviciul Fiscal de Stat, care sa permita furnizarea si obtinerea informatiilor necesare contribuabililor.

Serviciile acordate

Serviciile acordate contribuabililor sunt reglementate de prevederile Codului fiscal si altor acte normative.

Nomenclatorul serviciilor prestate prin intermediul birourilor de autodeservire a contribuabililor (*la prima etapa*):

- Prezentarea rapoartelor on-line;
- Studiarea legislatiei fiscale, prin vizualizarea site-ului www.fisc.md, si a programei „Superlex”;
- Tiparirea pe suport de hîrtie a declaratiilor fiscale.

Serviciile Biroului sunt oferite gratuit. Informatiile sunt acordate în limbile moldoveneasca si rusa.

Beneficiarii serviciilor oferite de Birou vor fi: persoanele juridice; persoanele fizice care practica activitatea de întreprinzator; persoanele fizice – cetateni. Prin intermediul birourilor de autodeservire a contribuabililor, fiecare contribuabil va avea posibilitatea de a beneficia de urmatoarele servicii:

1. Servicii legate de prezentarea declaratiilor (darilor de seama):

- oferirea contribuabililor a posibilitatilor de completare electronica a declaratiilor fiscale si expedierii on-line a acestora;
- la solicitarea contribuabililor, functionarul fiscal va acorda explicatii privind prezentarea (în mod electronic) declaratiilor si altor rapoarte.

2. Acordarea informatiei si explicatiilor privind aplicarea legislatiei fiscale:

- oferirea posibilitatii de vizualizare a paginii oficiale a SFS www.fisc.md, inclusiv pentru studierea informatiei despre impozitele si taxele existente, regulile de calculare si achitare, drepturile si obligatiunile organelor fiscale si ale contribuabililor, aplicarea legislatiei fiscale, termenele de prezentare a declaratiilor fiscale, utilizarea facilitatilor fiscale;
- vizualizarea actelor legislative si normative prin intermediul programei “Superlex” (fara drept de tiparire).

3. Aprovizionarea contribuabililor cu blanchete:

- asigurarea contribuabililor cu blanchete de dari de seama si alte formulare;
- acordarea explicatiilor privind completarea adecvata si corecta a documentelor;
- oferirea posibilitatii contribuabililor de a tipari de sine statator de pe site-ul www.fisc.md documentul necesar (în cazurile lipsei anumitor blanchete tiparite) sau din sistemul informational al Serviciului Fiscal de Stat.

4. Instruirea contribuabililor:

- oferirea recomandarilor contribuabililor referitoare la utilizarea adecvata a echipamentului computational întru obtinerea rezultatului scontat de catre ei.
- privind completarea declaratiilor electronice si regulile de prezentare a acestora la organelor fiscale;
- privind vizualizarea site-ului www.fisc.md pentru studierea legislatiei fiscale.

Organizarea activitatii Biroului

1. Serviciile enumerate vor fi acordate de catre un colaborator al directiei deservirea contribuabililor sau sectiei administrarea fiscala din cadrul organelor fiscale de stat teritoriale.

2. Functionarii Serviciului Fiscal de Stat vor desfasura o activitate permanenta în birou si vor avea urmatoarele obligatiuni functionale:

- acordarea ajutorului metodologic contribuabililor;
 - acordarea raspunsurilor contribuabililor legate de fisa personala;
 - desfasurarea diferitor activitati în sfera popularizarii fiscale (informarea despre impozitele si taxele existente, regulile de calculare si achitare, drepturile si obligatiunile organelor fiscale si ale contribuabililor, aplicarea legislatiei fiscale, termenele de prezentare a declaratiilor fiscale, utilizarea facilitatilor fiscale);
 - supravegherea activitatii biroului,
 - acordarea ajutorului în vederea utilizarii echipamentului computational.
3. Nivelul de calificare a colaboratorilor a Serviciului Fiscal antrenati în activitatea birourilor va fi determinat ca rezultat al testarilor efectuate odata în an.
4. Se va tine evidenta serviciilor acordate contribuabililor pe tipuri de servicii si se va raporta lunar despre activitatea Birourilor.
5. Seful subdiviziunii responsabile poarta raspundere pentru activitatea Biroului, pentru gradul profesional de cunoastere a legislatiei de catre colaboratorul nemijlocit implicat în activitate, efectueaza controlul organizarii lucrului Biroului.
6. Colaboratorii care presteaza servicii în Birou sunt responsabili pentru pastrarea tehnicii si utilajului.
7. Prestarea serviciilor se efectueaza în zilele de lucru, în conformitate cu legislatia.
8. Orele de lucru ale Biroului se stabilesc în conformitate cu regimul de activitate al Inspectoratului Fiscal de Stat teritorial, de la 08⁰⁰ pâna la 17⁰⁰.
9. Biroul activeaza în conformitate cu prezentul concept si altele acte normative prevazute de legislatia în vigoare.

Situatia actuala de deservire a contribuabililor (Analiza S.W.O.T.)

Puncte forte

1. Existenta unui sistem eficient de educatie si instruire a agentilor economici.
2. Existenta unei competente distinctive pe plan managerial, organizatoric.
3. Tendinta de perfectionare a serviciilor prestate contribuabililor.
4. Nivelul adecvat de pregatire profesionala a functionarilor fiscali.
5. Capacitate medie de înzestrare cu baza tehnico-materiala (computere, imprimante, mobilier, accesul la internet, etc.).
6. Aplicarea noilor tehnologii.
7. Viteza de reactie decizionala la modificarile produse în mediul intern si extern.

Puncte slabe

1. Instruirea moderata a functionarilor fiscali în vederea aplicarii legislatiei fiscale, utilizarii echipamentului computational, comunicarii etc.
2. Tehnici reduse de a lucra cu contribuabilii.

Oportunitati

1. Asigurarea unei informatii accesibile pentru contribuabili.
2. Initierea unui dialog eficient si relevant cu persoanele fizice si juridice.
3. Asigurarea prezentarii rapoartelor on-line.

4. Prestarea diverselor servicii, si anume:
 - vizualizarea site-ului SFS pentru studierea legislatiei;
 - vizualizarea programei „Superlex”;
 - tiparirea pe suport de hârtie a declaratiilor fiscale.
5. Constituie o latura prioritara în vederea educarii contribuabililor.

Amenintari / riscuri

1. Gradul scazut de solicitare a serviciilor prestate din motivul lipsei de cunostinte în utilizarea calculatorului, sau din alte motive.
2. Functionarii fiscali ce vor acorda consultanta prin intermediul birourilor vor fi permanent sustrasi de la activitatea de baza din cadrul Directiei/sectiei deservirea contribuabililor.
3. Tratarea incorecta de catre contribuabili a unor explicatii oferite de functionarii fiscali.

Perspective

O data cu modernizarea procedurilor existente a sistemului informational al Serviciului Fiscal de Stat se prevede largirea spectrului serviciilor acordate de Birourile de autodeservire a contribuabililor (pentru a doua etapa), doar dupa ce va fi implementat SIA „Bar-code”, si anume:

1. Prezentarea declaratiilor fiscale prin Bar-code.
2. Acordarea posibilitatii de vizualizare a fisei personale contribuabililor - la solicitarea contribuabililor, se acorda posibilitatea vizualizarii fisei personale si tiparirea pe suport de hârtie a acesteia.
3. Întocmirea si tiparirea dispozitiilor de plata.