

# MESAJ DE FELICITARE



## Cocean Vitalie

Administrator

**Studii:** Universitatea Tehnică a Moldovei, specializarea "Sisteme de prelucrare automatizată a informației și de comandă";  
Universitatea Real-Umanistă, specializarea "Drept-civil".

**Activitatea profesională:**

1997-1999 - Lector universitar, catedra „Tehnologii informaționale”, UTM;  
2000 – 2005 - Director executiv, Asociația Obștească „Moldinfonet”;  
2005 - 2009 – Vicedirector, Director tehnic Î.S. „Centrul de Telecomunicații Speciale”;  
din ianuarie 2009 - Administrator al Î.S. „Fiscservinform”;

**D**ragi colegi, 5 ani de activitate a întreprinderii noastre este o ocazie deosebită pentru a Vă aduce cele mai sincere și frumoase urări de bine, sănătate și prosperitate.

Vreau să Vă adresez cuvinte de mulțumire pentru munca imensă pe care o depuneți, pentru dăruire de sine și multă răbdare. Este de admirat devotamentul și angajamentul Dumneavoastră profesional, de care ați dat dovadă în momente de grele încercări ce au avut loc în acești 5 ani de edificare a lăcașului nostru – „Fiscservinform”.

Dezvoltarea Sistemului informațional fiscal este o sarcină importantă și primordială pentru echipa noastră. Întreținerea și deservirea tehnică a infrastructurii info-comunicaționale, administrarea soluțiilor informatice de gestiune a Registrului fiscal de stat, prestarea serviciilor electronice contribuabililor, asistența tehnică oferită inspectorilor fiscali - sunt acele sarcini în care implicarea fiecărui din noi asigură cu desăvârșire suportul adus de întreprindere Serviciului Fiscal de Stat din Republica Moldova.

Sunt ferm convins că informatizarea domeniului administrării fiscale este un obiectiv major pentru țara noastră, fiind un sector important de care depinde securitatea financiară a statului.

Acest obiectiv ne inspiră un simț deosebit de responsabilitate socială- de a contribui direct la procesele de dezvoltare a Republicii Moldova. Iar când suntem inspirați de un scop măreț, de un obiectiv de importanță socială, nu există bariere: mintea depășește limitele, conștiința se extinde în toate direcțiile și ne putem trezi într-o nouă lume minunată.

Realizările de succes, pe marginea implementării proiectelor și serviciilor electronice inovative în domeniul fiscal, obținute pe parcursul a 5 ani, vorbesc de la sine. Acesta este meritul nostru, al tuturor – meritul familiei care celebrează 5 ani de activitate.

Pe final, aduc sincere mulțumiri clienților, partenerilor și, nu în ultimul rând, fondatorului nostru pentru susținere, suport și ghidare pe parcursul acestor ani de activitate. Succese și realizări mari tuturor ce sunt alături de noi în procesul edificării Sistemului informațional fiscal din Republica Moldova.

*Cu respect,*

**Vitalie Cocean,**

*Administratorul Î.S. „Fiscservinform”*

# DESPRE ÎNTREPRINDERE

La data de 25 noiembrie 2008 întreprinderea și-a lansat activitatea de bază prin inițierea procesului de formare a structurii organizatorice, asigurarea funcționării rețelei de calculatoare a Serviciului Fiscal de Stat la nivel național, cu o capacitate de peste 1800 stații de lucru, menținerea aplicațiilor de program și a bazelor de date distribuite în 36 oficii fiscale teritoriale, crearea și lansarea „Centrului de Date Primar” al Sistemului informațional fiscal. În anul 2009, prin decizia Guvernului Republicii Moldova, întreprinderea este desemnată în calitate de **administrator tehnico-tehnologic al Sistemului informațional fiscal**. Statutul dat și funcțiile întreprinderii au fost stabilite conform Hotărârii de Guvern nr. 344 din 30 aprilie 2009, atribuind întreprinderii responsabilitate maximă referitor la cristalizarea Sis-

Astăzi tehnologiile informaționale sunt pe larg utilizate în multe domenii ale vieții umane, iar valoarea lor în sectorul public este incontestabilă. Organizarea unei administrații fiscale profesionale și calitative nu poate fi concepută fără un Sistem informatic fiscal modern, bazat pe servicii electronice.



temului informațional fiscal național și integrarea acestuia în infrastructura guvernării electronice din Republica Moldova. Activitățile majore ale întreprinderii au fost inițiate conform funcțiilor de bază stipulate în același act normativ.

Sarcinile stabilite de Guvern au orientat întreprinderea în direcția consolidării eforturilor sale spre formarea unei structuri tehnico-organizatorice care să asigure edificarea unui Sistem info-comunicațional fiscal, bazat pe practicile internaționale, precum și dezvoltarea serviciilor electronice moderne pentru contribuabili.

## ACTIVITĂȚILE DE BAZĂ

- Administrarea, menținerea, dezvoltarea și asigurarea funcționării Sistemului informațional integrat și a infrastructurii acestuia;
- procesarea electronică a datelor și informațiilor fiscale în Sistemul informațional al SFS, organizarea și adminis-

trarea arhivei;

- gestionarea Registrului de stat al producției marcate cu marca comercială de stat și/sau cu timbru de acciz și a resurselor informaționale specializate necesare pentru crearea, dezvoltarea și exploatarea acestuia;
- asigurarea procesului de fabricare, recepționare, evidență și distribuire a formularelor tipizate de documente primare cu regim special și a timbrelelor de acciz;
- oferirea informației depline și veridice organelor de drept și de control, în conformitate cu principiile de bază ale creării Sistemului informațional al Serviciului Fiscal de Stat.

# DESPRE ÎNTREPRINDERE MISIUNEA ÎNTREPRINDERII

Întreprinderea de Stat „Fiscservinform” a fost fondată de Inspectoratul Fiscal Principal de Stat pentru a consolida și amplifica integrarea tehnologiilor informaționale și comunicaționale în activitatea sa zi de zi, alinierea la cele mai bune practici și standarde internaționale în domeniul administrării fiscale. Prin urmare, misiunea întreprinderii este strâns legată de activitatea Serviciului Fiscal de Stat.

Astăzi întreprinderea este o structură bine organizată, stabilă și sigilată sub funcția fundamentală: operatorul tehnico-tehnologic al Sistemului informațional fiscal național.

Misiunea noastră, care s-a cristalizat pe parcursul acestor ani formează esența activității întreprinderii, și este următoarea:

Eficientizarea administrării fiscale prin dezvoltarea Sistemului informațional integrat fiscal capabil să ofere servicii electronice moderne bazate pe principiile guvernării electronice.



**Anatol Arapu,**  
*Ministrul finanțelor*

În sistemul serviciilor electronice de stat Î.S. „Fiscservinform” deține un loc esențial, fiind promotorul reformelor și modernizării proceselor de gestiune a informațiilor fiscale. Rolul decisiv al întreprinderii în sistemul dat se remarcă prin crearea mecanismelor eficiente de interacțiune electronică între cetățeni și autoritățile publice, asigurând dezvoltarea durabilă a societății. Î.S. „Fiscservinform” oferă tehnologii ușor accesibile, de colaborare a contribuabililor cu autoritățile administrației publice, prin gama largă de servicii prestate. Sistemele informaționale create de întreprindere sunt lansate pentru a oferi cetățenilor instrumente simplificate, care vin să-i sprijine în relațiile lor cu organele fiscale.

# PRINCIPII ȘI OBIECTIVE

În prezent, o administrare fiscală eficientă și de calitate implică efort semnificativ pentru gestiunea operativă a informațiilor eterogene. Acest proces nu poate fi asigurat fără aplicarea tehnologiilor informaționale moderne pentru procesarea datelor, fără o echipă de specialiști calificați în tehnologia informației și comunicației. Activitățile complexe de recepționare, prelucrarea și analiza zilnică a volumului mare de informații și date cu caracter fiscal sunt realizate prin aplicarea soluțiilor IT și utilizarea serviciilor eficiente de comunicare. Această provocare a stat la baza creării Întreprinderii de Stat „Fiscservinform” - întreprindere specializată în domeniul tehnologiilor informaționale fiscale din Republica Moldova, având drept scop asigurarea Serviciului Fiscal de Stat cu suportul și asistența profesională, în vederea dezvoltării Sistemului informațional fiscal și a serviciilor electronice destinate contribuabililor. În toate acțiunile sale întreprinderea se conduce de următoarele principii:

- **Modernizare**
- **Eficiența**
- **Calitate**
- **Securitate**

Pentru realizarea misiunii trasate, întreprinderea își stabilește următoarele obiective strategice:

- formarea, dezvoltarea și întreținerea Sistemului informațional fiscal și integrarea lui în infrastructura națională de e-guvernare din RM;
- furnizarea serviciilor electronice fiscale contribuabililor;
- asistența tehnologică, informațională și de instruire a funcționarilor fiscali în domeniul utilizării eficiente a Sistemului informațional fiscal;
- asistența informațională și consultativă oferită autorităților publice în domeniul utilizării și accesului la date conform legislației RM;
- extinderea resurselor informaționale și creșterea calității datelor, crearea unei baze de date complete despre contribuabili, cu includerea informațiilor primite de la terți;
- asigurarea securității informaționale și protejarea datelor fiscale.



**Victor Barbăneagră,**  
*Viceministrul finanțelor*

Serviciile electronice devin instrumente tot mai importante și mai utilizate în întreaga lume, având menirea de a eficientiza activitățile de gestionare a informațiilor.

Pornind de la atribuțiile de procesare a datelor cu caracter fiscal, facilitarea schimbului de informații între contribuabili, Serviciul Fiscal de Stat și autoritățile publice - rolul Î.S. „Fiscservinform” este unul de importanță majoră. Întreprinderea realizează reforma informațională în administrarea fiscală, asigură eficacitatea gestiunii domeniului respectiv, orientându-se spre necesitățile contribuabililor. Acest fapt determină promovarea civismului fiscal și optimizarea procesului de încasare a impozitelor și taxelor la Bugetul Public Național.

Î.S. „Fiscservinform” este una dintre instituțiile care contribuie pregnant la principalele transformări informaționale, necesare de realizat pentru asigurarea condițiilor favorabile mediului de afaceri și cetățenilor.



# SERVICII ȘI PRODUSE

**Administrarea și întreținerea Sistemului informațional al Serviciului Fiscal de Stat** – este o totalitate de activități complexe de întreținere, administrare și monitorizare a familiei de aplicații și soluții software, servicii electronice și de comunicare din cadrul Sistemului respectiv.

**Administrarea și întreținerea infrastructurii tehnice și de rețea în cadrul a 36 IFS teritoriale** – cuprinde activități de mentenanță și profilaxie a infrastructurii de rețea, a serverelor, echipamentelor de stocare, sistemelor speciale din cadrul Centrului de date, calculatoarelor și a echipamentului periferic din cadrul Sistemului informațional fiscal.

**Procesarea rapoartelor fiscale și administrarea arhivei electronice** – reprezintă activități de procesare manuală și automatizată a declarațiilor fiscale prezentate de contribuabili, a plăților trezoreriale, evidența și gestionarea arhivei, digitizarea documentelor, administrarea arhivei electronice fiscale.

#### **Servicii de raportare automatizată:**

**„Declarație electronică”** – oferă tuturor contribuabililor posibilitatea de a depune rapoartele fiscale cu aplicarea semnăturii digitale sau semnăturii electronice de autentificare. „Declarație electronică” reprezintă un instrument eficient de creare, verificare și transmitere a rapoartelor fiscale prin intermediul rețelei internet, fără necesitate de deplasare la organul fiscal. De asemenea, oferă posibilitatea de a importa rapoartele fiscale pregătite preventiv în programele de evidență contabilă a utilizatorilor.

**„Declarație rapidă”** – reprezintă o metodă automatizată de creare, verificare și imprimare a declarațiilor fiscale, prin aplicarea codului de bare bidimensional, ce criptează datele introduse la etapa depunerii declarațiilor fiscale respective la organul fiscal.

**„Registrul general electronic al facturilor fiscale”** – este destinat pentru organizarea evidenței electronice a facturilor fiscale la agentul economic furnizor de bunuri materiale și servicii. Registrul general electronic al facturilor fiscale reprezintă o parte componentă a portalului serviciilor fiscale electronice și are ca scop simplificarea, sporirea eficienței și rapidității procesului de evidență al facturilor fiscale ale agenților economici din Republica Moldova.

**„Crearea și circulația documentelor electronice între SFS și Instituțiile Financiare”** – asigură crearea, prelucrarea, semnarea digitală, păstrarea și circulația documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat și instituțiile financiare din Republica Moldova. Printre principalele obiective ale sistemului se numără: optimizarea procesului decizional; sincronizarea interacțiunii Serviciului

Cum apreciați rolul Î.S. „Fiscservinform” în dezvoltarea Dvs. profesională?



**Zahar Pascalov**  
coordonator de proiect al Secției gestionare proiecte

*Îmi amintesc prima zi când am luat cunoștința cu „Declarația electronică” - impresiile au fost variate. În primul rînd, am fost mîndru pentru Moldova – specialiștii noștri au putut realiza un lucru atît de important, bravo! În al doilea rînd, m-am bucurat că nu mai este nevoie să stăm în cozi și să pierdem timp pe drumuri în perioada de raportare. În cele din urmă am completat on-line pe site-ul [servicii.fisc.md](http://servicii.fisc.md) raportul de „TVA FACT” pentru 500 de facturi. După care, fiind programator, mi-a fost destul de ușor să prelucrez o descărcare de date din 1C pe portalul „Declarației electronice” și, neștiind dacă această opțiune va fi analizată, am lăsat notițele la recepție. Propunerile înaintate au fost analizate și în consecință funcționalitatea „Declarației electronice” a fost optimizată. E de menționat echipa – foarte prietenoasă și unită, cu care e plăcut nu numai să lucrezi, dar și o comunicare simplă îți aduce satisfacție personală.*

Fiscal de Stat cu instituțiile financiare; utilizarea documentelor electronice, etc.

**„Comanda on-line a formularelor tipizate”** – este destinat contribuabililor solicitanți de documente primare și inspectorilor fiscali, activitatea cărora interacționează cu acest domeniu (inspectorii – executori, inspectorii care iau ▶

▼ decizia de eliberare a formularelor tipizate solicitate, inspectori responsabili de eliberarea documentelor comandate).

**Serviciile Laboratorului de Cercetări în Domeniul Protecției Documentelor** – fiind echipat cu utilaj necesar pentru cercetare de ultimă generație și având specialiști înalt calificați din domeniul expertizei documentare tehnice, deține un rol important în procesul de combatere a evaziunii fiscale privind comercializarea produselor din tutun și alcool supuse accizelor. Laboratorul este specializat în furnizarea următoarelor servicii:

- cercetări pentru determinarea conformității cu cerințele tehnice stabilite pentru produsele poligrafice securizate, confecționate la tipografiile specializate;
- cercetări și încercări de laborator în vederea îmbunătățirii caracteristicilor de calitate a produselor papetare speciale, perfecționării tehnicilor de securizare a hârtiilor de valoare, elaborării sarcinilor tehnice pentru implementarea unor tipuri noi de produse poligrafice securizate;
- cercetări pentru stabilirea autenticității timbrilor de acciz, sigiliilor de protecție a mașinilor de casă și control, facturilor fiscale și altor formulare tipizate de documente primare cu regim special, fiind realizate în baza solicitărilor atât a organelor de stat, abilitate cu funcții de control, cît și a contribuabililor (persoane fizice și juridice);
- asistența tehnică oferită la solicitarea organelor abilitate de stat pentru verificarea respectării prevederilor legislației în vigoare privind marcarea produselor cu „Timbru de acciz”;
- consultarea funcționarilor din cadrul instituțiilor abilitate și a contribuabililor cu privire la procedeele de verificare prealabilă a autenticității produselor poligrafice securizate, destinate necesităților fiscale;
- asigurarea instituțiilor de expertiză judiciară și a altor organe de stat abilitate cu materiale metodico-informative privind combaterea evaziunii fiscale.

**Asigurarea procesului de fabricare, recepționare, evidență și distribuire a documentelor cu caracter special:**

- Timbre de acciz;
- Facturi fiscale;
- Sigilii de protecție.

Întreprinderea gestionează permanent procesul dat, aplicînd metode de îmbunătățire și modernizare a acestuia.

## Servicii de instruire

- **Instruirea contribuabililor** cu privire la utilizarea serviciilor electronice de raportare fiscală „Declarație electronică” și „Declarație rapidă”.

- **Instruirea funcționarilor publici** vizavi de utilizarea complexelor de programe privind raportarea fiscală: Sistemul de raportare on-line „Intrare autorizată”, asigurarea securității informațiilor accesate prin „Intrare autorizată”, elemente de protecție a timbrilor de acciz ș.a.
- **Instruirea funcționarilor Serviciului Fiscal de Stat** aferent utilizării complexelor de programe privind raportarea și evidența fiscală: SIA „Sistemul de management al cazurilor pentru activitățile Serviciului Fiscal de Stat”, SIA „Cadastrul fiscal”, SIA „Control.fisc.md” etc., administrarea rețelelor locale de calculatoare, utilizarea aplicațiilor software.

Cum apreciați rolul Î.S. „Fiscservinform” în dezvoltarea Dvs. profesională?



**Gheorghe Tricolici,**  
Șef al Secției  
personal

*Din primele zile de activitate la Î.S. „Fiscservinform” am înțeles că întreprinderea este un câmp fertil, în care munca zilnică îmbinată cu dăruire și perseverență va aduce roadele așteptate. Echipa de lucru, atmosfera pozitivă și motivația pentru reușite sunt forțele care m-au ajutat să înaintez și să evoluez profesional. Primesc o imensă satisfacție cînd generez idei noi, acestea sunt realizate și contribuie la dezvoltarea întreprinderii. Este plăcut să te simți omul potrivit la locul potrivit.*

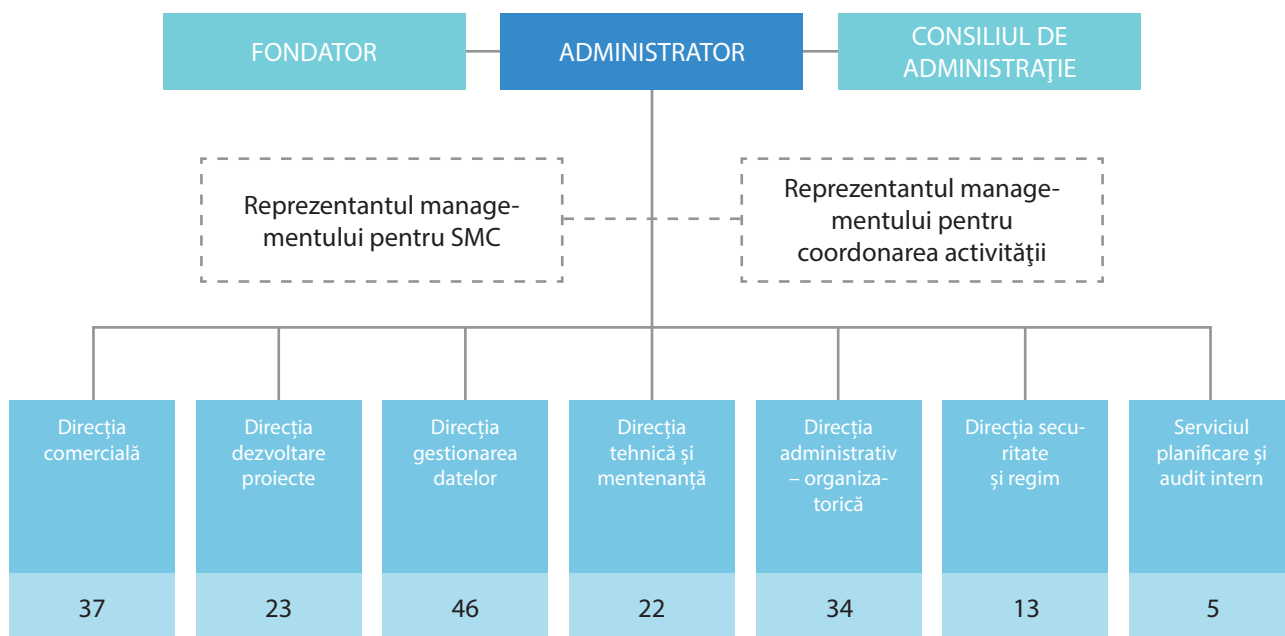
# STRUCTURA ORGANIZATORICĂ

Întreprinderea este condusă de către Consiliul de administrație, care este organul colegial de administrare, reprezintă interesele statului și își exercită activitatea în temeiul Legii nr.146-XIII din 16.06.1994 „Cu privire la întreprinderea de stat”, Statutului și Regulamentului Consiliului de administrație al întreprinderii aprobat de Fondator.

Organul executiv este reprezentat de Administratorul întreprinderii și managerii direcțiilor activităților de bază. Administratorul conduce activitatea întreprinderii și își exercită funcțiile ce-i revin în conformitate cu legislația, statutul întreprinderii și sarcinile stabilite de Serviciul Fiscal de Stat.

Structura organizatorică a întreprinderii (figura 1) are ca fundament obiectivele și sarcinile de realizat ale Î.S. „Fiscservinform”.

Figura 1: Structura organizatorică a Î.S. „Fiscservinform”



**DIRECȚIA DEZVOLTARE PROIECTE** asigură dezvoltarea și funcționarea optimă a Sistemului informațional integrat prevăzut de Codul fiscal și a infrastructurii acestuia; gestionarea și implementarea proiectelor în domeniul IT. Pentru a îndeplini acțiunile/transformările necesare asupra sistemelor informaționale/informatic pe parcursul ciclului de viață al acestora, Direcția vizată elaborează sau participă la elaborarea documentelor strategice de dezvoltare a Sistemului informațional al Serviciului Fiscal de Stat.

**DIRECȚIA GESTIONAREA DATELOR** are ca scop procesarea electronică a datelor și informațiilor fiscale în Sistemul informațional al Serviciului

Fiscal de Stat, organizarea și administrarea arhivei acestuia, asigură activități informaționale și analitice pentru Serviciului Fiscal de Stat și conducerii întreprinderii, oferă Serviciului Fiscal de Stat și altor autorităților publice abilitate informații operative, rezultate analitice planificate și inopinate.

**DIRECȚIA TEHNICĂ ȘI MENTENANȚĂ** administrează, menține și asigură funcționarea Sistemului informațional integrat prevăzut de Codul fiscal și a infrastructurii acestuia, oferă informații deplină și veridice organelor de drept și de control în conformitate cu principiile de bază ale creării Sistemului informațional al Serviciului Fiscal de Stat. ►



▼ **DIRECȚIA ADMINISTRATIV-ORGANIZATORICĂ** organizează, coordonează și monitorizează activitatea administrativă a întreprinderii în următoarele domenii: întreținere, producere, investiții și reparații, fiind abilitată cu atribuții de analiză, planificare a politicii de personal, activitatea economico-financiară, asigurarea procesării și distribuirii oportune a corespondenței, executării conforme a lucrărilor de secretariat, organizarea audienței cetățenilor de către conducerea întreprinderii, analiza petițiilor și controlul examinării în termen a acestora, asigură realizarea activității întreprinderii corespunzător cadrului legal al Republicii Moldova. Totodată Direcția aprovizionează întreprinderea cu resurse necesare pentru o bună funcționare a tuturor subdiviziunilor sale.

**DIRECȚIA SECURITATE ȘI REGIM** este responsabilă de securitatea internă, informațională, antiincendiară, a domeniului tehnico-ingineresc al întreprinderii și asigură securitatea procesului de fabricare (tipărire), evidență, păstrare și livrare a timbrelor de acciz, precum și a formularelor tipizate de documente primare cu regim special. Colaboratorii acestei structuri realizează cercetări tehnice a timbrelor de acciz și a formularelor tipizate de documente primare cu regim special, execută constatări tehnico-științifice pe materialele parvenite de la subdiviziunile organelor de control. Adicional, Direcția organizează auditul de secundă parte și efectuează analiza riscurilor interne și externe.

**SERVICIUL PLANIFICARE ȘI AUDIT INTERN** promovează implementarea și perfecționarea continuă a procesului de planificare managerială, gestionează în mod eficient activitățile de audit intern și evaluarea funcționării Sistemului de Management al Calității în cadrul întreprinderii. Activitatea Serviciului este orientată spre asigurarea respectării politicilor și valorilor stabilite de întreprindere conform standardului ISO 9001:2008.

**DIRECȚIA COMERCIALĂ** promovează și oferă spre utilizare produse și servicii informaționale, care au menirea de a facilita interacțiunea între contribuabili, Serviciul Fiscal de Stat și autoritățile publice. Printre sarcinile de bază ale Direcției sunt: asigurarea gestiunii Registrului de stat al producției marcate cu marca comercială de stat și/sau cu timbru de acciz și a resurselor informaționale specializate necesare pentru crearea, dezvoltarea și exploatarea acestuia; asigurarea procesului de fabricare, recepționare, evidență și distribuire a formularelor tipizate de documente primare cu regim special și a timbrelor de acciz; organizarea

și desfășurarea activităților de popularizare și comercializare a serviciilor electronice fiscale și publicației periodice „Monitorul Fiscal FISC.md”, oferirea consultațiilor și asistenței necesare utilizatorilor serviciilor electronice de raportare fiscală.

*Cum apreciați rolul Î.S. „Fiscservinform” în dezvoltarea Dvs. profesională?*



**Vladimir Radionov**  
Șef al Secției implementare proiecte

*Am început să muncesc ca membru al Î. S. „Fiscservinform” încă de când aceasta era doar „Centrul de evidență a alcoolului și a spiritului etilic”. După ce am trecut cu succes interviul, am inițiat prima mea activitate profesională ca inginer în secțiunea sistemelor informaționale. Ulterior, când Centrul s-a reorganizat și a fost fondată Î.S. „Fiscservinform”, am fost avansat în funcție și dețineam postul de manager al proiectelor IT. În tot acest timp am participat la o mulțime de seminare și cursuri pentru dezvoltarea profesională, de aceea pot spune cu siguranță că întreprinderea noastră permanent contribuie la perfecționarea competențelor profesionale ale colaboratorilor săi. Țin să menționez, că pentru a atinge un rezultat e necesar de încredere în sine, în experiența proprie, în echipa cu care lucrezi... și mă bucur ca toate acestea le-am putut găsi anume aici.*



# EFACTIVUL ÎNTREPRINDERII

Întreprinderea noastră, se poate compara cu o familie de albi, o familie prietenoasă, unde fiecare-și cunoaște obligațiunile și posibilitățile, iar aportul adus de fiecă colaborator este unul special și unic în felul său

Tineri, activi, plini de energie - sunt însușiri ce caracterizează pe deplin colectivul întreprinderii, care știe să-și îndeplinească conștiincios munca, cu perspicacitate și devotament, asumându-și o mare parte din responsabilitățile legate de bunăstarea, confortul, succesul și prosperarea clienților noștri. Efectivul de personal al întreprinderii este reprezentat de 181 de angajați profesioniști, dintre care 173 au studii superioare. Vârsta medie este de 33 ani. Suntem un colectiv consolidat, organizat și receptiv la noile tendințe și provocări ale progresului. Una din priorități pentru conducerea Întreprinderii de Stat „Fiscservinform” întotdeauna a fost asigurarea condițiilor confortabile de muncă, precum și a unei atmosfere colegiale și profesionale benefice, pentru ca orice angajat al întreprinderii să simtă susținerea și siguranța în ceea ce face. „Fiscservinform” tinde să ofere colaboratorilor săi un mediu motivant pentru a evidenția și valorifica capacitățile deosebite ale fiecăruia, acordând pe această cale posibilități largi de creștere și dezvoltare profesională.

Cum apreciați rolul Î.S. „Fiscservinform” în dezvoltarea Dvs. profesională?



**Natalia Melehina,**  
specialist superior  
al Secției vânzări

*De fapt, îmi este destul de greu să răspund la asemenea întrebare, analizând situația doar din perspectiva dezvoltării profesionale, care cu siguranță a avut loc, deoarece astăzi dispun de acele abilități, de existența cărora nici nu știam în primele zile de lucru. Dar aș vrea să specific un alt aspect al dezvoltării mele în cadrul întreprinderii, și anume – dezvoltarea și perfecționarea personală, într-o echipă de profesioniști, fiind posibilă datorită unei interacțiuni permanente cu sistemul în care activez și pe care-l consider și în prezent un domeniu interesant și captivant.*



**Ion Prisăcaru,**  
Șef al Inspectoratului Fiscal Principal de Stat

Amplele reforme de modernizare europeană a țării noastre și ferma dorință de a accede în marea familie a țărilor europene presupun dezvoltarea Republicii Moldova drept un stat modern, performant, interactiv. În contextul acestor imperative, utilizarea tehnologiilor informaționale și de comunicații este indispensabilă. Cetățenii Moldovei trebuie să beneficieze de informații și servicii publice în regim non-stop, iar autoritățile să asigure transparența actului de guvernare, prin utilizarea și promovarea tehnologiilor informaționale în sectorul public.

Serviciul Fiscal de Stat se implică activ pe segmentul conceperii și implementării de noi servicii electronice, care sporesc accesul contribuabililor la servicii publice digitale. Este de remarcat că procesele de modernizare și eficientizare a administrării fiscale sunt părți componente ale politicilor de asimilare a valorilor europene și în acest sens Î.S. „Fiscservinform” răspunde cu promptitudine și profesionalism la solicitările și exigențele conducerii Serviciului Fiscal de Stat.

# RETROSPECTIVA

În perioada anilor 2008-2013 administrarea fiscală din Republica Moldova a cunoscut o nouă abordare în ceea ce privește tehnologiile informaționale. Asistența contribuabililor a fost factorul primordial în evoluția integrării tehnologiilor moderne în activitatea Serviciului Fiscal de Stat. Un accent major în această perioadă s-a pus pe crearea unui ghișeu de servicii electronice pentru contribuabili. Astfel, a fost creat portalul [www.servicii.fisc.md](http://www.servicii.fisc.md) – prin intermediul căruia contribuabilii beneficiază de noi servicii de raportare fiscală. Scopul acestui portal este de a oferi în Internet o prezentare pertinentă a activității Serviciului Fiscal de Stat. Concomitent, prin prisma portalului dat, agenții economici au posibilitatea de a-și dezvolta accelerat și sigur afacerile, având la dispoziție formularele tip ale declarațiilor și ghiduri practice de îndeplinire a lor, legislația fiscală, precum și posibilitatea de a se informa într-un mod rapid și eficient. Totodată, utilizarea serviciilor electronice fiscale reduce distanța, economisește timpul și resursele financiare ale utilizatorului în interacțiune cu SFS. Anume în acest context au fost dezvoltate și lansate pe portal, pe lângă serviciile de bază, cum este „Declarație electronică” și „Declarație rapidă”, și alte servicii adiționale, care sunt mai mult de 21 la număr și care au drept scop informarea, dar și ridicarea nivelului de deservire a contribuabililor. Printre serviciile vizate sunt: „Comandă on-line Declarație electronică”, „Plasarea avizelor de plată a impozitului pe bunurile imobiliare”, „Calendar fiscal extins”, „Verificarea obligațiunii fiscale pentru persoane fizice”, „Fișa personală a imobilului”, „Avizul de plată a impozitului pe bunurile imobiliare, în formă electronică”, „Verificarea Timbrului de acciz”, „Registrul general electronic al facturilor fiscale”, „News Line”, „Carusela cu servicii”, „Întrebări frecvente”, etc. ▶

## Dezvoltarea SISF 2009-2013

2013

- SIA „Colectarea informațiilor din surse indirecte”
- Modulul „Cererea de restituire a supraplății impozitului pe venit”
- Dezvoltarea și modernizarea portalului [www.servicii.fisc.md](http://www.servicii.fisc.md)
- Serviciului web „Verificarea bonului de casă”
- SIA „Contul curent și de certificare al contribuabilului”
- SIA „Comanda on-line a formularelor tipizate”
- SIA „EFT de documente primare cu regim special”

2012

- SIA „Circulația documentelor electronice între SFS și Instituțiile financiare”
- SIA „Arhiva electronică fiscală” (etapa pilot)
- [www.fisc.md](http://www.fisc.md) – Oficiu virtual fiscal
- SIA „Registrul general electronic al facturilor fiscale”
- SIA „Managementul cazurilor”

2011

- Publicația periodică „Monitorul fiscal FISC.md”
- SIA „Managementul cazurilor” (în proces de lansare)
- Securitatea informațională – protejarea datelor confidențiale
- SIA „Control fiscal”

2010

- Lansarea portalului de servicii electronice și concomitent implementarea a 12 servicii electronice fiscale
- Eliminarea stocurilor de documente fiscale

2009

- SIA „Declarație electronică”
- SIA „Cadastrul fiscal”
- SIA „Declarație rapidă”



▼ **SIA „Cadastrul fiscal”** – reprezintă o componentă a Sistemului fiscal, bazată pe realizările contemporane ale tehnologiilor informaționale și de comunicații. Serviciul asigură recepționarea, stocarea, calcularea impozitelor și a penalităților, generarea avizelor, raportarea și monitorizarea procesului de impozitare a bunurilor imobile din Republica Moldova. Obiectivul general al sistemului este asigurarea calculării impozitului pe bunurile imobiliare și controlul asupra achitării acestui impozit. Astfel, pe parcursul perioadei 2009-2012, a fost lansată etapa a II „Evidența obiectelor cadastrale cu destinație industrial – comercial” și etapa III „Impozitarea bunurilor imobiliare cu destinație agricolă și a bunurilor cu destinație locativă din localitățile rurale din componența mun. Chișinău și mun. Bălți, reieșind din valoarea estimată”. În scopul optimizării procedurilor fiscale și asigurarea confortului contribuabililor, SIA „Cadastrul Fiscal” a fost completat cu două module noi „Aviz de plată în formă electronică” și „Plasarea avizelor de plată a impozitului pe bunurile imobiliare”. Modulele date permit expedierea avizului de plată privind impozitul calculat al bunului imobil pe e-mailul persoanelor fizice, utilizatori ai serviciului „Declarației electronice”, excluzând metoda fizică de transmitere a corespondenței.

**SIA „Declarație electronică”** este metoda de perfectare și prezentare a documentelor fiscale prin intermediul rețelei Internet cu ajutorul semnăturii digitale. Sistemul dat vine să completeze gama de servicii fiscale electronice, menite să asigure modernizarea actului de administrare fiscală în Republica Moldova. Implementarea serviciului „Declarație electronică” a contribuit la economisirea cheltuielilor de timp și bani a contribuabilului aferente procesului de raportare fiscală. Dezvoltarea acestui serviciului este una din prioritățile întreprinderii. Astfel, pentru persoanele fizice a fost elaborat și implementat modulul „Cererea de restituire a supraplății impozitului pe venit”, ce permite completarea și depunerea în regim on-line a formularului respectiv.

**SIA „Crearea și circulația documentelor electronice între SFS și instituțiile financiare”** prevede executarea în mod electronic a unor proceduri ce țin de administrarea fiscală, care este o cerință a dezvoltării continue și multilaterale a tehnologiilor informaționale. Sistemul reprezintă o componentă a guvernării electronice, fiind realizat în conformitate cu realizările contemporane ale tehnologiilor informaționale și comunicaționale. Acest serviciu asigură crearea, prelucrarea, semnarea digitală, păstrarea și (circulația) documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat și instituțiile financiare din Republica Moldova. ►

Cum apreciați rolul Î.S. „Fiscservinform” în dezvoltarea Dvs profesională?



**Victor Berzoi,**  
șef al Direcției gestionarea datelor

*În perioada a 5 ani de activitate Î.S. „Fiscservinform” și-a demonstrat eficiența și funcționalitatea prin realizările sale marcante. Totuși trebuie de specificat, că în spatele tuturor afacerilor de succes stau oamenii. Colaboratorii întreprinderii prin abnegația lor au creat succesele instituției noastre, iar „Fiscservinform” a reușit să le ofere un mediu propice, motivant pentru valorificarea capacităților unice ale fiecăruia. Aici am oportunitatea excepțională de a munci alături de un personal calificat, cu experiență în domeniu, alături de oameni talentați, responsabili, creativi și incontestabil frumoși. Împreună cu echipa am realizat un șir de proiecte interesante, dar și dificile, fiind un stimulent suplimentar pentru a tinde spre perfecționare continuă și o dezvoltare multilaterală. Totodată activând ca membru al Î.S. „Fiscservinform” am obținut satisfacția de a desfășura un lucru util în societate, orientat spre modernizarea actului de administrare fiscală în Republica Moldova.*

### ▼ **SIA „Registrul general electronic al facturilor fiscale”.**

Avînd la bază prevederile art. 118<sup>1</sup> al Codului Fiscal (Legea nr. 267 din 23.12.2011, în vigoare la 13.01.2012), la data de 01.07.2012 a fost lansat și integrat pe portalul [servicii.fisc.md](http://servicii.fisc.md) – SIA „Registrul general electronic al facturilor fiscale”. Sistemul este destinat eficientizării activității Serviciului Fiscal de Stat prin colectarea datelor din facturile fiscale eliberate de către furnizori. Cu ajutorul acestui instrument, Serviciul Fiscal de Stat are posibilitatea să monitorizeze, la prima etapă, livrările mai mari de 100 mii lei, cu scopul depistării subiecților ce practică pseudo-activitate de întreprinzător, precum și să genereze rapid rapoarte necesare pentru luarea unor decizii operative și corecte în cadrul procesului de administrare fiscală.

**SIA „Colectarea informațiilor din surse indirecte”** – reprezintă o componentă informațională, menită să asigure circulația informației către Serviciul Fiscal de Stat de la sursele indirecte, cum sunt: instituțiile financiare, notarii, agențiile de turism, companiile de asigurări și deținătorii de registre ale proprietarilor de valori mobiliare. Acest sistem va permite elaborarea de raportare și prezentarea informațiilor cu privire la

mijloacele bănești ale persoanelor fizice, transmiterea datelor conform normelor de securitate cu utilizarea semnăturilor electronice, fiind în concordanță deplină cu actele normative în domeniu.

### **SIA „Arhiva Electronică Fiscală”**

presupune implementarea unui mecanism eficient de formare și monitorizare a arhivei de reproducere digitale autentice ale declarațiilor fiscale și a altor documente fiscale prezentate de contribuabili. „Arhiva Electronică Fiscală” va disponibiliza obținerea informațiilor reale, corecte, completate cu imaginile documentelor fiscale din arhiva fizică, oferind numeroase avantaje: reducerea costurilor de administrare și întreținere; accesul centralizat la toate documentele printr-o interfață unică; posibilitatea de a lucra on-line cu documentele fiscale a autorităților publice abilitate, etc. ►



**Stella Mocan,**

*Directorul executiv al Centrului de Governare Electronică*

Apreciem foarte mult colaborarea pe care o avem cu colegii de la Întreprinderea de Stat „Fiscservinform”. Eforturile pe care le-au depus ei pe durata acestor 5 ani de zile pentru îmbunătățirea calității serviciilor publice – sunt cu adevărat remarcabile. În această perioadă au fost realizate foarte multe proiecte interesante, care vin să diminueze din dificultatea întâmpinată de cetățeni și oameni de afaceri în interacțiunea cu instituțiile de stat. Totodată, credem că în prezenta realitate digitală avem priorități urgente de a lucra împreună, de a colabora, de a intensifica acele acțiuni pentru a grăbi digitizarea sectorului public. Luând în considerație numărul mare de cetățeni care utilizează tehnologii moderne, Guvernul și-a propus să amplifice și să utilizeze acestea, încât să fie mai eficient, mai transparent, mai performant, să avem un nivel de corupție mai mic. Toate acestea deziderate solicită o implicare și o activizare maximă a specialiștilor din domeniul TIC. Astfel, sperăm să avansăm și în continuare în cooperarea noastră cu I.S. „Fiscservinform”, să avem cât mai multe proiecte realizate în comun, cum este „e-Factura” la etapa actuală. Ținem să specificăm repetat că ne propunem să realizăm și alte proiecte comune cât mai rapid, ca să punem în valoare acele avantaje oferite de tehnologiile moderne, precum utilitatea, simplitatea și comoditatea în utilizare. Dorim succes colegilor noștri, prosperitate și cât mai multe realizări frumoase. Mulți ani înainte!



Cum apreciați rolul Î.S. „Fiscservinform” în dezvoltarea Dvs. profesională?



**Viorel Bolocan,**  
Șef al Direcției tehnice și mentenanță

*Am intrat în „familia FSI” în urmă cu 5 ani. În toți acești ani am participat la evoluția întreprinderii, desfășurând activități diverse, de pe urma cărora am încercat să învăț cât mai multe.*

*Am avut parte de foarte multe experiențe, zeci de proiecte la care am participat sub diverse forme, seminare și cursuri de instruire profesională plus munca managerială, conducerea a mai multor subdiviziuni. Nu toate experiențele îți aduc o satisfacție imediată, nu toate pot fi catalogate drept succese. Ele sunt bune în măsura în care știi să însușești deprinderi și cunoștințe utile din acestea, contează cum te comporți când ajungi din nou în situații similare - atunci poți aprecia experiență anterioară drept pozitivă sau nu.*

*Ceea ce le recomand tuturor colegilor e să-și exprime cu încredere părerile personale și propunerile. Orice opinie de valoare contribuie la îmbunătățirea activității subdiviziunii în parte, dar și a întreprinderii per ansamblu!*

## ▼ Adățional, în rîndul realizărilor se înscriu:

„Centrul de Asistență și Contact (022) 822 222” creează o interacțiune sigură și operativă între contribuabili și portalul serviciilor electronice fiscale [www.servicii.fisc.md](http://www.servicii.fisc.md). Centrul asigură suportul informațional-consultativ prin telefon, skype și e-mail în vederea utilizării optime a serviciilor electronice fiscale, astfel, oferindu-se un nivel înalt de asistență la prestarea serviciilor întreprinderii.

„Centrul de eliberare a semnăturilor electronice de autentificare” este responsabil de eliberarea semnăturilor electronice de autentificare pentru persoane juridice și persoane fizice care se conectează la serviciul de raportare fiscală „Declarație electronică”. Semnătura electronică este necesară pentru prezentarea în format electronic a rapoartelor și declarațiilor fiscale. Centru de certificare al Î.S. „Fiscservinform” este de nivelul trei.

„Laboratorul de Cercetări în Domeniul Protecției Documentelor” deține un rol important în procesul de combatere a evaziunii fiscale în sfera comerțului produselor din tutun și alcool supuse accizelor. În cadrul laboratorului întreprinderii activează specialiști înalt calificați din domeniul expertizei documentare tehnice, totodată acesta fiind echipat cu utilaj de ultimă generație, asigurându-se în acest mod funcțiile privind realizarea cercetărilor și constatările tehnico-științifice pe materialele parvenite de la subdiviziunile organelor de control.

**Formulare tipizare de documente primare cu regim special.** Întreprinderea asigură procesul de tipărire, recepționare, evidență și comercializare de către Inspectoratul Fiscal Principal de Stat a formularelor tipizate de documente primare cu regim special.

**Publicația periodică „Monitorul fiscal FISC.md”,** fondată de Întreprindere sub egida Inspectoratului Fiscal Principal de Stat, este concepută ca o revistă cu caracter social de informare a contribuabililor, funcționarilor fiscali, experților în domeniile auditului financiar și fiscal, analiștilor economici și altor specialiști de profil financiar-economic.

# DATE STATISTICE

## Gestionarea informațiilor fiscale

Implementarea și promovarea serviciilor noi de raportare fiscală electronică a contribuit semnificativ la optimizarea procesului de gestionare a datelor fiscale, diminuarea stocurilor de documente fiscale și asigurarea procesării acestora.

Pentru perioada ianuarie–septembrie 2013 în cadrul întreprinderii au fost procesate cca **4,9 mil.** de documente fiscale, din care cca **3,3 mil. (68%)** reprezintă documente de plată și cca **1,6 mil. (32%)** – documente fiscale interne (dări de seamă, declarații, note informative fiscale, etc.). Utilizarea metodelor de raportare fiscală electronică a înlesnit minimizarea termenelor de procesare a documentelor specificate. Astfel, în perioada lunilor ianuarie-septembrie 2013, comparativ cu perioada similară a anului 2012, ponderea documentelor electronice s-a menținut pe o pantă ascendentă **(+11,31p.p.)**. În același timp, ponderea declarațiilor rapide s-a diminuat **(-8,68p.p.)**, respectiv și ponderea documentelor procesate manual s-a redus **(-2,63p.p.)**.

### Serviciul de raportare electronică fiscală „Declarație electronică”

În perioada ianuarie-septembrie 2013 prin intermediul serviciului „Declarație electronică” **27 371** contribuabili au prezentat **706 596** documente fiscale. Datele privind numărul documentelor fiscale și numărul utilizatorilor serviciului „Declarație electronică” sunt prezentate în *diagrama 2 și 3*.

În decursul lunilor ianuarie-septembrie 2013 persoanelor fizice-cetățeni le revin cca **11%** din numărul total de utilizatori ai serviciului „Declarație electronică”.

Diagrama 1: Structura documentelor fiscale (cu excepția documentelor de plată) după modul de procesare

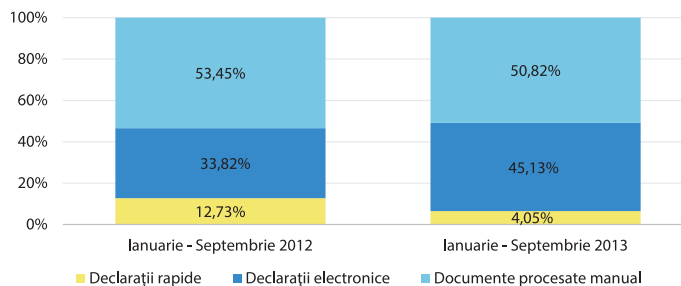


Diagrama 2: Dinamica fluxului de documente fiscale prezentate de contribuabili-persoane juridice prin intermediul serviciului „Declarație electronică”

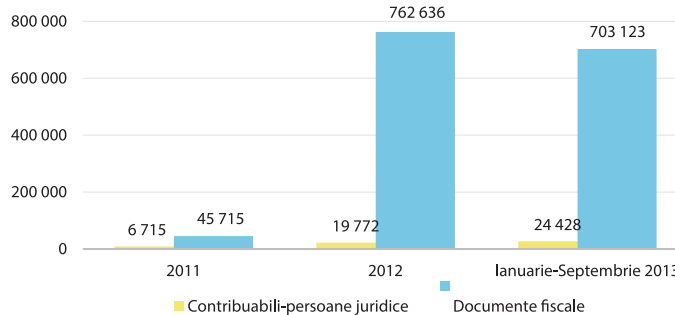
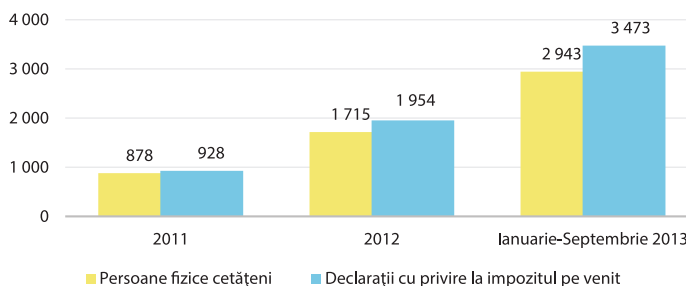


Diagrama 3: Dinamica fluxului de declarații cu privire la impozitul pe venit prezentate de persoane fizice-cetățeni prin intermediul serviciului „Declarație electronică”



### Serviciul de raportare electronică fiscală „Declarație rapidă”

Prin intermediu acestui serviciu, în perioada ianuarie-septembrie 2013, **19 064** utilizatori au prezentat **58 080** documente fiscale. În anul 2012 comparativ cu anul 2011 numărul total de utilizatori a crescut de cca **1,2 ori**, în timp ce numărul documentelor fiscale prezentate prin intermediul acestui serviciului s-a redus de cca **0,9 ori**. Cu referință la persoanele fizice-cetățeni, menționăm că pentru perioada analizată (ianuarie-septembrie 2013) aceștia reprezintă cca **60%** din numărul total de utilizatori ai serviciului „Declarație rapidă”.

# PROIECTE ÎN DERULARE

În anul 2011 Î.S. „Fiscservinform” a implementat:

**Sistemul de Management al Calității** conform standardului ISO 9001:2008. Realizarea procesului dat a avut drept obiectiv conformarea activităților desfășurate la cerințele internaționale de calitate, și anume: prestarea serviciilor în domeniul tehnologiilor informaționale; procesarea datelor; administrarea bazelor de date; activități de proiectare și implementare a sistemelor informatice; confecționarea și distribuirea timbrelor de acciz, precum și altor formulare tipizate de documente primare cu regim special. Odată cu certificarea ISO, întreprinderea a cunoscut o abordare nouă, bazată pe proces, la elaborarea, implementarea și îmbunătățirea gradului de eficiență a Sistemului de Management al Calității. Aceste activități sunt orientate spre asigurarea calității serviciilor prestate și obținerea de noi performanțe. Concomitent, utilizarea Sistemului de Management al Calității implică aplicarea unui proces continuu de îmbunătățire a serviciilor prestate, fiind asigurată de un colectiv profesionist, instruit și motivat. Serviciile oferite sunt adresate tuturor companiilor, care doresc să-și amelioreze nivelul de performanță și competitivitate.

La momentul actual eficientizarea procedurilor fiscale pe scară largă în Republica Moldova, precum și optimizarea proceselor de administrare

fiscală în cadrul Serviciului Fiscal de Stat pot fi realizate prin aplicarea tehnologiilor informaționale moderne. Astfel, eforturile Î.S. „Fiscservinform” sunt orientate spre perfecționare și stabilirea unor noi opțiuni, sisteme, module, dar și adaptarea celor vechi cu obiectivul principal de a institui o dezvoltare durabilă și continuă a domeniului fiscal.

**SIA „Management al Cazurilor”** a fost conceput pentru a oferi SFS posibilitatea să gestioneze controale, contestări și să examineze, din punct de vedere juridic, cazurile contribuabililor în format electronic, inclusiv datele referitoare la cazuri. Acest sistem va permite automatizarea fluxului de activități privind procesarea documentelor. Concomitent va reduce timpul pe care colaboratorii din cadrul Direcției controale fiscale, Direcției contestații fiscale sau Direcției juridice a IFPS îl consumă pentru a produce documente, actualizând automat informația din noile formulare necesare pentru evidență. „Management al Cazurilor” va înregistra operațiile îndeplinite de utilizatori, efectuând înregistrări detaliate despre datele și rapoartele solicitate și va permite filtrarea diferitor tipuri de solicitări, inclusiv de diferiți utilizatori.

**SIA „Contul curent de certificare a contribuabilului”** reprezintă un instrument on-line de vizuali-



**Veaceslav Cunev,**

Directorul companiei Î.M. „Deeplace” S.R.L.

La etapa actuală, Î.S. „Fiscservinform” a reușit să formeze și să asigure cea mai calitativă și stabilă prestare a serviciilor electronice fiscale din Moldova. E de relevat și poziția proactivă a întreprinderii, luând în considerație varietația de servicii posibile oferite contribuabililor. Profesionalismul personalului întreprinderii permite o disponibilitate și prestarea continuă a acestora, ceea ce este foarte important pentru o funcționare eficientă a întregului Sistem fiscal național.

Cum apreciați rolul Î.S. „Fiscservinform” în dezvoltarea Dvs. profesională?



**Dumitru Postu**  
Șef al Direcției dezvoltare proiecte

*Pentru mine „Fiscservinform” este acea rampă care m-a propulsat și mă menține în continuare în mediul profesional. De fapt, aici am învățat etica muncii, să fiu consecvent în acțiuni și în convingeri, să-mi balansez prioritățile, să gândesc critic și să analizez informațiile amănunțit. Nu în ultimul rând, trebuie să mărturisesc că poziția pe care o dețin în cadrul întreprinderii, îmi oferă oportunități extraordinare de fundamentare și fortificare a abilităților manageriale.*

▼  
zare a datelor referitoare la impozitele și obligațiile fiscale, fiecare contribuabil având acces la un cont curent propriu, exact și actualizat. Cu ajutorul acestui serviciu agenții economici au posibilitatea să genereze diferite rapoarte ce le permite să afle situația fiscală pe tranzacții, rulaje, solduri, restanțe istorice și penalități.

**SIA „Gateway fiscal”** este soluția de fiscalizare a terminalelor electronice de plată și reprezintă o platformă de hardware și software certificată de Comisia Interdepartamentală pentru mașinile de casă și control. „Gateway Fiscal” va fi un „nod” intermediar între terminalele electronice de plată și sistemul de evidență și control al companiilor de procesare a plăților electronice și respectiv va fi instalat pe teritoriul companiilor ce procesează aceste plăți.

**Implementarea Sistemului Informațional Automatizat „e-Factura”** va oferi agenților economici opțiunea utilizării unui produs informațional avantajos, atât din punct de vedere al creșterii operativității, cât și reducerii cheltuielilor materiale aferent procesului de facturare. De asemenea va asigura automatizarea procesului de circulație a documentelor între furnizorul și beneficiarul facturii și facturii fiscale.

**SIA „Arhiva Electronică Fiscală”**, sistemul presupune implementarea unui mecanism eficient de formare și monitorizare a arhivei de reproduceri digitale autentice ale declarațiilor fiscale și a altor documente fiscale prezentate de contribuabili. „Arhiva Electronică Fiscală” va permite obținerea informațiilor reale, corecte, completate cu imaginile documentelor fiscale din arhiva fizică, oferind numeroase avantaje: reducerea costurilor de administrare și întreținere; accesul centralizat la toate documentele printr-o interfață unică; posibilitatea de a lucra on-line cu documentele fiscale a autorităților publice abilitate, etc.

Toate proiectele realizate și cele planificate spre dezvoltare au menirea de a facilita povara fiscală pentru contribuabilii Republicii Moldova, respectiv de a optimiza procesul de gestiune fiscală pentru SFS. Astfel, considerăm că succesul oricărei activități este bazat pe cunoaștere, schimb de experiență și perfecționare permanentă.



# PLANUL STRATEGIC

Valorificarea potențialului existent, și identificarea noilor direcții de extindere privind utilizarea tehnologiilor avansate reprezintă o prioritate pentru Î.S. „Fiscservinform”. Pornind de la conceptul de dezvoltare, obiectivele de realizat ale întreprinderii prevăd acțiuni de edificarea Sistemului informațional fiscal, lărgirea gamei de servicii electronice pentru contribuabili, integrarea capacităților întreprinderii în proiectele dezvoltate de Centrul de Guvernare Electronică în domeniul implementării prevederilor Strategiei Naționale de Edificare a Societății Informaționale din Republica Moldova. În acest sens, întreprinderea planifică implementarea următoarelor proiecte:

**Unitatea de imprimare a avizelor și somațiilor** va contribui la îmbunătățirea administrării fiscale prin prisma informării și comunicării cu contribuabilii, cărora le vor fi expediate broșuri, scrisori personalizate, fișe de verificare și avertizare, avize de plată, afișe, etc. Aceste măsuri vor contribui la reducerea timpului colectărilor la buget; o mai bună comunicare cu contribuabilul prin oferirea unui sprijin activ; răspunderea rapidă, concisă și fără întârziere a informațiilor, prin omiterea unor proceduri consumatoare de timp (emiterea deciziilor, elaborarea documentelor interne, proceduri de ordin financiar, etc.).

**SIA „Dosarul contribuabilului”** are drept obiectiv primordial furnizarea unui instrument eficient în consolidarea și analiza datelor per fiecare contribuabil și prezentarea acestor informații într-un format comod tuturor actorilor ce au atribuție la Sistemul fiscal al Republicii Moldova (contribuabili, colaboratori ai SFS, colaboratori ai autorităților publice din Republica

Moldova). Totodată, sistemul va oferi funcționarilor fiscali și altor organe ale administrației publice un suport pentru generarea informațiilor și rapoartelor privind situația la zi a obligațiilor fiscale și de raportare a contribuabililor, iar celor din urmă posibilitatea depistării la timp a unor eventuale încălcări.

**Sistemul Informațional Automatizat „Identificarea întreprinderilor care practică activitate tenebră sau pseudoactivitate de întreprinzător”** va asigura selectarea din cadrul Sistemului informațional al SFS datele privind tranzacțiile (livrările și procurările) agenților economici cu întreprinderile declarate fantomă.

**SIA „Timbru de acciz digital”** va prezenta o resursă informațională de stat, fiind o combinație de mijloace comunicaționale, instrumente software și hardware, destinate pentru automatizarea activității Serviciului Fiscal de Stat privind codificarea, eliberarea și evidența timbrelor de acciz digitale, stabilirea autenticității acestora, precum și trasabilitatea lor electronică cu ajutorul mijloacelor tehnice speciale și certificate.



**Serghei Popovici,**  
*Director general al Î.S. „Centrul de Telecomunicații Speciale”*

În secolul dezvoltării vertiginoase a tehnologiilor informaționale, Î.S. „Fiscservinform” are o misiune extrem de importantă în societate – de a facilita interacțiunea dintre cetățeni, sectorul privat și autoritățile administrației publice, prin implementarea serviciilor electronice. Activitatea acestei întreprinderi este axată pe trecerea unor acțiuni uzuale în spațiul virtual, astfel oferind cetățenilor comoditate, economisirea timpului și resurselor financiare prin utilizarea serviciilor respective. Î.S. „Fiscservinform” contribuie considerabil la crearea unor sisteme informaționale moderne și reprezintă o verigă forte a unui mecanism complex de eficientizare a gestionării informațiilor.

# Edificarea Sistemului informațional integrat național – sarcina de bază a Î.S. „FISCSERVINFORM”

”

Ca să evoluezi, trebuie să fii dispus să-ți faci prezentul și viitorul diferit de trecut

*Alan Cohen*

Astăzi tehnologia informației – este un element indispensabil pentru funcționarea și dezvoltarea societății. Foarte multe domenii, dacă nu majoritatea, utilizează calculatorul, internetul sau produsele software pentru a asigura cele mai înalte performanțe de organizare, deservire, producere sau gestiune calitativă a proceselor. Posibilitățile create de tehnologiile informaționale au dat naștere unei societăți pentru care timpul și locul nu mai este un impediment, iar accesul la informație multidimensională crește operativitatea în procesul luării deciziilor.

Majoritatea guvernelor din lume pun accent pe tehnologiile avansate și integrează pe larg soluțiile info-comunicaționale în domeniile de competență a structurilor administrative de stat. În prezent se asigură pe larg trecerea la prestarea serviciilor electronice, digitizarea informației și integrarea soluțiilor informatice din cadrul ministerelor și departamentelor în platforme unice de guvernare electronică. Activitățile întreprinse au menirea de a institui o administrare de calitate a resurselor statului și prestarea operativă a serviciilor electronice cetățenilor.

Domeniul fiscal este unul substanțial pentru orice guvern, deoarece asigură securitatea financiară a statului. Pe plan global se investește masiv în dezvoltarea celor mai performante sisteme informaționale fiscale, care ar înlesni obținerea celor mai bune performanțe la capitolul administrării impozitelor, evidenței contribuabililor și prestării serviciilor electronice. Acumulările impozitelor în bugetul statului este elementul cheie în asigurarea funcționării optime a structurilor de stat și a instituțiilor sociale, asigurarea continuă a prestării serviciilor de stat cetățenilor, realizarea programelor și proiectelor de dezvoltare economică stabilite de guvern ca primordiale.

Crearea și dezvoltarea Sistemului informațional fiscal în Republica Moldova la fel este un factor de bază la capitolul executarea bugetului național. O administrare fiscală eficientă poate fi atinsă doar având o infrastructură de soluții

informatice de gestiune fiscală și servicii electronice pentru contribuabili. Automatizarea proceselor de afaceri instituționale și de administrare a resurselor este necesară astăzi pentru a face față tuturor provocărilor dictate de transformările socio-economice din societate.

Primele implementări ale tehnologiilor informaționale în cadrul Serviciului Fiscal de Stat au luat start încă în anii '90, astfel încât pe parcursul a două decenii au fost dezvoltate un șir de soluții informatice și create baze de date care asigurau necesitățile stringente ale proceselor și politicilor fiscale promovate la acel moment. Întreținerea infrastructurii tehnice, programelor software, procesarea datelor din declarațiile fiscale, automatizarea noilor procese, extinderea rețelelor de calculatoare, apariția aplicațiilor software noi - a impus sporirea continuă a numărului de specialiști implicați în administrarea și mentenanță acestor procese tehnice.

Utilizarea tehnologiilor descentralizate și aplicațiilor dezvoltate prealabil pe platforme moral învechite necesită o re-inginerie totală, bazată pe principii noi și orientate pe servicii electronice, vitrine virtuale de date, baze de date moderne centrate pe tehnologii de indexare dinamică.

Crearea Sistemului informațional integrat fiscal (SIISFS) este o necesitate ►



▼ imperativă pentru a spori nivelul de calitate a administrării fiscale. Avantajul principal al creării SIISFS presupune că în perspectivă angajatul IFPS sau IFS teritorial, pentru executarea obligațiilor de serviciu, nu va mai accesa aplicații informatice autonome și dispersate, ci va dispune, în funcție de roluri și drepturi, de un mediu integrat de servicii și instrumente electronice cu ajutorul căruia va avea acces la resursele informatice aferente postului său. Suplimentar, acest lucru va elimina redundanța tehnologică a operațiunilor și reutilizarea modulelor software dezvoltate în cadrul diferitor procese de administrare fiscală. Implementarea SIISFS își are ca sarcină atingerea următoarelor obiective cheie:

- dezvoltarea și implementarea unui spațiu informatic integrat și comun destinat activității inspectorilor fiscali cu contribuabilii și totalitatea instituțiilor publice cu care se realizează schimb reciproc de date;
- renunțarea la aplicații informatice izolate, în scopul exploatării eficiente a resurselor comune prin implementarea unei arhitecturi client-server de tip „multinivel”;
- implementarea tehnologiilor informatice moderne în activitatea oficiilor fiscale pentru optimizarea și perfecționarea procedurilor de administrare și evidență a obligațiunilor fiscale;
- utilizarea eficientă a resurselor materiale și umane (echipamente, asigurare program, comunicații, personal tehnic de specialitate, etc.);
- creșterea operativității și calității activităților de control și audit fiscal, prin furnizarea inspectorilor fiscali datele necesare în mod

consolidat optim și concludent;

- formarea resursei informaționale despre activitatea contribuabililor și relațiile lor cu statul în procesul administrării fiscale;
- perfecționarea procesului de organizare a schimbului de informații cu structurile externe în domeniul tehnologiilor informaționale;
- instituirea unui sistem unic de securitate a informației fiscale.

Prin urmare, având în vedere obiectivele expuse, Sistemul informațional se va dezvolta conform următoarelor principii:

- **principiul legalității:** care presupune crearea și exploatarea SIISFS în conformitate cu legislația națională în vigoare și a normelor, precum și standardelor internaționale recunoscute în domeniu;
- **principiul consecutivității:** corespunzător căruia componentele SIISFS se dezvoltă și se implementează în mod etapizat;
- **principiul respectării drepturilor omului:** care prevede exploatarea SIISFS în strictă conformitate cu documentele normative naționale, cu tratatele și convențiile internaționale privind drepturile omului, la care Moldova este parte;
- **principiul divizării arhitecturii pe nivele:** constă în proiectarea independentă a subsistemelor SIISFS în conformitate cu standardele de interfață dintre nivele;
- **principiul independenței de platformă** - interfața utilizator a sistemului informatic nu va impune o anumită platformă software și hardware pentru calculatorul client al utilizatorului;
- **principiul datelor sigure:** stipulează introducerea datelor în Sistem doar prin canalele autorizate și autentificate;
- **principiul securității informaționale:** presupune asigurarea unui nivel adecvat de integritate, selectivitate, accesibilitate și eficiență pentru protecția datelor de pierdere, alterări, deteriorări și de acces nesancționat;
- **principiul accesibilității informației cu caracter public:** vizează implementarea procedurilor de asigurare a accesului solicitanților la informația cu caracter public furnizată de soluția informatică;
- **principiul transparenței:** presupune proiectarea și realizarea SIISFS conform principiului modular, cu utilizarea standardelor transparente în domeniul tehnologiilor informatice și de telecomunicații; ►



- **principiul expansibilității:** stipulează posibilitatea extinderii și completării SIISFS cu noi funcții, îmbunătățirea celor existente sau integrarea cu alte sisteme informatice externe;
- **principiul de prioritate a primei persoane / a centrului unic:** implică existența unei persoane responsabile de rang înalt, cu drepturi pertinente pentru luarea deciziilor și coordonarea activităților în vederea creării și exploatării SIISFS;
- **principiul scalabilității:** se rezumă la asigurarea unei performanțe constante a soluției informatice la creșterea volumului de date și a solicitării SIISFS;
- **principiul simplității și comodității utilizării:** presupune proiectarea și realizarea tuturor aplicațiilor, mijloacelor tehnice și de program accesibile utilizatorilor SIISFS, bazate pe principii exclusiv vizuale, ergonomice și logice de concepție.

Cu referință la arhitectura tehnică a SIISFS, aceasta se va baza pe următorii piloni:

- implementarea componentelor SIISFS conform arhitecturii soluții client-server cu minim 3 nivele;
- acceptarea preponderentă a soluțiilor care vor furniza o interfață WEB pentru utilizatorul SIISFS;
- asigurarea unei securități adecvate a SIISFS pentru a proteja informația și subsistemele componente împotriva utilizării lor neautorizate, împotriva divulgării informației cu caracter personal, a datelor care fac obiectul secretului de stat sau secretului comercial;
- recunoașterea informației ca patrimoniu și gestionarea ei corespunzătoare;
- dezvoltarea și implementarea soluțiilor TIC, oferind posibilitatea reutilizării lor pentru alte procese sau în perspectiva asigurării posibilității de dezvoltare de noi funcționalități;
- minimizarea numărului diferitor tehnologii și produse care oferă aceleași funcționalități sau sunt similare după destinație;
- sporirea vitezei de procesare a solicitărilor beneficiarilor;
- asigurarea capacității de restabilire a sistemului în urma dezastrelor (asigurarea securității fizice a soluției informatice) ca parte componentă a planului de implementare.

Implementarea SIISFS va permite modernizarea Sistemului informațional existent prin automatizarea activității actorilor, care

interacționează cu componentele SIISFS, și va genera o listă de beneficii așteptate ca urmare a implementării și exploatării soluției informatice, printre care:

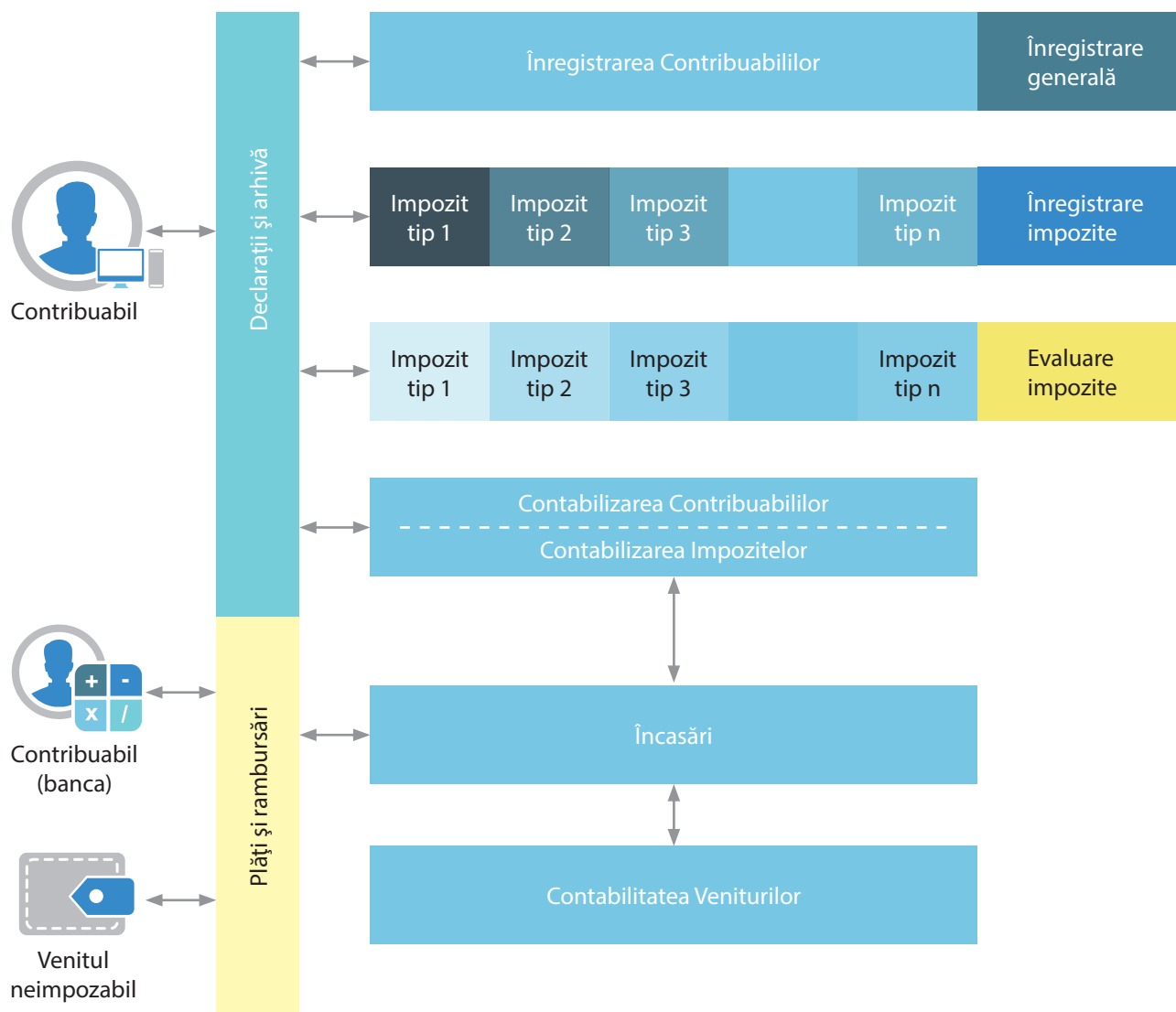
- eliminarea procedurilor curente de certificare a contribuabililor prin implementarea serviciilor electronice destinate autorităților solicitante;
- eliminarea subsistemelor informatice izolate prin implementarea unui spațiu informatic integrat, furnizat de o soluție de tip portal, care ar oferi centralizat toate funcționalitățile necesare;
- implementarea mecanismelor eficiente pentru schimbul electronic de date a Serviciului Fiscal de Stat cu terțe părți (alte autorități și instituții publice);
- popularizarea serviciilor de informare și servirea a solicitărilor contribuabililor sau autorităților publice în regim on-line;
- reducerea cheltuielilor de procesare a datelor și monitorizare a proceselor fiscale;
- reducerea costurilor legate de prelucrarea informației pe suport material tradițional (hârtie) prin trecerea la procesarea informației exclusiv în format digital.

Axată pe procesele universale de administrare fiscală la nivel internațional, dar și în concordanță cu particularitățile legislației fiscale naționale, SIISFS va permite:

- înregistrarea și evidența contribuabililor;
- recepționarea și procesarea rapoartelor/documentelor fiscale ale contribuabililor/inspectorilor;
- evidența obligațiilor fiscale;
- auditul și controlul fiscal;
- administrarea arieratelor;
- administrarea contestațiilor, etc. ►



Figura 2: Structura proceselor de bază



Structura proceselor de bază este reprezentat în figura 2 și cuprinde:

- **înregistrarea contribuabililor** se referă la totalitatea acțiunilor de creare a profilului contribuabilului în SIISFS și înregistrarea tuturor datelor acestuia relevante proceselor fiscale;
- **evidența dărilor declarațiilor fiscale efectuate de contribuabil** constă în totalitate acțiunilor de recepționare a rapoartelor fiscale ale contribuabililor și integrarea conținutului acestora în SIISFS;
- **înregistrarea impozitelor** implică totalitatea activităților de înregistrare și evidență a impozitelor declarate de contribuabil și a evaluării corectitudinii declarației acestora;
- **înregistrarea perioadei de impozitare** prevede un ansamblu de acțiuni privind înregistrarea și evidența momentului ▶

de timp relevant impozitului și termenului limită de achitare a acestuia;

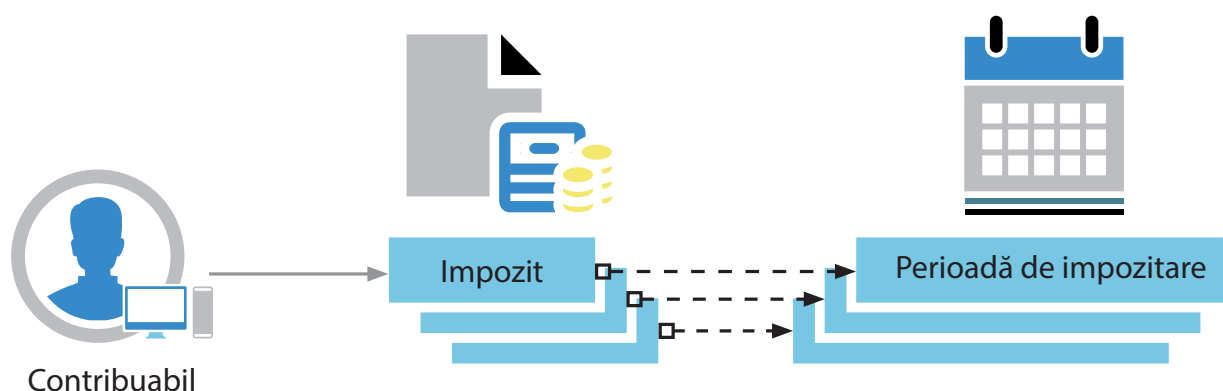
- **evidența plăților și rambursărilor** înglobează acțiunile necesare pentru înregistrarea plăților contribuabililor, efectuate în adresa Bugetului Public Național și a rambursărilor din Bugetul Public Național;
- **contabilizarea contribuabililor și impozitelor** este un proces format dintr-un complex de acțiuni necesare definirii la zi a relației dintre contribuabil și Bugetul Public Național (inclusiv prin analiza datelor recepționate din surse indirecte);
- **contabilizarea veniturilor** include totalitatea acțiunilor de

procesare a datelor privind încasările Bugetului Public Național.

Administrarea fiscală este direcționată pe trei filiere: gestiunea contribuabililor, gestiunea impozitelor și gestiunea perioadelor de achitare a impozitelor. În acest context putem defini trei obiecte supuse automatizării în cadrul *SIISFS* (principiul CIP):

- **contribuabil** – persoană fizică sau juridică care conform legislației fiscale trebuie să calculeze și să achite impozite și taxe, majorările de întârziere (penalitățile) și amenzile;
- **impozit** – plată obligatorie cu titlu gratuit, care nu ține de efectuarea unor acțiuni determinate și concrete de către organul împuternicit sau de către persoana cu funcții de răspundere din cadrul acestuia, pentru sau în raport cu contribuabilul care a achitat această plată;
- **perioada de impozitare** – perioadă calendaristică la încheierea căreia se determină baza impozabilă și se calculează suma impozitului aferentă acesteia, care trebuie achitată.

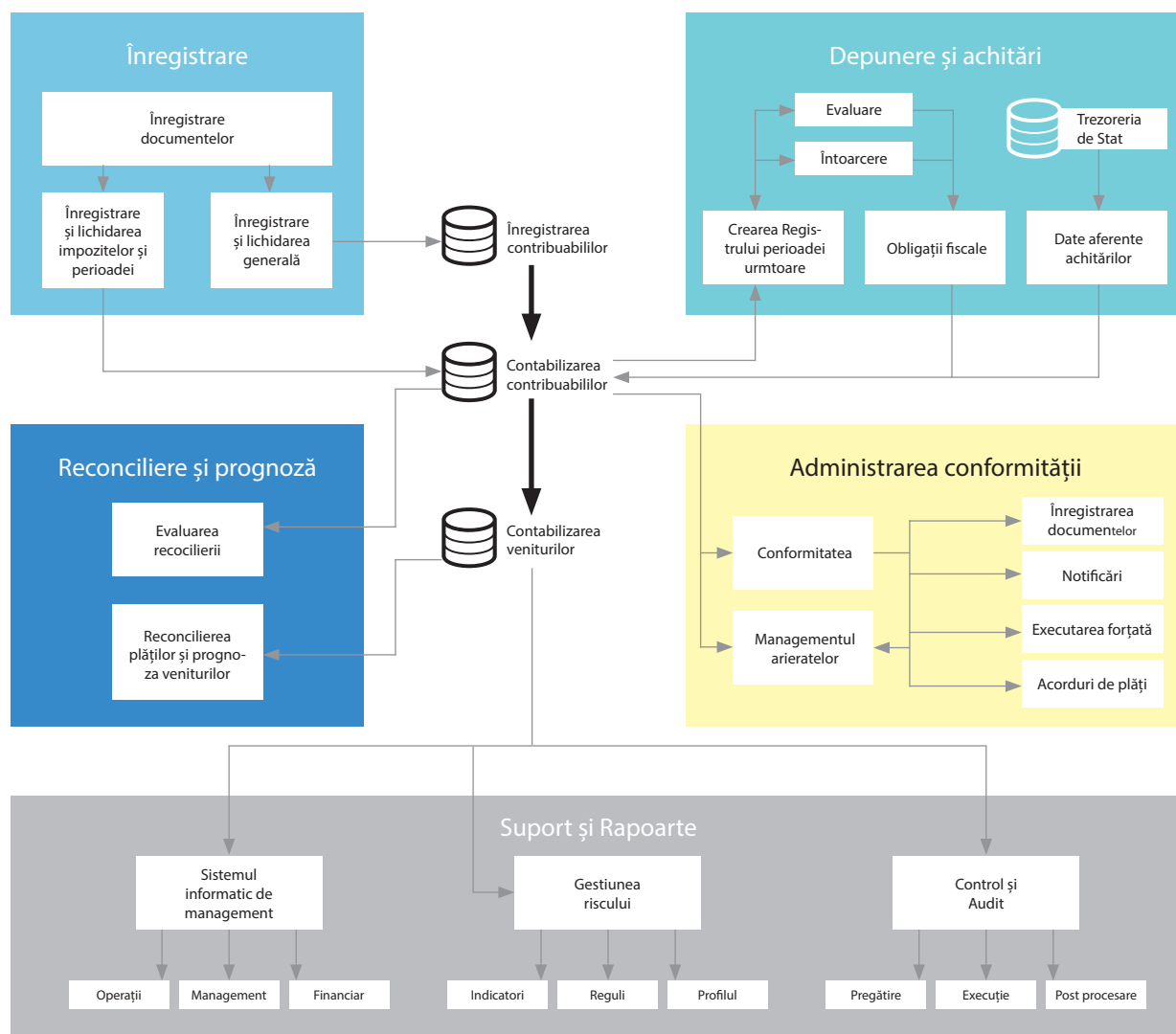
Figura 3: Principiul CIP de dezvoltare a funcționalităților SIISFS.



Cu scopul asigurării integrității datelor, un sistem va menține strict și consecvent relația dintre Contribuabil, Tipul de Impozit și Perioada de Impozitare, reprezentată în figura 4. ►



Figura 4: Fluxul informațional al SIISFS în contextul principiului CIP.



Conformitatea SIISFS cu principiul CIP este necesară pentru asigurarea legăturii logice între datele din Registrul contribuabilului și cele din documentele asociate (datele de evaluare, datele de plată, actualizări, etc.). În figura 3 este ilustrat fluxul informațional al SIISFS în contextul principiului CIP de conceptualizare a subsistemelor informatice ce necesită a fi dezvoltate în cadrul SIISFS. Reieșind din schema descrisă în figura 4, fluxurile informaționale ale SIISFS conceptualizate corespunzător principiului CIP sunt partajate, având în vedere specificul lor, în 5 blocuri funcționale după cum urmează:

- **înregistrare** – conține totalitatea fluxurilor de lucru aferente înregistrării contribuabililor, configurării sistemului de impozite al Republicii Moldova și definirii relației între categoriile de impozite și contribuabili;
- **depunere și achitări** – vizează totalitatea fluxurilor de lucru aferente proceselor de raportare electronică și tradițională a con-

tribuabililor și evidența plăților aferente obligațiilor fiscale declarate de contribuabili;

- **reconciliere și prognoză** – cuprinde totalitatea fluxurilor de lucru aferente proceselor de examinare și aprobare a datelor, parvenite prin intermediul fluxurilor informaționale ale blocului funcțional *Depuneri și achitări*.

Presupune de asemenea efectuarea prognozelor în baza datelor reconciliate;

- **administrarea conformității** – care conține totalitatea fluxurilor

de lucru aferente proceselor de verificare a respectării de către contribuabili a legislației fiscale în vigoare (verificarea corectitudinii întocmirii declarațiilor fiscale și a plăților virate de contribuabili în *Bugetul Public Național*);

- **suport și raportare** – este o totalitate a fluxurilor de lucru aferente activităților de procesare și analiză a informațiilor conținute în depozitul de date al *SFS* și asistență tehnică a tuturor utilizatorilor *SIISFS*.

SIISFS va reprezenta o entitate care va interacționa cu mediul extern, fie prin intermediul facilităților „SOA”, pe care se va baza arhitectura sa, fie prin intermediul interfețelor utilizator, puse la dispoziția utilizatorilor autorizați externi. ►

Figura 5: Fluxurile informaționale externe ale SIISFS.

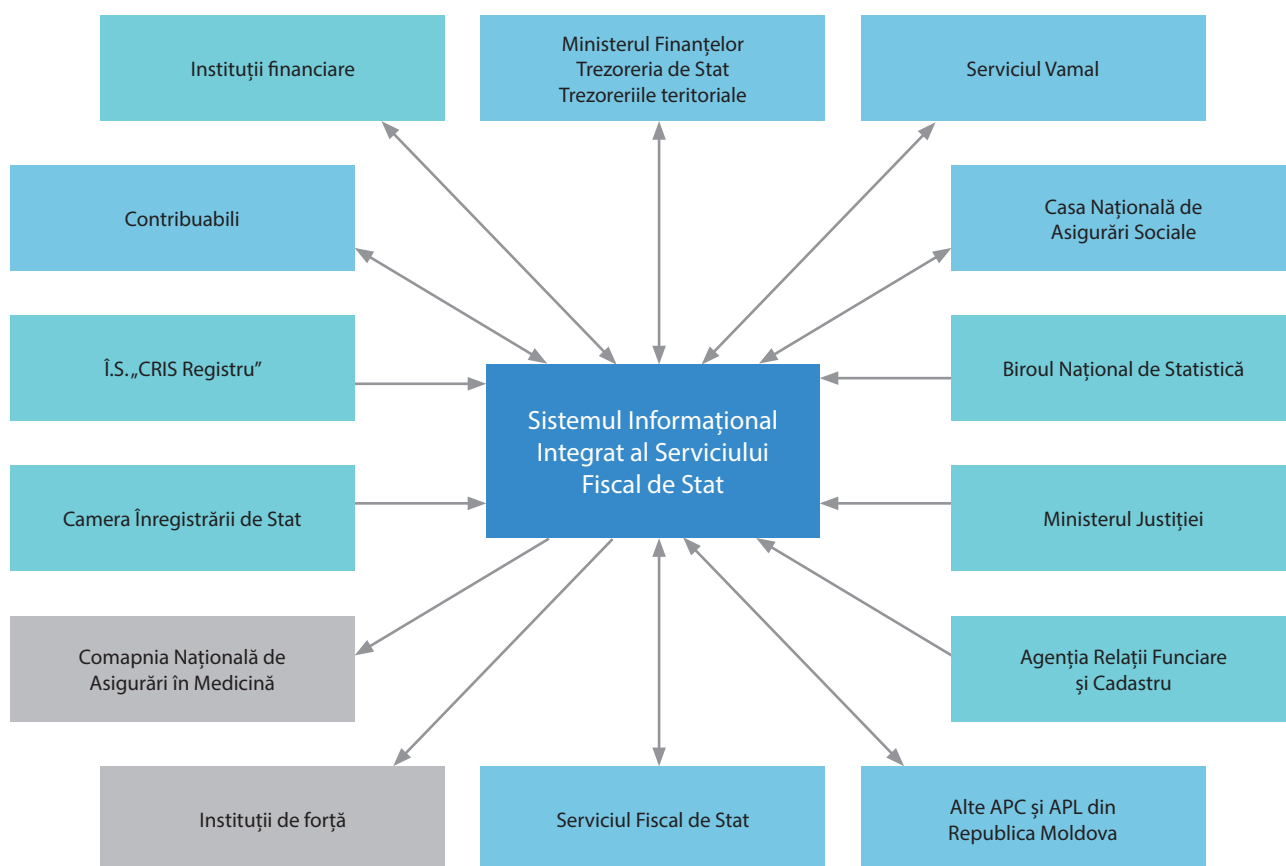




Figura 5 scoate în evidență că Sistemul informațional integrat al Serviciului Fiscal de Stat va interacționa cu 14 instituții. Scopul acestor cooperări se referă la consolidarea depozitului de date cu ajutorul mecanismelor manuale sau automate, fie prin diseminarea conținutului relevant al depozitului de date entităților externe.

Interacțiunea vizată poate fi de 3 tipuri: exclusiv de livrare a informației; exclusiv de recepționare a informației și bidirecțională.

#### **Fluxuri exclusiv de livrare a informației:**

- **Instituții de forță.** La acest nivel fluxurile exclusive de livrare a informației relevante vor fi direcționate instituțiilor de forță (Centrul Național Anticorupție, Procuratura, Ministerul Afacerilor Interne, etc.). Procesul dat fiind necesar pentru ca unitățile respective să-și exercite atribuțiile de serviciu;
- **Compania Națională de Asigurări în Medicină** reprezintă un flux exclusiv de livrare a informației aferente raportării specifice privind plățile primelor de asigurări medicale obligatorii.

#### **Fluxuri exclusiv de recepționare a informației:**

- **Î.S. „CRIS Regstru”** – prin intermediul acestui flux se recepționează datele aferente contribuabililor persoane fizice din Registrul de Stat al Populației;
- **Camera Înregistrării de Stat** – fluxul dat se referă la recepționarea datelor aferente contribuabililor - persoane juridice din Registrul de Stat al Unităților de Drept;
- **Ministerul Justiției** – flux exclusiv de recepționare a informației, care furnizează datele aferente contribuabililor - persoane juridice din Registrul de Stat al Organizațiilor Necomerciale;
- **Agenția Relații Funciare și Cadastru** – flux de recepționare a informației aferente proprietăților contribuabililor Republicii Moldova extrase din Cadastrul Bunurilor Imobile;
- **Biroul Național de Statistică** – flux exclusiv de recepționare a informației, ce relevă date aferente activității contribuabililor-persoane juridice raportate Biroului Național de Statistică și sunt actualizate clasificatoarele și nomenclatoarele naționale administrate de Biroul Național de Statistică;
- **Instituții financiare** – livrează informații, privind transferurile efectuate de contribuabili sau în adresa contribuabililor.

#### **Fluxuri informaționale bidirecționale:**

- **Serviciul Fiscal de Stat** – instituție cheie care utilizează majoritatea fluxurilor bidirecționale a informației în cadrul SIISFS, în calitatea sa de proprietar a SIISFS și utilizator principal al acestuia;
- **Ministerul Finanțelor** – este conectat la SIISFS prin fluxuri bidirecționale de informație, furnizând, prin intermediul Trezoreriei de Stat sau Trezoreriilor teritoriale, totalitatea datelor aferente plăților efectuate de contribuabili în adresa Bugetului Public Național și recepționează totalitatea datelor necesară activităților de monitorizare și planificare a proceselor bugetare;
- **Serviciul Vamal** – realizează schimb reciproc de informație privind tranzacțiile de import/export a contribuabililor și plăților aferente acestor tranzacții, efectuate sau pasibile de efectuat în Bugetul Public Național;
- **Casa Națională de Asigurări Sociale** – realizează schimb reciproc de informație privind primele de asigurări sociale pasibile de a fi efectuate sau efectuate în Bugetul Public Național, informația privind statutul special al contribuabililor-persoane fizice, care beneficiază de un regim fiscal deosebit, ca urmare a statutului său social, precum și altă informație aferentă sistemului de asigurări sociale;
- **Contribuabilul** – fluxuri bidirecționale de informație la acest nivel vizează schimbul reciproc de date cu SFS, prin intermediul sistemului de raportare fiscală sau cu ajutorul serviciilor electronice, puse la dispoziția contribuabilului de portalul serviciilor electronice fiscale; ►



- **Alte APC și APL din Republica Moldova**, care în virtutea activității sale trebuie să fie conectate la SIISFS și efectuează cu acesta schimb reciproc de informație.

SIISFS face parte din platforma tehnologică guvernamentală comună, ce reprezintă un nor informațional privat („private cloud”) bazat pe principiile „SOA”, care oferă trei nivele principale de prestare a serviciilor – infrastructura ca serviciu, platforma ca serviciu și software ca serviciu.

Interacțiunea SIISFS cu platforma tehnologică guvernamentală comună se va face prin intermediul serviciilor reutilizabile oferite la nivel de platformă, cum ar fi:

- **Serviciul de autentificare** („M-Pass”) și control al accesului, este o modalitate uniformă reutilizabilă pentru rezolvarea sarcinilor legate de securitatea sistemelor

informatice, cum ar fi autentificarea, identitatea electronică și autorizarea tranzacțiilor;

- **Serviciul de semnare digitală** („M-Sign”), acordă posibilitatea de aplicare a semnăturii digitale eliberate de Î.S. „Centrul de Telecomunicații Speciale” sau semnăturii mobile;
- **Serviciul mărcii de timp** („Time Stamping”) oferă valoare juridică a momentului efectuării tranzacțiilor în cadrul subsistemelor informatice ale SIISFS;
- **Serviciul de plăți electronice** („M-Pay”) pune la dispoziție o modalitate uniformă și reutilizabilă de acceptare a plăților electronice pentru toate instituțiile publice;
- **Serviciul de notificare** reprezintă o modalitate uniformă și reutilizabilă de a transmite notificări, astfel facilitând interacțiunea fizică a instituțiilor publice cu cetățenii, în funcție de necesități;
- **Serviciul de jurnalizare** oferă o modalitate uniformă și reutilizabilă de a stoca și prelua datele referitoare la activitatea utilizatorilor în cadrul soluțiilor informatice găzduite de „M-Cloud”.

Pe lângă serviciile de platformă, SIISFS va interacționa cu totalitatea serviciilor partajate, oferite prin intermediul nivelului „Software” și a infrastructurii „M-Cloud” adaptate necesităților APC și APL din Republica Moldova. ►



**Veaceslav Ciobanu,**  
ACAP

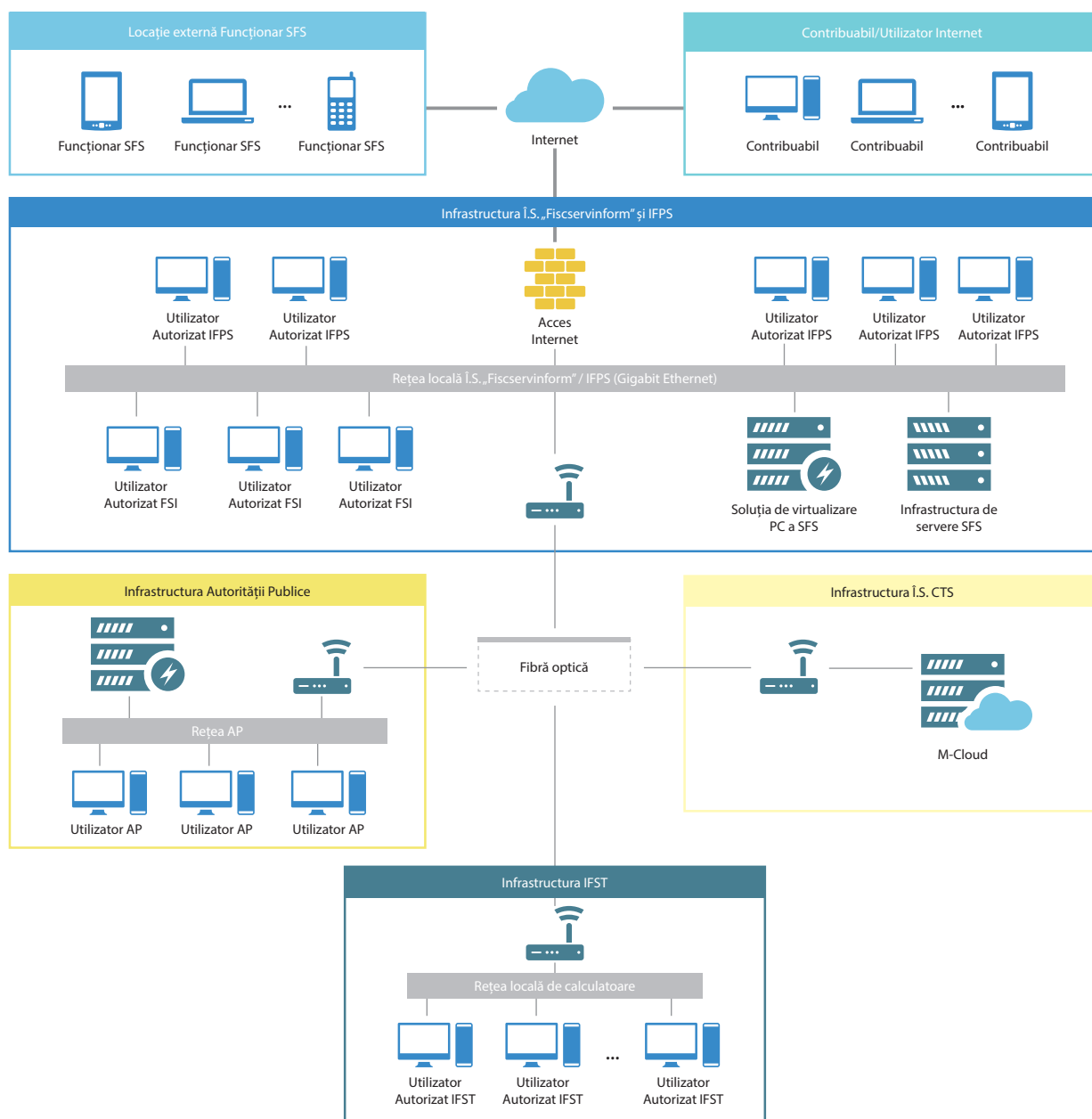
Țin minte foarte bine anul 2011 când a fost anunțată trecerea obligatorie la prezentarea dărilor de seamă fiscale în format electronic pentru plătitorii T.V.A. Prin lege erau stabilite termene foarte restrânse pentru trecerea la un nou mod de prezentare a dărilor de seamă. În acea perioadă am și făcut cunoștință cu serviciile acordate de Î.S. „Fiscservinform”. Dacă să fiu sincer, la acel moment, nu eram adeptul utilizării obligatorii a serviciilor electronice în procesul de raportare fiscală, pledam pentru asigurarea dreptului contribuabilului să aleagă forma de depunere a dărilor de seamă fiscale: prin intermediul sistemelor electronice sau pe hârtie.

Timpul a demonstrat că decizia a fost una corectă. Pentru a implementa ceva nou, în cele mai dese cazuri, trebuie să dai dovadă de voință. Pașii întreprinși, în primul rând de Î.S. „Fiscservinform”, privind implementarea noului sistem electronic de prezentare a dărilor de seamă fiscale au fost suficient de fermi, profesioniști și au asigurat încrederea scepticilor. Activitatea Centrelor de consultanță și primire a semnăturilor electronice, stabilite de Î.S. „Fiscservinform”, a fost organizată în așa fel ca să fie comodă, în primul rând, pentru contribuabili: programare preventivă, echipă tînără cu cunoștințe bune în domeniul tehnologiilor informaționale, disponibilă să soluționeze oricare problemă cu care ne confruntăm.

De asemenea, același nivel arhitectural al „M-Cloud” îi sunt caracteristice totalitatea serviciilor SIISFS, accesibile utilizatorilor prin intermediul portalului serviciilor publice (<http://servicii.gov.md>). Aceste servicii fie vor fi găzduite de „M-Cloud” (exemplu: „e-Factura”) sau vor fi disponibile prin integrarea nivelului de prezentare a arhitecturii SIISFS (portalul web al SFS) în portalul serviciilor guvernamentale.

Conform schemei prezentată în figura 6, soluția va cuprinde mai multe nivele de acces la resursele informatice expuse de SIISFS. Astfel, pe lângă infrastructura centrală, care va furniza majoritatea resurselor și serviciilor, parte componentă a SIISFS va servi și infrastructura tehnică și informațională a entităților externe implicate. ►

Figura 6: Nivelele de acces la resursele SIISFS.



Un aspect important în procesul dezvoltării SIISFS este asigurarea securității datelor și componentelor Sistemului informatic. În acest context, pentru atingerea scopului trasat vor fi întreprinse totalitatea măsurilor juridice, organizatorice, economice și tehnologice, orientate spre prevenirea pericolelor securității resurselor și infrastructurii informaționale.

Pot fi delimitate următoarele dificultăți privind securitatea informațională cu care se va confrunta Sistemul informatic, fiind necesar de asigurat:

- confidențialitatea informației (prevenirea obținerii informațiilor de către persoanele care nu au drepturile și competențele respective);
- integritatea logică a datelor (prevenirea introducerii, actualizării și ștergerii nesancționate a informației sau introducerii datelor denaturate);
- securitatea infrastructurii informaționale de tentative privind defecțarea sau modificarea funcționării acesteia;
- continuitatea activității SIISFS și a acțiunilor de restabilire rapidă a funcționalității acestui Sistem.

Pentru realizarea obiectivelor menționate vor fi utilizate următoarele mecanisme:

- verificarea autenticității datelor și autorizarea operațiilor aferente acestora în SIISFS (adăugare, actualizare și ștergere);
- administrarea accesului la informație;
- înregistrarea acțiunilor utilizatorilor SIISFS ;
- criptarea informației;
- implementarea unui Sistem de Management al Securității Informației;
- auditul informatic;
- evaluarea, monitorizarea și gestiunea riscurilor;
- managementul incidentelor;

- managementul schimbărilor;
- restabilirea componentelor SIISFS în caz de dezastru.

Adițional, vor fi efectuate acțiuni organizatorice, tehnologice și de program întru asigurarea securității informației, corespunzător standardelor naționale ale Republicii Moldova:

- SM GOST R ISO/CEI 15408-1:2009 (Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Criterii de evaluare pentru securitatea tehnologiei informației);
- SM SR ISO/CEI 27002:2011 (Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Cod de bună practică pentru managementul securității informației).

Utilizatorii autorizați vor poseda drepturi distincte de acces la interfața utilizator și date, în conformitate cu nivelul de securitate căruia îi corespund, fiind posibil de a defini rolurile și drepturile acestora.

Accesul la conținutul bazei de date va fi limitat în funcție de drepturile și rolurile specifice utilizatorilor. În acest caz, utilizatorul autorizat în SIISFS va avea acces la o interfață personalizată pentru accesarea funcționalităților, serviciilor, vizualizarea și gestiunea datelor.

Cele expuse descriu aspecte principale de ordin organizațional, metodologic și tehnologic, potrivit cărora este concepută și va fi implementată ideea realizării unei soluții informatice întregi și dinamice, ce ar asigura suportul informatic al autorităților, instituțiilor, persoanelor fizice și juridice, care trebuie să colaboreze în vederea consolidării spațiului informațional al Sistemului fiscal de stat.

Suntem încrezuți că modernizarea soluției existente va impulsiona crearea unui Sistem informatic integrat fiscal orientat spre prestarea de servicii calitative pentru contribuabili, prin îmbunătățirea proceselor administrării fiscale, facilitarea comunicării electronice, cum sunt depunerea declarațiilor și dărilor de seamă fiscale în formă electronică, accesul la profilurile contribuabililor și utilizarea serviciilor de „self-service”, sporirea eficienței proceselor de colectare a impozitelor prin identificarea și perceperea impozitelor restante. Totodată, aceste acțiuni presupun și asigurarea colaboratorilor SFS cu instrumente adecvate proceselor de lucru, care ar facilita și optimiza exercitarea funcțiilor acestora. Valorificarea potențialului tehnologiei informației și comunicațiilor, precum și implementarea conceptelor moderne de prelucrare a informației și automatizarea proceselor de afaceri va îmbunătăți calitativ procesul de luare a deciziei, va face posibilă transparentizarea și eficientizarea activității Serviciului Fiscal de Stat, iar esența motto-ului „Funcționarul fiscal în serviciul Contribuabilului” va fi asigurată pe deplin.