

## **CONCEPT** *privind informarea și educarea culturii fiscale a contribuabilului*

### **Introducere**

Conceptul Serviciului Fiscal de Stat privind informarea și educarea culturii fiscale a contribuabilului susține realizarea conformării voluntare înalte privind obligațiile fiscale pe care se bazează funcționarea administrării fiscale și prezintă unele propuneri pentru programul de educare și informare fiscală care pot îmbunătăți legătura dintre Serviciul Fiscal de Stat și contribuabil, prin creșterea înțelegerii de către cetățeni a funcției sociale ale impozitelor și faptul cum cheltuielile publice sunt investite în bunăstarea poporului.

**Misiunea  
Serviciului  
Fiscal de  
Stat**

*Contribuirea prin procesul educațional și informațional la creșterea nivelului de conștientizare a societății civile privind conformarea voluntară la plata obligațiilor fiscale.*

**Valorile  
Serviciului  
Fiscal de  
Stat**

*Promovarea unui bun sistem fiscal (Transparența).  
Oferirea serviciilor de înaltă calitate.  
Adaptabilitatea.  
Confidențialitatea.*

**Obiectivele  
Serviciului  
Fiscal de  
Stat**

- I. Perfecționarea mecanismului de informare a contribuabilului.
- II. Consolidarea și dezvoltarea sistemului de educare fiscală în Republica Moldova
- III. Ridicarea culturii organizaționale a Serviciului Fiscal de Stat

**Nr. I**

**Îmbunătățirea mecanismului de informare a contribuabilului**

### *Instrumente și căile de informare:*

#### **A. Centrul Informațional Unic de Asistență pentru Contribuabili (Centrul de Apel)**

Scopul principal al Centrului este furnizarea unei informații complete și exhaustive contribuabilului. Centrul oferă contribuabililor consultații telefonice în ceea ce privește legislația fiscală, consultații prin e-mail, înștiințări electronice despre activitatea Serviciului Fiscal, precum și anumite comunicări prin intermediul mesageriei vocale.

## **B. Pagina oficială WEB a Serviciului Fiscal de Stat**

O componentă tehnică a paginii web include module extranet, în particular o bază de date internă a știrilor, servind drept sursă informațională primară pentru personalul Serviciului Fiscal.

Pagina oficială web [www.fisc.md](http://www.fisc.md) va fi renovată prin elaborarea Forumului Serviciului Fiscal de Stat, care va permite publicului larg vizualizarea și punerea în discuție a diverselor tematici din domeniul fiscal, între contribuabil-contribuabil, respectiv contribuabil-inspector fiscal.

Perfecționarea paginii web presupune și elaborarea rubricii „Cele mai frecvente întrebări și răspunsuri”, respectiv elaborarea opțiunilor de acordare publicului-țintă posibilitate de a se abona la Spam-știrile Serviciului Fiscal, care vor transmite cele mai noi știri, noutăți, avize, și modificările recente în legislație către adresa electronică a abonatului.

## **C. Birourile de consultanță**

Prin intermediul Birourilor de consultanță inspectorii fiscali trebuie să ofere îndrumări și asistențe în domeniul fiscal, atât prin consultare directă a contribuabililor, cât și prin telefon.

## **D. Vizita fiscală de consultanță**

Prin intermediul vizitelor fiscale, angajații Serviciului Fiscal de Stat acordă explicații privind legislația fiscală, termenele de prezentare a dărilor de seamă fiscale aferente activității, răspund la întrebările puse de contribuabili privind drepturi și obligații, și alte informații ce țin de impozitare.

## **E. Mass-media**

1. *Materiale de presă (articole informative* - publicație informală prin care se transmit informații (de tip știre) la intervale regulate și într-un mod proactiv către toate categoriile de public-țintă.

2. *Comunicate de presă* - acordarea informației, ce reprezintă o știre cu interes clar pentru public, cu impact la nivelul opiniei publice.

3. *Conferința de presă (vizite de presă)* - Serviciul Fiscal de Stat organizează întâlniri cu presa pentru a prezenta o noutate sau o realizare deosebită pentru un anumit sector de activitate, informația dată fiind complexă și necesită multe explicații sau clarificări.

## **F. Publicații**

Realizarea publicațiilor va oferi informații complete în formă scrisă și va permite deținerea controlului asupra informației editate.

1. *Buletine informative (newsletters)*

2. *Broșuri* - Serviciul Fiscal de Stat va elabora și edita broșuri de informare (pe un anumit subiect) și/sau de promovare (a Serviciului Fiscal de Stat).

3. *Reviste* – se propune crearea revistei periodice raionale/sătești în domeniul fiscal, care va fi spre executare și sub supravegherea IFS Teritoriale sau plasarea în revistele raionale a rubricilor permanente ale Serviciului Fiscal de Stat.

4. *Pliante* - se va elabora și distribui pliante care vor aborda un subiect restrâns, bine structurat pentru fiecare tip de impozite și va conține strict informații utile: subiectul, obiectul, termen de achitare, contacte.

5. *Fluturași* - vor fi distribuiți prin cutiile poștale ai cetățenilor în cazul necesității anunțării unui eveniment.
6. *Afișe* - Plasarea se va efectua pentru promovarea unui eveniment, program, serviciu sau un proiect.

Pentru asigurarea unei informări prompte și de calitate, se va oferi informații în timp util prin campanii de informare asupra modificărilor legislative și asupra termenelor limită din calendarul fiscal.

Se va crea **Grupul de Informare Publică**, dirijat de Direcția relații externe și publice, care reprezintă un grup neformal în cadrul căruia vor activa câte un reprezentant din IFS teritoriale și angajați ai Inspectoratului Fiscal Principal de Stat. Grupul va fi supravegheat de un *purtător de cuvânt* numit de către conducere.

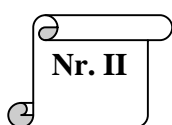
Grupul de Informare Publică va conține **Centrul de Presă**, care se va ocupa direct de colectarea, prelucrarea informațiilor, coordonarea editării și distribuția.

Astfel, **Centrul de Presă** va crea un ziar periodic al Serviciului Fiscal de Stat, similar revistei organizației IOTA "Tax Tribune".

Serviciul Fiscal de Stat va participa cu **stand-uri** la o serie de manifestări economico-publicitare (tîrguri, expoziții etc.), unde funcționarii SFS să fie la dispoziția publicului vizitator cu informații specifice, legate de domeniul de activitate vizat de respectivele evenimente, și cu informații fiscale de interes general.

Se va institui **Consiliul Consultativ**, care va îndeplini următoarele sarcini: contribuirea la libera exprimare a voinței contribuabililor, promovarea respectării drepturilor și obligațiilor societății civile și asigurarea unor raporturi corecte între contribuabil, inspector și societatea civilă, va elabora și promova recomandările care vor veni în sprijinul rezolvării problemelor în domeniul fiscal ale societății civile etc.

Se va iniția crearea **Birourilor de autodeservire**, care vor contribui la sporirea accesului la informațiile interesate de către contribuabili (calculări, achitări, restanțe, majorări de întârziere, legislație, etc.), precum și la dezvoltarea activității de antreprenor și formarea condițiilor favorabile pentru desfășurarea business-ului.



## **Consolidare și dezvoltarea sistemului de educare fiscală În Republica Moldova**

### **A. Tehnici de instruire a non-contribuabililor**

#### **1. Educarea fiscală în instituțiile de învățământ**

Educarea valorilor fiscale în școli va contribui la ridicarea nivelului informației oferite grupului țintă **învățător – elev – părinte** referitor la problemele curente ale Statului, respectiv a Serviciului Fiscal de Stat și va construi o bază pe cea deja existentă pentru perfecționarea cunoștințelor și orientării în domeniul fiscalității încă din anii școlare.

Programul școlar (liceal) de instruire în domeniul fiscal va include modalități de instruire, atât a profesorilor - pentru a contribui la formarea lor inițială și continuă, prin care pot dobîndi competențele personale și sociale necesare pentru noile programe educaționale, precum și pentru pregătirea elevilor pentru responsabilitățile fiscale față de stat.

Se vor lansa în mod oficial **Campanii “Ziua Ușilor Deschise”**, care va ajuta la crearea unor cooperări dintre contribuabili sau viitorii contribuabili și Serviciul Fiscal, promovarea unui proces fiscal transparent și accesibil la informație în societatea civilă și comunitățile de afaceri.

## ***2. Educarea fiscală a persoanelor fizice care doresc să desfășoare o activitate de afaceri***

Organizarea sesiunilor de instruire a viitorilor contribuabili cu tema “Educarea fiscală a viitorilor antreprenori”.

Vor fi implicați foștii funcționari publici pensionați, cu grad înalt de profesionalism, relatînd informații din domeniul fiscal prin fuziunea teoriei cu practica și se va colabora cu ONG-uri specializate.

Vor fi organizate **Mese Rotunde** cu teme specifice, prin care persoanele calificate în domeniul fiscal în comună colaborare cu titularii concursului “Cel mai bun contribuabil” vor oferi explicații viitorilor contribuabili, privind prevederile neclare, ambigue, din Codul fiscal.

### ***3. Instruirea în serviciile publice***

Instruirea și educarea serviciului public și funcționarilor publici, inclusiv primarii în domeniul fiscal în așa mod încât acestea treptat să devină surse de informare.

Centrele regionale vor organiza diferite seminare și instruirii pentru autoritățile publice locale, serviciul public va fi instruit în baza eventualului program al Guvernului cu scopul ridicării nivelului sensibilizării opiniei publice și nivelului cunoașterii în rîndurile funcționarilor publici.

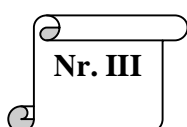
## **B. Tehnici de instruire a contribuabililor**

### ***Seminarele periodice***

Vor fi afișate pe panoul de informare tematicile seminarelor propuse pentru studierea acestora din timp și vor fi distribuite chestionare în care contribuabilii vor înscrie întrebările necesare pentru discuție. Informația privind organizarea seminarelor periodice va fi plasate și pe site-ul oficial al Serviciului Fiscal de Stat.

În cadrul **Atelierelor de Lucru** vor fi dezbătute diverse teme și va asigura recomandări imediat aplicabile din partea specialiștilor din cadrul IFS teritoriale.

Serviciul Fiscal de Stat va colabora cu instituții profesionale (experți contabili, auditori) și cu alte entități (sindicate, patronate, fundații, mass-media) pentru organizarea sesiunilor de informare, întâlniri tematice în vederea cunoașterii și aplicării unitare a legislației fiscale.



Nr. III

## **Ridicarea culturii organizationale a Serviciului Fiscal de Stat**

### ***A. Relații Publice (PR) și instrumentele de marketing.***

#### **Obiectivele promovării imaginii Serviciului Fiscal de stat**

1. Asigurarea cadrului, căilor și mijloacelor pentru dezvoltarea și eficientizarea circuitelor de comunicare între Serviciul Fiscal și Contribuabil.

2. Conceperea și implementarea unui „concept de imagine” unitar și coerent al Serviciului Fiscal de Stat.

3. Evaluarea atentă a semnalelor publice care exprimă în formula responsabilă a atitudinilor, nevoilor și inițiativelor exterioare (ai Contribuabililor).

Serviciul Fiscal va încuraja angajarea activă a societății în activitatea instituției, prin diversificarea canalelor de preluare a semnalelor publice (linie telefonică gratuită, forum public pe *site*-ul oficial al instituției, organizare de parteneriate active).

La realizarea materialelor informaționale, respectiv și publicitare, pentru mass-media, publicații interne și externe, mijloace out-door, bannere, afișe, reclame luminoase, panouri, spoturi publicitare audio și video, se va urmări unitatea de concepție și mesaj prin utilizarea elementelor distinctive de imagine ale Serviciului Fiscal de Stat (culoare, sigla, slogan).

Un loc aparte în cadrul acțiunilor de promovare îl are dezvoltarea relațiilor publice prin instrumente de informare: realizarea de articole, acordarea de interviuri, participarea la emisiuni radio-TV, organizarea de conferințe de presă sau întâlniri cu contribuabili importanți.

Se vor efectua **evaluări ale mediului intern** prin chestionarea angajaților Serviciului Fiscal de diferite nivele ierarhice și din diferite direcții pentru evaluarea opiniei acestora privind imaginea instituției în care activează și **evaluări ale mediului extern** prin realizarea cercetărilor din surse directe, cât și indirecte de informare cu aplicarea metodelor anchetei sociologice în rândul contribuabililor pentru cunoașterea cerințelor acestora, observării, autoevaluării de management, interviului în profunzime, focus-group.

Campaniile de formare a atitudinii în domeniul fiscal vor fi efectuate prin relații de comunicare, prin implicarea unor proceduri ce țin de domeniul comercial: publicitate și chiar branding.

Promovarea brandului va permite abordarea unitară și consecventă a campaniilor de comunicare cu publicul, atât cel extern, dar și cel intern.

Prezența permanentă în prima linie a informației fiscale prin intermediul instrumentelor și căilor de informare va determina o bună și corectă receptare a activității instituției din partea contribuabililor, obținând și o imagine favorabilă a Serviciului Fiscal de Stat.

În vederea consolidării celor expuse mai sus ar fi binevenită instalarea în imediata apropiere a fiecărui Inspectorat Fiscal de Stat teritorial a unui panou de dimensiuni mari, pentru a reprezenta instituția.

### ***B. Dezvoltarea competențelor de comunicare cu publicul***

Serviciul Fiscal de Stat își va transmite mesajele către grupurile țintă într-un mod organizat prin intermediul strategiei de comunicare, utilizând:

- **Comunicarea internă** va fi construită și menținută prin canalele de comunicare între angajații Serviciului Fiscal de Stat astfel încât aceasta să fie eficientă.
- **Comunicarea externă** transmite mesajul Serviciului Fiscal de Stat către grupurile țintă (contribuabili) din exterior, efectuându-se prin 3 căi de comunicare:

1. **comunicarea directă**, inclusiv în timpul deservirii contribuabililor sau efectuării controalelor fiscale,

2. **comunicarea prin intermediul telefonului** (faxul);
3. **comunicarea prin intermediul corespondenței** (scrisori, reclamații, contestații, cereri, e-mail).

Comunicarea la nivelul contribuabilului face parte din **eticheta profesională**.

Atunci când se comunică cu contribuabilul, se va formula explicațiile clar și pe înțeles. Se va acorda o atenție deosebită asupra **dress code-ului** angajaților Serviciului Fiscal de Stat reprezentând o garanție a disciplinei, profesionalism și imagine pozitivă a instituției.

### ***C. Perfecționarea competenței profesionale***

#### ***1. Instruire continuă și aplicarea cunoștințelor în practică***

Elaborarea unui sistem de instruire continuă în vederea menținerii profesionalismului funcționarilor publici, care va conduce la creșterea performanțelor angajaților, respectiv la majorarea satisfacției, încrederii contribuabililor în informațiile acordate.

Inspectoratul Fiscal Principal de Stat va acorda o semnificație aparte dezvoltării profesionale continue a fiecărui angajat, prin cursuri de instruire periodice, care vor asigura cunoștințe profesionale avansate și creșterea imediată a potențialului de cunoștințe prin prelegeri, seminare, publicații, ș.a.

Pentru aplicarea corectă a cunoștințelor în practică, se vor utiliza studiile de caz, care pot include pe inspector fiscal în diverse situații de caz și pot oferi material bun pentru discuții. Interpretarea de roluri poate fi folosită pentru a face o repetiție a activităților.

Personalul responsabil de Contribuabilii Mari, în afară de calitățile înalte de profesionalism, trebuie să dispună și de norme etice, ce țin de conduită – stilul de comunicare cu managerii unui contribuabil mare, reguli de comportare, aspectul exterior, etc.

Perfecționarea inspectorilor fiscali se va efectua în conlucrare cu obiectivele din Strategia resurselor umane și Strategia de deservire a contribuabililor mari.

#### ***2. Etica profesională***

Calitățile profesionale și cele de etică ale funcționarului fiscal vor fi dezvoltate continuu prin elaborarea programelor de instruire a personalului privind codul etic și de conduită, în domeniul psihologiei, artei comunicării.

Perfecționarea comportamentului și a capacității de management de proces se va efectua în baza Codului de conduită a funcționarului public, care reprezintă un ansamblu de principii și reguli de conduită care trebuie să guverneze activitatea inspectorilor fiscali.

Persoanelor noi angajate li se va acorda un sistem de instruire ce va cuprinde: curs de inițiere și metode de aplicare a legislației fiscale, inclusiv și cursuri de educație, folosind o varietate de metode de instruire, cu accentul pe metodele participative și pe metodele care permit angajatului să adapteze ritmul învățării la capacitățile sale de învățare. Inspectorul fiscal nou angajat va fi îndrumat și controlat de instructor-inspector fiscal.