**Raportul de activitate al I.P. „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe”**

**pentru anul 2018**

**CUPRINS**

1. **INTRODUCERE**

1.1. Descriere generală

1.2. Structura organizatorică

1. **CATALOGUL DE PRODUSE ȘI SERVICII**
2. **OBIECTIVELE ANULUI 2018**
3. **CONCLUZII. PRIORITĂȚILE ANULUI 2019**

**CAPITOLUL I. INTRODUCERE**

* 1. **Descriere generală**

Instituția publică „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe” (în continuare – Instituția) a fost fondată în anul 2018, în temeiul Hotărârii Guvernului nr. 125 din 6 februarie 2018, în contextul reformei administrației publice promovate de Guvern, prin reorganizarea și fuziunea întreprinderilor de stat „Fintehinform”, „Fiscservinform” și „Vamservinform”, proces finalizat la 01.08.2018. Pe parcursul anului 2018 Instituția şi-a orientat eforturile în direcția realizării calitative a funcțiilor prevăzute în actele de constituire şi actele normative în vigoare.

În conformitate cu Statutul său, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 125 din 06.02.2018, Instituției i-au fost atribuite următoarele ***domenii de competență***:

* administrarea, dezvoltarea, menținerea şi asigurarea funcționării sistemelor informaționale în domeniile: finanțe publice, achiziții publice, fiscal şi vamal;
* implementarea tehnologiilor informaționale atât în cadrul Ministerului Finanțelor, al autorităților administrative din subordinea acestuia, cât şi în afara Ministerului Finanțelor;
* acordarea suportului instituțional, inclusiv în domeniul contabilității în sectorul bugetar şi în procesul de dezvoltare continuă a capacităților profesionale ale personalului care activează în domeniile: finanțe publice, achiziții publice, fiscal şi vamal;
* administrarea şi întreținerea infrastructurii TIC şi a altor infrastructuri conexe activității desfășurate atât în cadrul Ministerului Finanțelor, cât şi în cadrul autorităților administrative din subordinea acestuia;
* asigurarea reprezentării în vamă şi a depozitării temporare;
* alte domenii atribuite prin acte normative, inclusiv ale fondatorului, în competenta Instituției.

Activităţile de bază ale I.P. „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe” au fost iniţiate conform ***funcţiilor de bază*** stipulate în acelaşi act normativ, acestea fiind:

* implementarea mecanismului ghișeului unic la prestarea serviciilor publice în domeniile sale de competență;
* prestarea şi modernizarea serviciilor publice, acordarea suportului în domeniile de competență stabilite la pct. 6 din Hotărârea Guvernului nr. 125 din 06.02.2018;
* contribuirea la realizarea procesului de reinginerie şi digitizare a serviciilor publice, în vederea eficientizării proceselor operaționale şi a reducerii costurilor;
* crearea, deținerea şi dezvoltarea sistemelor şi resurselor informaționale de stat în domeniile de competență, în conformitate cu actele normative;
* alte funcții atribuite de cadrul normativ şi de către fondator.

Obiectivul major al Instituției constă în a deveni partener de încredere pentru cetățeni și agenți economici, pentru autoritățile publice centrale și locale din Republica Moldova, prin atingerea excelenţei în materie și promovarea produselor și serviciilor inovative și de calitate prestate de Instituție.

* 1. **Structura organizatorică**

Una din priorităţile I.P. „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe” este asigurarea condițiilor confortabile de muncă, precum şi a unei atmosfere colegiale şi profesionale benefice, pentru ca orice angajat al Instituției să simtă susţinerea şi siguranța în ceea ce face. Instituția tinde să ofere angajaților săi un mediu motivant pentru a evidenţia şi valorifica capacitățile deosebite ale fiecăruia, acordând pe această cale posibilităţi largi de creştere şi dezvoltare profesională.

Pentru exercitarea tuturor funcțiilor sale stabilite prin Hotărârea Guvernului sus-numită, Instituția a creat o structura organizatorică optima, cu un efectiv de **502 unităţi de personal**, pentru asigurarea și acoperirea tuturor domeniilor sale de competență, care a fost structurată în cinci blocuri mari: blocul financiar, blocul administrativ, blocul securitate, blocul tehnologiilor informaționale și blocul serviciilor.

Fiecare subdiviziune din cadrul I.P. „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe”, își are rolul său menit să asigure realizarea activităților planificate.

Șefii subdiviziunilor structurale aleI.P. „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe” au fost numiți în funcții în baza competențelor și expierenței profesionale pe care o dețin aceștia în domeniul în care activează. Aceștia au fost recrutați fie din exterior, fie din cadrul echipei I.P. „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe” în baza rezultatelor obținute pe parcursul activității acestora.

**CAPITOLUL II. PRODUSELE ȘI SERVICIILE OFERITE**

I.P. „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe” desfășoară activităţi care se axează pe dezvoltarea, întreţinerea şi modernizarea sistemului informaţional integrat al Ministerului Finanțelor, Serviciului Fiscal de Stat și Serviciului Vamal; conectarea contribuabililor la serviciile electronice fiscale; asigurarea procesării datelor, informaţiilor fiscale şi expunerea optimă a acestora în sistemul informaţional al Serviciului Fiscal de Stat; asigurarea accesului la resursele informaţionale fiscale a instituţiilor publice de specialitate; dezvoltarea sistemelor informaţionale în domeniul serviciilor fiscale şi managementul finanţelor publice etc.

Produsele şi serviciile pe care le oferă I.P. „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe” sunt strâns legate de activitatea și obiectivele Ministerului Finanțelor, Serviciului Fiscal de Stat și Serviciului Vamal.

Instituția își orientează eforturile întru prestarea și comercializarea următoarelor serviciilor și produse:

**Serviciile** puse la dispoziţia clienților de către I.P. „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe”

1. ***Dezvoltarea, mentenanța adaptivă și proiectarea Sistemelor Informaționale Automatizate –*** reprezintă servicii de gestionare a proiectelor IT, de proiectare, elaborare și implementare a sistemelor informaționale, precum și servicii de elaborare și implementare a Sistemului informațional integrat de evidență contabilă în autoritățile publice bazat pe platforma 1C (SIIECAP), vânzarea produselor soft „1C”*.*
2. ***Exploatarea și întreținerea Sistemelor Informaționale Automatizate –*** reprezintă servicii de administrare și întreținere a sistemelor de operare, serviciilor și aplicațiilor tip server, a bazelor de date la nivel central, inclusiv actualizarea informațiilor de referința (clasificatoare, nomenclatoare) și a fluxurilor de date la nivel central; de gestionare și menținere a rețelelor de transport date; de administrare și întreținere a arhitecturii Centrului informaționale de date (CID), a echipamentelor de birou și a proceselor de asigurare a securității informaționale.
3. ***Servicii de brokeraj*** ***–*** reprezintă servicii în domeniul vămuirii mărfurilor și mijloacelor de transport.

1. ***Servicii în cadrul Zonei de Control Vamal și Antrepozit Vamal Public*** – reprezintă servicii de plasare a mărfurilor în regim de antrepozit vamal cu posibilitatea de a efectua în antrepozit diverse operațiuni cu mărfurile, de plasare în depozit provizoriu, de asigurarea a controlului fizic al unităților de transport de către colaboratorii Serviciului Vamal și anume: intrarea/parcarea unităților de transport pe teritoriului zonei de control vamal pentru perfectarea controlului fizic detaliat sau selectiv al mărfurilor, inclusiv descărcarea/încărcarea, de asigurare a garanției drepturilor la import cu sursele I.P. „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe” pentru mărfurile depozitate.
2. ***Efectuarea măsurărilor în domeniul de interes public a sarcinii pe osii, masei totale și dimensiunilor de gabarit a unităților de transport care circulă pe drumurile publice ale R.M.*** – reprezintă servicii de efectuare a măsurărilor în domeniul de interes public a sarcinii pe osii, masei totale și dimensiunilor de gabarit a unităților de transport care circulă pe drumurile publice ale R.M.
3. ***Serviciile de Call Center –*** reprezintă serviciile care asigură suportul informativ-consultativ şi tehnic clienților privind utilizarea serviciilor electronice și alte informaţii şi/sau consultaţii privind serviciile/produsele oferite.
4. ***Serviciile de certificare în domeniul semnăturii electronice –*** reprezintă servicii de eliberare, reînnoire a semnăturii electronice înscrise pe dispozitiv cu sau fără aplicabilitate extinsă, în dependență de tipul semnăturii solicitate, precum și suspendarea, restabilirea și revocarea certificatului cheii publice.
5. ***Procesarea și arhivarea documentelor fiscale –*** reprezintă activitați de procesare manuală, scanarea bar-codului de pe documente fiscale, semielectronică a documentelor fiscale prezentate de către Serviciul Fiscal de Stat şi a plăților trezoreriale prezentate de către Trezoreria de Stat şi Serviciul Fiscal de Stat, precum și activități de creare a arhivei electronice şi stocare a datelor, în rezultatul conversiei (digitizării) documentelor din forma scrisă pe hârtie în format digital și arhivei fizice pentru stocarea documentelor pe suport de hârtie într-un depozit specializat şi securizat.
6. ***Servicii de analiză a informațiilor fiscale și prezentarea rapoartelor la solicitare*** – reprezintă servicii de sintetizare a datelor din sistemul informațional al Serviciul Fiscal de Stat şi prezentarea acestora Serviciului Fiscal de Stat, precum şi sistematizarea şi prezentarea informațiilor pe marginea executării activităților incluse în planurile instituțiilor de stat ierarhic superioare.
7. ***Servicii poligrafice*** - I.P. ,,Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe” pune la dispoziţia clienţilor săi actuali şi potenţiali o gamă largă de servicii poligrafice: servicii poligrafice esențiale și servicii poligrafice complexe.
8. ***Servicii de instruire –*** reprezintă cursuri de instruire în finanțe publice, destinate specialiștilor care activează în domeniul finanțelor publice în scopul dezvoltării continue a capacităților profesionale; cursuri de instruire primară a declarantului vamal; cursuri de instruire privind „Serviciile fiscale electronice”, destinate instruirii clienților în scopul consolidării aptitudinilor de utilizare a serviciilor fiscale electronice.
9. ***Servicii de efectuare a expertizelor/constatărilor tehnico-științifice în domeniile examinării tehnice a documentelor, grafoscopice şi trasologiei –*** reprezintă servicii de examinare tehnică a documentelor, de cercetare grafoscopică şi trasologică. Laboratorul de cercetări în domeniul protecţiei documentelor din cadrul I.P. ,,Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe” este competent să efectueze rapoarte de expertiză/rapoarte de constatare tehnico-științifică, dar şi să determine autenticitatea sau contrafacerea documentelor. Rapoartele de expertiză/rapoartele de constatare tehnico-științifică, întocmite de către specialiştii Laboratorului, pot servi la soluţionarea diferitor situaţii litigioase sau, conform legislaţiei în vigoare, pot fi prezentate ca probe în diferite instanţe la soluţionarea cazurilor contravenţionale, civile şi penale.
10. ***Servicii de înregistrare și asistență tehnică a semnăturii electronice cu importarea semnăturii electronice în profilul utilizatorului SI „Asycuda World” –*** reprezintă servicii de consultanță și import al semnăturii electronice în profilul specialistului în domeniul vămuirii după prelungire sau obținere a acesteia.
11. ***Servicii de conectare la serviciile fiscale electronice*** – prin procedura de abonare contribuabilii beneficiază de acces la un spectru vast de servicii electronice fiscale care permit simplificarea şi optimizarea modalității de comunicare a contribuabililor cu Serviciul Fiscal de Stat în primul rând pe aspecte care se referă la prezentarea rapoartelor fiscale.
12. ***Servicii de suport instituțional privind ținerea evidenței contabile*** - reprezintă servicii de consultanță și suport instituțional în procesul planificării, ținerii evidenței contabile și elaborarea rapoartelor financiare.

**Produsele** puse la dispoziţia clienților de către I.P. „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe”:

1. ***„Timbrul de acciz” pentru producţia alcoolică și articole din tutun***, utilizat în mod obligatoriu la marcarea mărfurilor indigene şi de import. I.P. „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe” este responsabilă şi de gestionarea Registrului de stat al producţiei marcate cu marcă comercială de stat şi/sau timbre de acciz şi a resurselor informaţionale specializate, necesare pentru crearea, dezvoltarea şi exploatarea acestora. De asemenea, Instituția asigură procesul de fabricare, recepţionare, evidenţă şi distribuire contra plată a „Timbrului de acciz” pentru toate produsele supuse marcării cu timbru de acciz. I.P. „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe” gestionează în permanență acest proces, aplicând metode de îmbunătăţire şi modernizare a acestuia;
2. ***Formulare tipizate de documente primare cu regim special „Facturi fiscale” şi blanchete de hârtie prevăzută cu însemne de protecție***. I.P. „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe” pune la dispoziţia agenților economici oportunitatea de a comanda direct de la Instituție blanchete de hârtie prevăzută cu însemne de protecție sau formulare tipizate de documente primare cu regim special „Facturi fiscale” imprimate pe hârtie specială cu însemne de protecţie.
3. ***Formulare de declarații vamale cu regim special.*** I.P. „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe” pune la dispoziţia clienţilor oportunitatea de a comanda direct de la Instituție formulare de declarații vamale cu regim special.

**CAPITOLUL III. OBIECTIVELE ANULUI 2018**

Scopul de bază al I.P. „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe” este de a asigura Ministerului Finanțelor, Serviciului Fiscal de Stat și Serviciului Vamal suportul şi asistenţa profesională necesară în vederea dezvoltării sistemelor informaţionale gestionate şi a serviciilor electronice destinate contribuabililor.

Pentru realizarea scopului de bază s-a asigurat executarea a 123 obiective, conform Programului de activitate al I.P. „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe” pentru anul 2018.

La fel, ținem să menționăm că executarea funcțiilor sale în plenitudine a generat înregistrarea unor realizări majore în următoarele domenii:

1. **Administrarea, dezvoltarea și menținerea sistemelor informaționale și infrastructurii info-comunicaționale ale Ministerului Finanțelor, Serviciului Fiscal de Stat și Serviciului Vamal**
	1. *Acordarea suportului pentru Serviciul Fiscal de Stat la implementarea reformei fiscale*

Întru asigurarea implementării setului de Legi probusiness au fost efectuate ajustări în sistemul informațional al Serviciului Fiscal de Stat, prin implementarea formularelor noi în sistemele „Declarația elecntronică – persoanele juridice”, „Declarația electronică – persoanele fizice”, „Declarația precompletată”, „Disponibilul mijloacelor bănești” și „Rapoarte fiscale – Reports”.

În perioada de referință Instituția a asigurat executarea a **48** lucrări de dezvoltare și executarea a **59** lucrări de mentenanță adaptivă, conform contractelor și acordurilor adiționale încheiate cu Serviciul Fiscal de Stat, care au fost predate prin acte de predare-primire.

La fel, au fost elaborate concepții/caiete de sarcini/amendamente/ghiduri de utilizare și/sau sarcini tehnice, care au fost predate prin acte de predare-primire, fie ca parte componentă a lucrărilor de dezvoltare, fie ca livrabile separate către Serviciul Fiscal de Stat.

* 1. *Administrarea și întreținerea Centrului informațional de date (CID);*

Pe parcursul perioadei de raportare au fost asigurate lucrări de administrare și întreținere a serverelor, masive Storage, polițe RAID, controlere polițe RAID și rutere/comutatoare, module periferice și de management, dispozitive firewall, verificare a executării copiilor de rezervă.

* 1. *Administrarea și întreținerea serviciilor, sistemelor, aplicaților și paginilor web*

În perioada de referință Instituția a asigurat administrarea și întreținerea calculatoarelor de birou ale Ministerului Finanțelor, Serviciului Fiscal de Stat, Serviciului Vamal și Instituției, astfel fiind menținute și asigurate lucrări de reparație pentru **143** calculatoare și **60** UPS. În paralel, s-a asigurat administrarea și întreținerea echipamentelor periferice (imprimante matriciale, laser, MFU, scanere, proiectoare etc.) ale Ministerului Finanțelor, Serviciului Fiscal de Stat, Serviciului Vamal și Instituției, în număr de **95** imprimante și **98** Centre multifuncționale.

De asemenea, s-au efectuat lucrări de profilaxie a echipamentului de calcul și rețelelor de telecomunicații locale din cadrul Serviciului Fiscal de Stat, fiind propusă scoaterea din folosință a **835** unități, care reprezintă echipament moral învechit a căror parametri nu corespund cerințelor minime de funcționare.

La fel, au fost prestate servicii de machetare și plasare a materialelor informative pe portalul www.sfs.md - **1500** materiale; servicii de machetare și publicare a Buletinului informativ al actelor legislative - **12** buc. și servicii de machetare și publicare a Calendarului Fiscal - **12** buc.

De asemenea, **pentru Ministerul Finanțelor** s-a asigurat administrarea a **16** procese, și anume SI BES, BPS, CNFD, SAP BW, Proiect BS, BUAT, RBS, Trez2, e-Alocații, e-Docplat, MF-SAPI, DMFAS, Statistica, site MF, e-Management, BNM – Deservirea bancară la distanță; s-a participat la elaborarea a **7** acte normative în vederea implementării Reformei achizițiilor publice electronice; a fost elaborat și implementat mecanismul de transmitere a contractelor electronice în versiunea comunicării directe fără utilizarea MConnect; s-a asigurat administrarea și monitorizarea a **55** servere, precum și menținerea echipamentelor periferice, și anume **137** imprimante laser; **30** imprimante matriciale; **305** stații de lucru, **4** servere a TR, **25** switch-uri și **4** routere.

Pe parcursul perioadei de referință au fost executate un șir de lucrări pentru Ministerul Finanțelor, și anume: a fost elaborată posibilitatea pentru trezoreriile regionale de a forma şi transmite în format electronic către banca comercială a documentelor în valută străină; a fost creată posibilitatea de optimizare a procesului de transfer a mijloacelor bănești pentru plata pensiilor beneficiarilor de pensii, stabiliți peste hotare, transferul fiind realizat în format electronic; a fost asigurată implementarea sistemului informațional de deservire a conturilor la distanță „Client-Bank” pentru conturile deschise în valută străină în BNM; a fost elaborată posibilitatea de import a extraselor bancare din conturile în valută străine deschise în bancă comercială prezentate în format electronic; a fost dezvoltată posibilitatea de prezentare a documentelor de plată pentru operațiuni în valută de către autorități/instituții bugetare în format electronic.

**Pentru Serviciul Vamal** au fost executate lucrările de mentenanță a sistemelor informaționale. Accesibilitatea sistemelor a constituit circa **98%**. A fost asigurată trasarea rețelelor de transport date în cadrul biroului vamal Centru (după reconstrucție), postului vamal Ocnița Calea Ferată, postului vamal Leușeni, postului vamal Cahul. La fel, s-a asigurat configurarea echipamentului activ în cadrul posturilor vamale Giurgiulești-Galați, Cahul-Oancea, Leușeni, Tudora și Palanca.

**Pentru Serviciul Fiscal de Stat** au fost administrate și întreținute **50** baze de date pe modulul de test și **55** baze de date pe modulul de producție, s-a asigurat executarea copiilor de rezervă (procese-verbale din data de 07.08.2018, 14.11.2018); au fost asigurate lucrări de administrare și întreținere pentru **20** fluxuri din care **13** web servicii (Date de ieșire) și **10** fluxuri dintre care **10** web servicii (Date de intrare) și **12278** pachete informaționale fiscale procesate; s-au realizat lucrări pentru **44** Noduri telecomunicaționale și echipamente de rutare, **205** Comutatoare SW, **3** platforme PBX, circa **200** numere de telefonie; s-au realizat lucrări de administrare și monitorizare a infrastructurii virtuale la nivel central, a serverelor virtuale și a sistemelor de operare la nivel central (**280** servere virtuale, **78** sisteme). Disponibilitatea sistemelor a constituit **96%**.

La fel, au fost create **7** web-servicii și s-au efectuat lucrări de ajustare pentru **11** web-servicii.

* 1. *Asigurarea securității informaționale*

Pe parcursul perioadei de raportare Instituția a asigurat administrarea și întreținerea sistemelor/serviciilor de securitate a Sistemului Informațional de Management Fiscal, fiind înregistrați **239** de utilizatori în SIA „Intrarea Autorizată” și plasate **68** rapoarte în sistemul de rapoarte on-line „Intrarea Autorizata”.

De asemenea, s-a asigurat monitorizarea instalării/actualizării soluției de antivirus Bitdefender; s-a asigurat efectuarea update-urilor, administrarea incidentelor și evenimentelor securității informaționale, fiind depistate și soluționate **65** incidente. La fel, s-au efectuat activități de testare a vulnerabilităților sistemelor informatice.

* 1. *Asigurarea securității fizice și de regim*

În perioada de referințăîn cadrul Instituției fost elaborată și aprobată *Politica securității datelor cu caracter personal* prin Ordinul nr. 433G din 23.10.2018; a fost aprobat *Regulamentul privind prelucrarea informațiilor ce conțin date cu caracter personal în sistemul de evidență contabilă din cadrul I.P. „CTIF”* prin Ordinul nr. 423G din 18.10.2018 și Ordinul nr. 424G din 18.10.2018 *Cu privire la desemnarea persoanei responsabile de politica de securitate a datelor cu caracter personal* și a fost depusă notificarea prin intermediul www.registru.datepersonale.md la data de 26.10.2018.

Totodată, au fost identificate amenințările și vulnerabilitățile securității fizice și de regim reieșind din analiza incidentelor înregistrate, care au fost ulterior înscrise în Nomenclatorul amenințărilor și vulnerabilităților, în același timp fiind elaborat Nomenclatorul riscurilor și procedura „Managementul riscurilor”.

 La fel, au fost administrate sistemele de securitate tehnică ale Instituției, și anume sisteme control acces – **28** unități și sisteme supraveghere video – **69** camere IP, prin intermediul cărora au fost înregistrate **47** de incidente care au fost soluționate în totalitate.

1. **Asigurarea asistenței tehnice și consultative**
	1. *Asistență tehnică și consultativă privind utilizarea serviciilor fiscale electronice și a legislației fiscale*

Prin intermediul sistemului de tichetare, pe parcursul perioadei de raportare au fost înregistrate şi soluționate în total **85 580** cereri de asistență tehnică, dintre care **15 105** tichete au fost de solicitare a suportului privind legislația fiscală, **68 680** tichete privind acordarea serviciilor de asistență și **1 795** tichete privind sistemul unitar de salarizare, cu media apelurilor nepreluate **8,77** **%**.

Totodată, au fost efectuate **14 791** apeluri de ieșire către contribuabili în scopul consultării acestora.

În perioada de raportare s-au efectuat **15** actualizări a rubricii „Întrebări frecvente” pe pagina www.servicii.fisc.md.

În aceeași perioadă au fost elaborate și prezentate către Serviciul Fiscal de Stat **8** procese-verbale privind consultarea operatorilor Centrului unic de apel al Instituției referitor la întrebările parvenite de la contribuabili pentru care nu au fost găsite răspuns în Baza generalizată a practicii fiscale.

* 1. *Asistență tehnică și consultativă privind utilizarea sistemelor informaționale în domeniul finanțelor publice și achizițiilor publice*

La capitolul asigurarea suportului utilizatorilor externi la utilizarea modulelor Sistemului Informațional de Gestionare a Finanțelor Publice al Ministerului Finanțelor, menționăm faptul că pe parcursul perioadei de raportare, de către angajații Instituției au fost oferite în total **26 482** consultații metodologice și tehnice utilizatorilor externi la utilizarea modulelor SIGFP al MF.

Pe parcursul perioadei de raportare s-a asigurat în totalitate funcționalitatea modulelor Sistemului Informațional de Gestionare a Finanțelor Publice al Ministerului Finanțelor.

De asemenea, au fost procesate **1 603** cereri de acordare a drepturilor și rolurilor utilizatorilor în cadrul SIGFP al MF.

Este de menționat că s-a asigurat lansarea în regim de utilizare experimentală a SIA „RSAP MTender” la data de 17 octombrie 2018.

* 1. *Asistență tehnică și consultativă aferent utilizării sistemelor informaționale de evidență contabilă;*

Pe parcursul perioadei de raportare au fost oferite **12 140** consultații utilizatorilor sistemului informațional de evidență contabilă al Ministerului Finanțelor bazată pe platforma 1C (acordarea suportului utilizatorilor, etc.) și s-a asigurat implementarea și menținerea Sistemului Informațional Integral de Evidență Contabilă pentru Autoritățile Publice bazat pe platforma 1C în cadrul a **62** instituții din mun. Chișinău și în cadrul a **544** instituții din afară mun. Chișinău.

De asemenea, au fost executate **457** solicitări privind acordarea suportului consultativ partenerilor de implementare a SIIECAP.

* 1. *Asistență tehnică și consultativă privind utilizarea sistemelor informaționale vamale*

Pe parcursul perioadei de raportare a fost acordat suport operativ în soluționarea problemelor apărute în funcționarea Sistemul Informatic Integrat Vamal, s-a acordat suport informațional – consultativ utilizatorilor Sistemul Informatic Integrat Vamal – **4 310** apeluri, inclusiv: Asycuda World - **3 500** apeluri; Sistemul Informațional „UNIPASS” - **438** apeluri; Portal Serviciului Vamal – **105** apeluri; Portal MD-UA – **47** apeluri; Altele – **220** apeluri. De asemenea, s-a asigurat suportul inspectorilor vamali și partenerilor externi.

La fel, au fost eliberate **104** certificate VPN colaboratorilor vamali și specialiștilor în domeniul vămuirii.

1. **Asigurarea managementului cunoștințelor**
	1. *Instruirea internă și externă a angajaților*

În perioada de referință în scopul creșterii nivelului de competență profesională a angajaților, Instituția a asigurat organizarea și desfășurarea a **23** cursuri interne de instruire a angajaților la care au participat **373** participanți și **17** cursuri externe de instruire a angajaților, dintre care **8** cursuri au fost desfășurate gratuit și **9** cursuri contra plată, la care au fost instruiți **134** participanți.

La fel, au fost desfășurate instruiri introductiv-generale în domeniul securității şi sănătății în muncă pentru angajații Instituției, în conformitate cu legislația în vigoare.

Pe parcursul perioadei de raportare au fost instruite **363** persoane din cadrul Instituției privind reglementările interne și politicile de securitate, precum și privind cazurile de influență necorespunzătoare.

De asemenea, **173** persoane din cadrul Instituției au fost instruite privind „Prevenirea și neadmiterea situațiilor cu tentă extrem teroristă pe teritoriul Republicii Moldova”.

* 1. *Instruirea contribuabililor utilizatori a serviciilor electronice fiscale*

Instituția a desfășurat **7** training-uri pentru contribuabili privind modul de utilizare a serviciilor fiscale electronice la care au luat parte **31** participanți.

Ținem să menționăm că nivelul de satisfacție al participanților la cursul de instruire pentru perioada anului 2018 a constituit **97%**.

* 1. *Instruirea specialiștilor în domeniile finanțe publice, fiscal, vamal, achiziții publice și alte domenii prioritare*

În perioada de referință au fost deszășurate **10** cursuri de instruire (**50** zile de instruire) privind utilizarea SIIECAP în urma cărora au fost instruiți **166** de contabili din cadrul a **106** autorități/instituții bugetare; s-au desfășurat **5** training-uri privind utilizarea modulelor SIGFP și SIIEC 1C la care au fost prezenți **74** participanți; au fost desfășurate **2** training-uri pentru angajații companiilor de brokeri vamali sau declaranți vamali la care au fost prezenți **31** participanți; **28** cursuri de instruire pentru funcționarii fiscali; **215** training-uri pentru specialiștii în domeniul finanțelor publice, domeniul vamal, achiziții publice, alte domenii prioritare stabilite de Ministerul Finanțelor la care au participat **2 318** instituții/autorități bugetare la care au fost instruiți **3 834** participanți.

Ținem să menționăm că nivelul de satisfacție al participanților la cursurile de instruire pentru perioada anului 2018 a constituit mai mult de **95%**.

Este de menționăm că în perioada de referință Instituția a oferit suport Ministerului Finanțelor la implementarea noii Legi a salarizării în sectorul bugetar. În perioada 17-20 decembrie 2018 au fost desfășurate **9** cursuri de instruire cu genericul „Sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar” pentru instituțiile finanțate de la bugetul de stat (Ministerul Afacerilor Interne, Ministerul Apărării, Ministerul Justiției, instituții independente, Consiliul Superior al Magistraturii, Biroul Național de Statistică, Ministerul Economiei și Infrastructurii, Ministerul Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului, Ministerul Educației, Culturii și Cercetării etc.), iar în perioada 17-18 decembrie 2018 au fost desfășurate în teritoriu (r-nul Anenii Noi, Basarabeasca, Briceni, Cahul, Cantemir, Calarași, Căușeni, Cimișlia, Criuleni, Dondușeni, Drochia, Dubăsari, Edineț, Fălești, Florești, Glodeni, Hîncești, Ialoveni, Leova, Nisporeni, Ocnița, Orhei, Rezina, Rîșcani, Sîngerei, Soroca, Strășeni, Șoldanești, Ștefan-Vodă, Taraclia, Telenești, Ungheni, UTA Gaguzia, mun. Bălți, mun. Chișinău) **84** cursuri de instruire cu genericul „Sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetare”.

1. **Comercializarea produselor de importanță statală**
	1. *Comercializarea timbrelor de acciz pentru producţia alcoolică și articole din tutun*

Cu referire la procesul de producere, comercializare și livrare a timbrelor de acciz, menționăm faptul că pe parcursul perioadei de raportare au fost deserviți **161** agenți economici, au fost înregistrate în sistemul ETA **192** facturi fiscale și au fost publicate **731** certificate de conformitate (vinmoldova.org) a timbrelor de acciz.

* 1. *Comercializarea formularelor tipizate de documente primare cu regim special „Facturi fiscale” şi blanchete de hârtie prevăzută cu însemne de protecție*

Pe parcursul perioadei de raportare, s-a asigurat înaintarea, executarea şi evidența comenzilor de fabricare a formularelor tipizate de documente primare cu regim special, care ulterior au fost livrate către agenții economici care le-au solicitat.

În perioada de referință, s-a asigurat executarea și livrarea a **408** comenzi per agent, **626** de agenți economici au fost deserviți în oficiu, **9** comenzi au fost livrate pe tot teritoriul Republicii Moldova şi **66** comenzi au fost livrate către Serviciul Fiscal de Stat.

1. **Prestarea serviciilor electronice și altor servicii conexe**
	1. *Prestarea serviciilor de conectare la serviciile fiscale electronice*

Pe parcursul perioadei de raportare s-a asigurat conectarea a **669** contribuabili la serviciile fiscale electronice prin intermediul Serviciului Fiscal de Stat şi a Instituției și a **1887** contribuabili neplătitori de TVA conform tarifelor Instituției.

* 1. *Prestarea serviciilor de brokeraj vamal*

În perioada de referință au fost prelungite **112** contracte și au fost încheiate **46** contracte noi de prestare a serviciilor de brokeraj vamal; au fost prestate servicii de mediere în domeniul vamal cu perfectarea ulterioară a declarațiilor vamale pentru Departamentul Trupelor de Carabineri, Primăria s. Telița, raionul Anenii Noi și Academia de Studii Economice din Moldova.

De asemenea, au fost perfectate în regim vamal de import **1 288** declarații vamale, în regim vamal de export **838** declarații vamale și în regim vamal de tranzit **1 059** declarații vamale.

La fel, la data de 21.12.2018 a fost deschisă reprezentanța brokerajului vamal pe lângă postul vamal Palanca, conform Ordinului nr. 555-g din 21.12.2018.

* 1. *Prestarea serviciilor în cadrul zonei de zontrol vamal și antrepozit vamal public;*

Pe parcursul perioadei de raportare au fost reîncheiate **51** contracte de antrepozit vamal și **282** contracte de prestări servicii. Au fost eliberate **122** garanții bancare, **205** plasări la antrepozit vamal, **245** eliberări de la antrepozit vamal și s-a asigurat perfectarea certificatelor de depozitare. Totodată, s-a asigurat efectuarea controlului fizic cu lucrări de încărcare/descărcare și monitorizare a fluxului de autocamioane a peste **18 262** de unități.

De asemenea, s-a asigurat obținerea și prelungirea a **5** autorizații, elaborarea a **5** scheme tehnologice de lucru la antrepozite, verificare metrologică a **5** cântare și distrugerea mărfurilor depozitate cu termen de valabilitate expirat sau abandon în folosul statului.

* 1. *Prestarea serviciilor de efectuare a expertizelor/constatărilor tehnico-științifice în domeniile examinării tehnice a documentelor, grafoscopice şi trasologiei*

Pe parcursul perioadei de raportare Instituția a efectuat expertize/cercetări tehnico-ştiinţifice a documentelor securizate prezentate de către clienți, a documentelor securizate în procesul de producere sau restituite de către agenţii economici, a timbrelor de acciz, a formularelor tipizate de documente primare cu regim special, a sigiliilor de protecţie pentru MCC și cercetări tehnico-ştiinţifice în cadrul implementării produselor poligrafice securizate cu elemente noi de protecţie.

* 1. *Prestarea serviciilor de analiză a informațiilor fiscale și prezentarea rapoartelor la solicitare*

Pe parcursul perioadei de raportare Instituția a elaborat **126** materiale analitice externe.

* 1. *Prestarea serviciilor de procesare și arhivare a documentelor fiscale*

Instituția a asigurat procesarea **207 521** documente fiscale şi **2 340 297** documente de plată (dispoziții de plată trezoreriale) și a asigurat procesul de administrare a Arhivei Serviciului Fiscal de Stat, fiind arhivate **207 521** documente fiscale.

* 1. *Prestarea serviciilor de certificare în domeniul semnăturii electronice*

Conform *Hotărârii Guvernului nr. 414 din 08.05.2018 cu privire la măsurile de consolidare a centrelor de date în sectorul public și de raționalizare a administrării sistemelor informaționale de stat*, centrele de certificare a cheilor publice create și gestionate în cadrul structurilor organizaționale din sfera lor de competență, inclusiv instituțiile publice în care ministerul are calitatea de fondator, transmit, cu titlu gratuit, infrastructura aferentă centrelor de certificare a cheilor publice, bugetul corespunzător acesteia și unitățile de personal din contul funcțiilor cu atribuții de gestionare a centrelor respective, către Instituția publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”.

Centrele de certificare a cheilor publice menționate funcționează în calitate de centre de înregistrări ale Centrului unic de certificare al Guvernului, în conformitate cu legislația în vigoare.

Astfel, de către Centrul de înregistrări pe parcursul perioadei de raportare, au fost execute următoarele lucrări: au fost generate **2 161** pachete semnătură electronică; reînnoite **8 163** semnături electronice; eliberate **10 281** semnături electronice; transmise spre livrare către PM **850** semnături; a fost suspendat **1** certificat a cheii publice; au fost revocate **103** semnături electronice QCA.

1. **Asigurarea dezvoltării organizaționale și instituționale a Instituției**
	1. *Asigurarea procesului de reorganizare și fuziune a întreprinderilor de stat „Fintehinform”, „Fiscservinform” și „Vamservinform”*

Instituția publică „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe” a fost creată în anul 2018, în temeiul Hotărârii Guvernului nr. 125 din 06.02.2018, în contextul reformei administrației publice promovate de Guvern, prin reorganizarea și fuziunea întreprinderilor de stat „Fintehinform”, „Fiscservinform” și „Vamservinform”, proces finalizat la 01.08.2018.

De menționat că în perioada de referință administrația I.P. „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe” a întreprins un set de măsuri în scopul eficientizării activității Instituției, iar echipa acesteia a reușit să asigure continuitatea în furnizarea serviciilor de administrare și dezvoltare a sistemelor informaționale ale Ministerului Finanțelor, Serviciului Fiscal de Stat, Serviciului Vamal și să execute integral obligațiile contractuale față de aceste entități, precum și față de alți clienți şi parteneri ai săi.

Pornind de la prioritățile sus – menționate, a fost aprobat Programul de activitate al I.P. „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe” pentru anul 2018, unde au fost stabilite un set de obiective administrative, economico-financiare, de achiziție, precum și activități de dezvoltare și administrare a sistemelor informaționale și serviciilor.

Obiectivele aferente lucrărilor și serviciilor prestate Ministerului Finanțelor au fost stabilite începând cu 02.04.2018, iar obiectivele aferente lucrărilor și serviciilor furnizate Serviciului Fiscal de Stat și Serviciului Vamal, inclusiv obiectivele aferente activităților de antrepozit vamal și brokeraj vamal – cu începere din 01.08.2018.

De asemenea, la 01.08.2018, a fost aprobat statul de personal al Instituției pentru anul 2018 cu un număr total de 481 unități. Ținând cont de necesitățile Instituției şi deciziei Consiliului CTIF, în luna octombrie au fost aprobate modificări în statul de personal, astfel numărul unităților de personal fiind majorat până la 502 unități. Ca urmare a procesului de reorganizare 3 unități de personal au fost concediate în urma reducerii numărului de personal.

Ținem să menționăm că Insituția a semnat 2 acorduri de colaborare: Acordul de colaborare între Instituția Publică „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe” și Academia de Studii Economice a Moldovei din 19.12.2018 și Acordul de colaborare între Ministerul Apărării al Republicii Moldova și Instituția Publică „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe” din 25.10.2018.

* 1. *Activitățile de suport*

În perioada de referință subdiviziunile de suport din cadrul Intitușiei au realizat o multitudine de lucrări, și anume: s-a asigurat elaborarea proiectului Planului anual de activitate al I.P. „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe” pentru anul 2019; au fost elaborate și prezentate **6** informații către instituțiile publice conform ordinelor, planurilor şi dispozițiilor aprobate în acest sens și **14** rapoarte către Serviciul Fiscal de Stat cu privire la executarea Contractului de administrator tehnico-tehnologic; a fost elaborat și aprobat Ordinul nr. 488-G din 22.11.2018 *Cu privire la crearea grupului de lucru privind elaborarea documentației SMI*; s-a asigurat implementarea Sistemului Informatic de management al documentelor „e-Management”; a fost ajustat Planul anual al misiunilor de audit intern și de secundă parte al I.P. CTIF pentru perioada 01.08.2018 – 28.12.2018 și a fost întocmit proiectul Planului anual al misiunilor de audit intern și de secundă parte al I.P. CTIF pentru anul 2019; a fost elaborat și aprobat Ordinul cu privire la implementarea modelului-tip de legitimație de serviciu în cadrul I.P. CTIF şi a fost aprobat Regulamentul privind modul de eliberare, evidență, utilizare și scoatere din uz a legitimației de serviciu în cadrul I.P. „CTIF” prin Ordinul nr. 417G din 16.10.2018, iar ca urmare s-a asigurat perfectarea a **457** legitimații de serviciu.

Pe parcursul perioadei de raportare au fost semnate **10** contracte adiționale cu Serviciul Fiscal de Stat (**6** contracte pentru extinderea infrastructurii infocomunicaționale a Serviciului Fiscal de Stat și configurare echipamente; **1** contract de prestare a serviciilor de instruire prin intermediul skype for business; **1** contract de livrare a sigiliilor; **1** contract de prestare a serviciilor de generare și plicuire a avizelor de plata; **1**contract de prestare a serviciilor de administrator tehnico-tehnologic al sistemului informaţional al SFS (procesare documente fiscale) și au fost semnate **2** contracte cu Ministerul Finanțelor (Servicii de dezvoltare a sistemului informațional automatizat „Registrul electronic al cererilor de acordare a compensațiilor și Servicii de administrare și întreținere a sistemului informațional automatizat „Registrul electronic al cererilor de acordare a compensațiilor ver. 2”).

Totodată, a fost actualizat Catalogul serviciilor şi Catalogul produselor Instituției și au fost plasate pe portalul www.ctif.gov.md la data de 31.10.2018.

La fel, a fost elaborat Planul acțiunilor promoționale al I.P. „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe” pentru anul 2019, precum și conceptul noii versiuni a site-ului ctif.gov.md şi conceptul brand book – uluji Instituției.

De asemenea, Instituția a participat la licitația publică din 18.12.2018, fiind încheiat contractul cu privire la organizarea campaniei de informare a alegătorilor privind alegerile parlamentare din Republica Moldova (linie telefonică de informare privind alegerile parlamentare din 24.02.2019) organizată de Centrul de Instruire Continuă în Domeniul Electoral pe lângă Comisia Electorală Centrală.

* 1. *Managementul financiar*

În perioada de referință, Instituția a asigurat menținerea ciclului contabil în mod continuu și complet, în conformitate cu legislația în vigoare, Standarele Naţionale de Contabilitate, precum şi actele normative interne aprobate la nivel de Instituție; a fost asigurată documentarea faptelor economice ale Instituției şi reflectarea acestora atât în sistemele contabile cât şi în alte sisteme.

La fel, a fost aprobat bugetul Instituției pentru anul 2019 în cadrul ședinței Consiliului care a avut loc la data de 18.12.2018, fapt confirmat prin procesul-verbal nr. 18.

La data de 27.11.2018 a fost aprobat Ordinul nr. 511G, prin care a fost instituită comisia de inventariere, cu alte patru subcomisii, fiind realizată o inventariere generală a patrimoniului.

* 1. *Managementul resurselor umane*

La data de 31.12.2018 numărul total de angajați ai Instituției constituia 492 unități de personal, din care 41 angajați cu contract de muncă suspendat (concediu pentru îngrijirea copilului). La fel, în perioada 01.08.2018 – 31.12.2018, în cadrul I.P. ,,Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe” au fost angajate 43 persoane și au demisionat 34 persoane. La finele anului 2018, în statul de personal al Instituției au rămas 10 posturi vacante. Conform situației din 31.12.2018, în jur de 93% a proceselor de muncă aveau acoperire cu resurse umane.

La fel, a fost aprobate Contractul colectiv de muncă pentru aniI 2018 – 2021, Regulamentul intern al Instituției, Codul etic şi de conduită profesională al angajaților, Regulamentul cu privire la condițiile de salarizare a angajaților și Regulamentul privind prelucrarea informațiilor ce conțin date cu caracter personal în sistemul de management al resurselor umane.

Au fost executate lucrări de reparație a bunurilor și s-a asigurat menținerea oficiilor în stare accesibilă executării atribuțiilor de serviciu ale salariaților Instituției. La fel, au fost create și dotate 29 de locuri de muncă la sediul de pe str. Constantin Tănase, 7, etajul 2.

**CAPITOLUL IV. CONCLUZII. PRIORITĂȚILE ANULUI 2019**

Reieșind din cele expuse mai sus și rezultatele obținute în anul 2018, putem concluziona că 2018 a fost un an plin de realizări în activitatea I.P. „Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe”, fiind marcat de acțiuni și activități menite să eficientizeze activitățile în domeniile finanțe publice, fiscal, vamal și achiziții publice.
Instituția a asigurat continuitatea activităților desfășurate de cele trei întreprinderi reorganizate („Fintehinform”, „Fiscservinform”, „Vamservinform”) și a trasat obiective strategice noi, pe care le-a atins cu succes.

Prezentul raport cuprinde informații privind realizarea obiectivelor trasate pentru anul 2018, rezultatele obținute și proiectele de colaborare în care a fost implicată Instituția.

Performanțele înregistrate au fost posibile datorită eforturilor și spiritului de echipă manifestate de angajații Instituției care au dat dovadă de un înalt profesionalism și dăruire în exercitarea atribuțiilor de serviciu.

Pentru anul 2019, Instituția va asigura continuarea procesului de perfecționare profesională a echipei sale şi implementarea programului de formare specializată; dezvoltarea de aplicaţii software inovatoare menite să sprijine activitățile Ministerului Finanțelor, Serviciului Fiscal de Stat și Serviciului Vamal şi gestionarea aplicaţiilor existente; promovarea produselor și serviciilor inovative și de calitate; îmbunătăţirea modului de operare şi cunoaştere a sistemului de management al documentelor și optimizarea activităţii de management în cadrul Instituției, prin utilizarea instrumentelor manageriale adecvate şi a întăririi controlului intern/managerial.