

Aprobat

prin Ordinul Serviciului Vamal nr.126-O din 06.04.2017



SERVICIUL VAMAL AL REPUBLICII MOLDOVA

PROGRAMUL STARTEGIC



www.customs.gov.md

<u>CUPRINS:</u>	Pag.
INTRODUCERE	3
I. PROFILUL INSTITUȚIEI	4
▪ Misiunea, Viziunea	
▪ Statut	
▪ Structura	
▪ Personal	
▪ Asistența externă	
II. CADRUL DE POLITICI ÎN DOMENIUL VAMAL	10
III. DOMENII PRIORITARE ȘI OBIECTIVE STRATEGICE	13
IV. HARTA STRATEGICĂ	29
V. MONITORIZARE ȘI EVALUARE	32

INTRODUCERE

Programul Strategic VAMA 2020 este principalul document de planificare strategică a Serviciului Vamal, care determină direcțiile prioritare de dezvoltare a instituției pe termen mediu.

Prezentul Program are drept scop să ghideze Serviciul Vamal spre îndeplinirea viziunii, misiunii și să contribuie la realizarea obiectivelor derivate din Programul de Guvernare.

Prezentul document este rezultatul muncii echipei manageriale, se bazează pe progresele înregistrate în procesul de modernizare a Serviciului Vamal precum și evaluarea necesităților conform orientărilor practice ale Comisiei Europene în domeniul vamal (*Customs blueprints, ediție 2015*).

Procesul de elaborare a Programului Strategic VAMA 2020 a fost realizat într-o manieră participativă prin aportul conducătorii subdiviziunilor Serviciului Vamal și exprimă voința de a continua și intensifica procesul de dezvoltare instituțională conform bunelor practici și standarde internaționale în domeniul vamal.

Implementarea Programului Strategic va fi realizată în strânsă colaborare cu alte autorități publice, partenerii de dezvoltare și mediul de afaceri.

I. PROFILUL INSTITUȚIEI

În data de 4 septembrie 2016, Serviciul Vamal al Republicii Moldova a marcat 25 de ani de la instituirea sistemului vamal național. În tot acest timp, sistemul vamal s-a remarcat prin continuă ascensiune, afirmându-se drept o instituție capabilă să asigure realizarea obiectivelor prioritare ale politicii vamale și fiscale a statului.

Rolul Vămii a crescut proporțional cu procesul dinamic de dezvoltare a comerțului internațional, autoritatea vamală fiind angajată plenar în procesul continuu de modernizare, având ca obiectiv strategic sporirea contribuției la dezvoltarea economică a țării.

Pe parcursul anilor în sistemul vamal au fost promovate importante reforme instituționale, care au contribuit la edificarea unei autorități vamale moderne cu aspirații europene.

Misiunea

Serviciul Vamal contribuie la dezvoltarea Republicii Moldova prin asigurarea securității economice și fiscale ale statului, facilitarea comerțului legitim și oferirea serviciilor publice calitative mediului de afaceri și cetățenilor.

În acest scop, Serviciul Vamal asigură administrarea veniturilor vamale, exercită atribuțiile de control și supraveghere în baza analizei de risc și aplică tehnici moderne de vămuire în mod profesionist, transparent și responsabil.

Viziunea

Serviciul Vamal modern, performant, capabil să asigure dezvoltarea durabilă a sistemului vamal conform celor mai înalte standarde internaționale și care dispune de o echipă de colaboratorii vamali cu o reputație excelentă de profesionalism, integritate și de luare de decizii responsabile.

Statutul

Serviciul Vamal este o autoritatea publică de specialitate care exercită conducerea efectivă a activității vamale în Republica Moldova prin:

- implementarea politicii vamale,
- asigurarea respectării reglementărilor vamale la trecerea mărfurilor, mijloacelor de transport și persoanelor peste frontiera vamală a Republicii Moldova,
- perceperea drepturilor de import și drepturilor de export,
- vămuirea, controlul și supravegherea vamală.

Activitatea sistemului vamal constituie serviciu public care se desfășoară în interesul cetățenilor, agenților economici și securității economice a statului în vederea asigurării respectării legislației vamale.

Serviciul Vamal al Republicii Moldova este organul administrației publice, subordonat Ministerului Finanțelor, și dispune de stema și fanionul.



Stema Serviciului Vamal



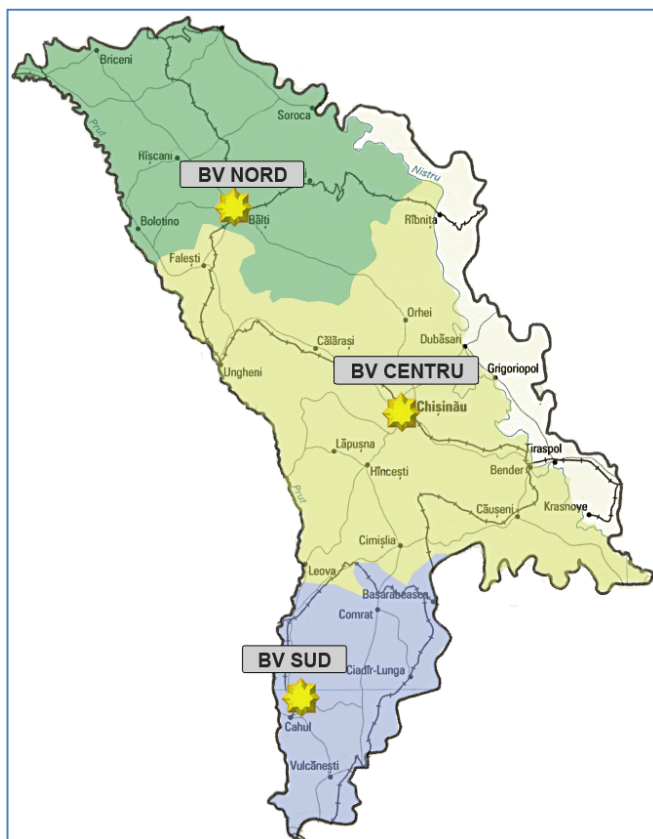
Fanionul Serviciului Vamal

Structura

Conducerea Serviciului Vamal este exercitată de către directorul general.

Sistemul vamal este format din:

- **aparatul central**, este o instituție care asigură coordonarea și monitorizarea activității vamale la nivel național; elaborează acte normative în domeniul vamal; asigură procesul de management și dezvoltare instituțională; asigură reprezentarea Serviciului Vamal în raporturi cu alte autorități publice, mediul de afaceri, societatea precum și pe plan extern.
- **birouri vamale**, sunt unități teritoriale ale Serviciului Vamal care asigură respectarea reglementărilor vamale în zona sa de competență. Din sistemul vamal fac parte 3 birouri vamale:
 - Biroul vamal Nord
 - Biroul vamal Centru
 - Biroul vamal Sud
- **posturi vamale**, sunt unități teritoriale subordonate biroului vamal, care asigură perceperea drepturilor de import, aplicarea procedurilor prevăzute de reglementările vamale, vămuirea și controlul vamal.



Posturile vamale asigură perfectarea actelor vamale pentru transportul rutier, feroviar, naval, fluvial, aerian precum și trimiterile poștale. Structura posturilor vamale cuprinde posturi vamale de frontieră (la frontiera de stat moldo-ucraineană și la frontiera moldo-română) și posturi vamale interne.

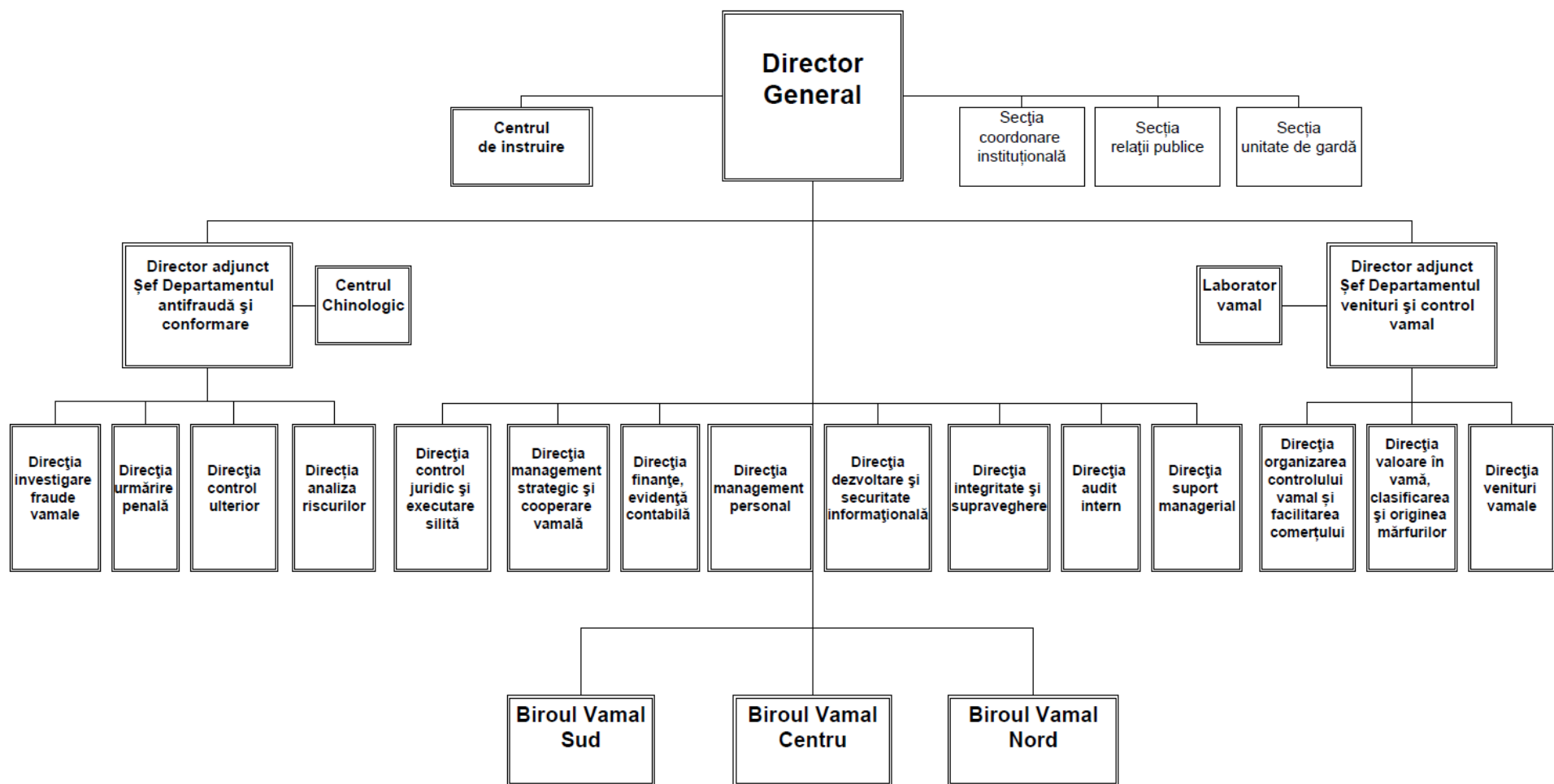
Începând cu anul 2017, Serviciul Vamal activează în baza unei noi organigrame(*a se vedea pag. 7*), care este rezultatul reformei instituționale promovate și implementate pe parcursul anului 2016. Astfel, în procesul reorganizării a fost optimizat numărul birourilor vamale de la 7 până la 3, precum și efectivul-limită, care a fost optimizat cu 12% și constituie 1520 de unități.

Dinamica reformelor demarate a determinat și noile principii de management. Astfel, reorganizarea Serviciului Vamal a avut ca obiectiv dezvoltarea structurii instituționale capabile să asigure o administrare vamală eficientă la nivel strategic și cel operațional, crearea unui cadru rațional de organizare a autorității vamale, cu un coraport între funcții de conducere și de execuție optim, precum și delimitare clară a responsabilităților pentru fiecare subdiviziune de la nivel central și regional.

În cadrul reorganizării o atenție sporită a fost acordată evaluării necesităților de personal în punctele de trecere a frontierei în vederea asigurării fluidizării traficului de persoane și mijloace de transport. În acest context, reforma prevede întărirea funcțiilor de execuție din contul celor de conducere. Totodată, structura modernizată asigură fortificarea mecanismelor de colaborare între aparatul central și birourile vamale, precum și eficientizarea sistemului de control intern. La capitolul decizional, sa revizuit sistemul de delegare a competențelor în vederea desconcentrării unor servicii și luare de decizii de către autoritățile cele mai apropiate de cetățeni și mediul de afaceri.

Reforma Serviciului Vamal va contribui la accelerarea procesului de modernizare și dezvoltarea capacității administrative necesare implementării plenare a angajamentelor asumate prin Acordul de Asociere între Republica Moldova, pe de o parte, și Uniunea Europeană și Comunitatea Europeană a Energiei Atomice și statele membre ale acestora, pe de altă parte.

ORGANIGRAMA SERVICIULUI VAMAL AL REPUBLICII MOLDOVA



Personalul

Serviciul în sistemul vamal este exercitat de 1520 angajați.

Colaboratorii vamali sunt persoane cu funcții de răspundere, cu statut special, care dețin grade speciale, poartă uniformă de modelul stabilit, beneficiază de remunerare, asigurare materială și protecție socială.

Personalul care administrează subdiviziunile Serviciului Vamal formează o echipă de manageri cu responsabilități și aptitudini necesare pentru a realiza programul ambițios de modernizare și a face față provocărilor.

Personalul organelor vamale este preponderent tânăr cu viziuni moderne și voință de perfecționare profesională. Colaboratorul vamal este motivat pentru o conduită profesională ireproșabilă, exercitare eficientă și integră a sarcinilor și atribuțiilor sale, prin acordare de stimulări, oportunități de dezvoltare profesională și avansare în cariera profesională.

Astfel, sistemul de angajare și evaluare a colaboratorilor vamali este dezvoltat astfel încât să ofere asigurări suficiente pentru ca în sistemul vamal să activeze doar colaboratori cu înalte standarde etice și profesionale, conduită impecabilă și responsabilitate față de stat și fiecare cetățean.



Asistența externă

Procesul de modernizare al Serviciului Vamal este susținut de partenerii de dezvoltare care acorda sprijinul în vederea consolidării capacităților și implementării standardelor internaționale în domeniul vamal.

Asistența oferită de către partenerii de dezvoltare, reprezintă un catalizator pentru modernizarea sistemului vamal și o oportunitate importantă pentru Serviciul Vamal de a implementa proiecte de investiții în infrastructură, sistemul informațional vamal, dezvoltarea capacităților instituționale și preluarea bunelor practici în domeniul securizării frontierei și facilitării comerțului internațional.

Serviciul Vamal dezvoltă parteneriat cu organismele și instituțiile internaționale și europene, implicit Organizația Mondială a Vămirilor/ OMV, Uniunea Europeană, prin intermediul Misiunii UE de Asistență la Frontiera Moldovei și Ucrainei/EUBAM, Misiunea Uniunii Europene de Consiliere în Politici Publice pentru Republica/ EUHLPAM, programele TAIEX și TWINNING, Instrumentele Europene de Vecinătate și Parteneriat, Centrul Sud-Est European de Aplicare a Legii /SELEC, Oficiul European de Luptă Antifraudă/OLAF, parteneri internaționali precum Conferința ONU pentru Comerț și Dezvoltare/UNCTAD, Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare/PNUD, Agenția SUA pentru Dezvoltare Internațională/USAID, Banca Mondială, Corporația Financiară Internațională (IFC) din cadrul Grupului Băncii Mondiale, precum și cu autoritățile vamale străine.

Rolul asistenței externe în modernizarea sistemului vamal este unul semnificativ. Pe parcursul ultimelor ani mai multe activități realizate cu asistență externă au avut drept scop consolidarea capacităților Serviciului Vamal prin acordare de consultanță privind standardele europene, internaționale și bunele practici în domeniul vamal, organizarea de seminare, conferințe, vizite de studiu, precum și asistența în armonizarea reglementărilor vamale cu cele din UE. Datorită asistenței tehnice, Serviciul Vamal a fost dotat cu echipamentul de control vamal, în special scanere și utilaj pentru detectarea contrabandei, mijloace de transport pentru echipe mobile, precum și laboratorul vamal. Cu suportul din fondurile europene au fost inițiate proiecte de modernizare a infrastructurii unor posturi vamale, și programul TWINNING pentru implementarea conceptului Ghișeu unic (*Single Window*) și Noului Sistem Computerizat de Tranzit (*NCTS*).

Evaluarea generală a proiectelor de asistență externă denotă că acestea contribuie la aprofundarea cunoștințelor privind standardele internaționale și europene în domeniul vamal, precum și preluarea bunelor practici implementate de autoritățile vamale din alte țări. O altă constatare importantă se referă la faptul că asistența externă este un factor important în dezvoltarea sistemului vamal în special pentru modernizarea infrastructurii, sistemului informațional, echipare cu utilaj modern de control și supraveghere vamală. În aceste condiții, Serviciul Vamal continuă a fi deschis pentru colaborare cu partenerii de dezvoltare pe domenii prioritare identificate în prezentul document, și își propune să optimizeze capacitățile instituționale de absorbție a asistenței externe.

II. CADRUL DE POLITICI ÎN DOMENIUL VAMAL

Prioritățile în domeniul activității vamale pe termen mediu derivă din documente de politici naționale și angajamente asumate la nivel internațional și în raport cu instituțiile europene.

Acordul de Asociere între Republica Moldova, pe de o parte, și Uniunea Europeană și Comunitatea Europeană a Energiei Atomice și statele membre ale acestora, pe de altă parte, semnat la Bruxelles la 27 iunie 2014, determină prioritățile care sunt transpuse în Planul național de acțiuni privind implementarea Acordului de Asociere RM-UE pentru anii 2017-2019.

Titlul V din Acordul de Asociere “Regimul vamal și facilitarea comerțului” specifică prioritățile cooperării în domeniul vamal, precum sporirea capacităților administrative de control, securitate, prevenirea fraudelor și facilitarea schimburilor comerciale legitime.

Prin semnarea Acordului de Asociere, sistemul vamal național și-a asumat angajamentele în domeniul vamal, implicit adoptarea măsurilor care duc la creșterea eficienței și la simplificarea procedurilor și a practicilor vamale la frontieră; aplicarea tehnicilor vamale moderne; asigurarea transparenței procedurilor vamale și mecanismul de consultare cu mediul de afaceri, armonizarea reglementărilor vamale cu cele din UE.

Acordul de Asociere încurajează utilizarea orientărilor practice ale Comisiei Europene în domeniul vamal (*Customs blueprints*), și anume acest document a fost aplicat pentru identificarea necesităților și obiectivelor strategice pentru Programul Strategic VAMA 2020.

Acordul de Asociere face referință la aplicarea instrumentelor internaționale în domeniul vamal și comercial, inclusiv cele elaborate de Organizația Mondială a Vămirilor și Organizația Mondială a Comerțului.

În iunie 2016, Republica Moldova a ratificat **Acordul de Facilitare a Comerțului** (Protocolul de amendare a Acordului de la Marrakech privind constituirea Organizației Mondiale a Comerțului), care conține angajamente în domeniul simplificării procedurilor transfrontaliere și de modernizare a tehnicilor și instrumentelor de vămuire și control vamal.

Serviciului Vamal și-a asumat rolul de coordonare a procesului de implementare a Acordului de Facilitare a Comerțului la nivel național și va promova implementarea celor mai bune practici de administrare vamală în colaborare cu alte autorități publice și mediul de afaceri în cadrul Comitetului Național de Facilitare a Comerțului.

Implementarea angajamentelor asumate conform Acordului de Facilitare a Comerțului necesită resurse și capacități tehnice consistente, și în acest sens, Serviciul Vamal va colabora cu partenerii de dezvoltare pentru a asigura asistența și suportul tehnic necesar pentru consolidarea capacităților sistemului vamal.

Conform **Cadrului Bugetar pe termen mediu**, aprobat de Guvernul Republicii Moldova, obiectivele generale ale politicii vamale:

- **facilitarea comerțului și întărirea competitivității agenților economici;**
- **asigurarea securității vamale la frontieră;**
- **sistematizarea legislației vamale naționale;**
- **armonizarea politicii vamale și legislației vamale naționale cu cea comunitară, în special, prin elaborarea și implementarea noului Cod vamal al Republicii Moldova, aliniat la Codul Vamal al Uniunii Europene.**

Obiectivele politicii de administrare vamală sunt în conformitate cu programele și obiectivele naționale care vizează activitatea Serviciului Vamal și sunt orientate spre simplificarea și eficientizarea administrării vamale, după cum urmează:

- **Promovarea conformării voluntare la plata drepturilor de import/export prin implementarea procedurilor vamale moderne, care facilitează comerțul extern și asigură securitatea lanțului de aprovizionare internațional**
 - Promovarea normelor și standardelor internaționale în domeniul vamal în vederea reducerii duratei și costurilor efectiv suportate de agenții economici pentru vămuirea mărfurilor în vamă;
 - Asigurarea transparenței prin furnizarea de informații relevante, cuprinzătoare și actuale publicului-țintă și societății per ansamblu;
 - Dezvoltarea principiului selectivității controlului vamal;
 - Modernizarea sistemelor informaționale vamale și a infrastructurii posturilor vamale.
- **Sporirea nivelului de securitate economică a statului și de securizare a frontierei de stat**
 - Eficientizarea măsurilor de asigurare a securității frontierei de stat;
 - Eficientizarea măsurilor de protecție la frontieră a drepturilor de proprietate intelectuală.
- **Asigurarea dezvoltării profesionale continue a colaboratorilor vamali prin utilizarea eficientă și eficace a capacităților centrului de instruire și a partenerilor externi**
 - Dezvoltarea unui sistem eficient de gestionare a resurselor umane, care este integrat în strategia de dezvoltare a Serviciului Vamal, și are la bază cadrul legal național racordat la standardele internaționale în domeniu;
 - Dezvoltarea unui sistem de promovare a integrității, care să garanteze că întregul personal al Serviciului Vamal acționează în conformitate cu legea și onorează responsabilitățile onest, imparțial și profesionis;
 - Formarea unui efectiv consolidat cu un nivel înalt de profesionalism și integritate, capabil să realizeze eficient și în mod transparent misiunea Serviciului Vamal.

Prioritățile Serviciului Vamal sunt reflectate și în alte documente de politici naționale și Programul de activitate a Guvernului Republicii Moldova 2016-2018.

În domeniul securității obiectivele sunt stipulate în următoarele documente de politici: *Strategia națională de ordine și securitate publică 2016-2020, Strategia națională de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului pentru anii 2013-2017; Strategia națională de management integrat al frontierei de stat pentru perioada 2014-2017 „Compatibilitate, Interoperabilitate, Integrare”; Strategia națională în domeniul proprietății intelectuale până în anul 2020.*

Obiective relevante **facilitării comerțului** sunt stipulate în următoarele documente de politici: *Foaia de parcurs pentru ameliorarea competitivității Republicii Moldova; Strategia națională de atragere a investițiilor și promovare a exporturilor pentru anii 2016-2020; Strategia de dezvoltare a sectorului întreprinderilor mici și mijlocii pentru anii 2012-2020; Strategia reformei cadrului de reglementare a activității de întreprinzător pentru anii 2013-2020.*

Cu referire la integritate, obiectivele sunt stipulate în *Strategia națională anticorupție și Planul de acțiuni privind implementarea acestuia.*

Serviciul Vamal implementează și obiectivele stipulate în *Strategia de dezvoltare a managementului finanțelor publice 2013-2020, Programul de dezvoltare a controlului financiar public intern pentru anii 2014-2017, Planul de acțiuni privind reforma de modernizare a serviciilor publice 2017-2021.*

III. DOMENII PRIORITARE ȘI OBIECTIVE STRATEGICE

În scopul asigurării interacțiunii între multitudinea de documente de politici naționale cu obiectivele instituției, Serviciul Vamal își propune să promoveze Programul Strategic VAMA 2020 ca document principal de planificare strategică și instrument de comunicare atât pe intern, cât și pe extern cu toate părțile interesate.

Programul Strategic VAMA 2020 definește obiectivele Serviciului Vamal pentru anii 2017-2020, identifică acțiunile prioritare necesare întru realizarea acestor obiective, precum și indicatorii de performanță, de evaluare a impactului și eficienței măsurilor planificate.

Pentru a asigura direcționarea resurselor disponibile spre domenii de importanță majoră, Programul Strategic VAMA 2020 se axează pe un număr limitat de priorități, cu toate acestea, Programul cuprinde cele mai importante direcții de activitate a sistemului vamal după cum urmează:

- **Facilitarea comerțului internațional**
- **Asigurarea securității economice și fiscale a statului**
- **Dezvoltarea capacității administrative**

Direcție prioritară: SECURITATEA ECONOMICĂ ȘI FISCALĂ A STATULUI

Direcție prioritară: FACILITAREA COMERȚULUI INTERNAȚIONAL

Obiectiv strategic 1: FACILITAREA COMERȚULUI LEGITIM ȘI SUSȚINEREA COMPETITIVITĂȚII

Serviciul Vamal își propune menținerea unui echilibru între măsurile de control și cele de facilitare a comerțului.

Măsurile de simplificare a procedurilor vamale planificate vor urmări reducerea costurilor de conformare voluntară la respectarea reglementărilor vamale și, în același timp, sporirea randamentului controlului vamal. Măsurile prioritare pe direcția facilitării și securizării comerțului implementate coerent și sistemic vor crea condiții în care conformarea la reglementările vamale va fi simplu de asigurat și dificil de evitat. Pentru aceasta, reglementările vamale vor trebui ajustate astfel încât să fie mai simple, previzibile și accesibile pentru mediul de afaceri și călători, iar riscurile de fraudare să fie identificate din timp și tratate corespunzător.

Acțiuni prioritare:

Indicatori de performanță :

1.1. Dezvoltarea conceptului Vama Electronică (E-Customs)

- Maximizarea ponderii declarațiilor vamale perfectate electronic.
- Extinderea declarării electronice pentru toate regimurile vamale.
- Gradul de implementare a Noului Sistem Computerizat de Tranzit (NCTS).
- Gradul de implementare a ghișeului unic (*SingleWindows*) în procesul de vămuire.
- Creșterea numărului de servicii și informații de interes public accesibile on-line, inclusiv prin pagina web www.customs.gov.md.

Pentru facilitarea comerțului legitim sunt necesare proceduri vamale simple, rapide și cu costuri reduse. Pornind de această premiză, Serviciul Vamal va continua promovarea mediului electronic și realizarea acțiunilor necesare pentru ca sistemele informaționale să devină principalul instrument de comunicare între vama și business.

Procedura de vămuire electronică, deja implementată de Serviciul Vamal a oferit multiple beneficii agenților economici, a contribuit la reducerea costurilor de conformare, promovarea transparenței și integrității în relațiile dintre vama și mediul de afaceri.

Dezvoltarea sectorului IT oferă o gamă largă de oportunități care Serviciul Vamal dorește să le valorifice pe viitor în deplină măsură. În acest context, Serviciul Vamal va extinde declararea electronică pentru toate procedurile vamale, va identifica serviciile publice cele mai solicitate ce vor putea fi furnizate prin intermediul mijloacelor

electronice și va crea un cadru instituțional și de reglementare necesar în acest sens. Astfel, de exemplu, obținerea autorizațiilor sau certificatelor va putea fi realizată într-un spațiu virtual prin completarea formularelor tipizate și transmiterea acestora către un server unic al vămii pentru procesare.

Serviciul Vamal va promova conceptul Vama Electronică (E-Customs) atât în relații vama-business, cât și cu alte autorități publice prin introducerea Ghișeului Unic (Single Window).

Cu suportul UE, în cadrul programului TWINNING, va fi dezvoltat cadrul instituțional, legal și IT care va permite declaranților să depună informații la un singur punct de contact, în vederea îndeplinirii tuturor cerințelor referitoare la import sau export. Totodată, toate datele recepționate vor fi procesate în mod coordonat între vama și alte autorități, utilizând schimbul electronic de date pe platforma Sistemului Informațional Integrat Vamal Asycuda World.

De asemenea, în cadrul programului TWINNING, Serviciul Vamal va dezvolta Noul Sistem Computerizat de Tranzit (NCTS), care reprezintă un sistem european, bazat pe depunerea declarației de tranzit în format electronic și schimburi electronice de date între birourile vamale implicate într-o operațiune de tranzit. Pentru a implementa NCTS, în Sistemul Informațional Integrat Vamal Asycuda World va fi dezvoltată o aplicație compatibilă cu cerințele existente la nivelul UE, ceea ce va crea premise necesare pentru aderarea Republicii Moldova la Convenția privind regimul de tranzit comun, adoptată la Interlaken la 20 mai 1987, aplicabilă în cadrul Uniunii Europene și țările AELS (Croatia, Elveția, Norvegia, Islanda, Liechtenstein și Turcia).

Acțiuni prioritare:	Indicatori de performanță :
1.2. Dezvoltarea procedurilor de vămuire simplificate și conformării voluntare în domeniul vamal.	• Creșterea ponderii procedurilor vamale simplificate. • Maximizarea ponderii declarațiilor vamale perfectate de AEO. • Numărul cazurilor de declarare benevolă privind comiterea contravenției vamale (<i>voluntary disclosure</i>).

Alt obiectiv pe termen mediu al Serviciului Vamal este creșterea conformării voluntare la plata taxelor și impozitelor vamale. Serviciul Vamal va continua implementarea măsurilor reale de conformare vamală voluntară, pentru asigurarea unei colectări depline a impozitelor și taxelor vamale și depistare rapidă a drepturilor de import nedeclarate.

În vederea realizării acestui obiectiv, Serviciul Vamal va asigura prestare de servicii moderne, precum proceduri simplificate, iar pe de altă parte aplicarea unui tratament echitabil și nediscriminatoriu față de mediul de afaceri, contribuind în acest mod la ameliorarea competitivității companiilor din Moldova.

Serviciul Vamal va continua dezvoltarea procedurilor de vămuire simplificate și a programului Agent Economic Autorizat (Authorised Economic Operator/AEO) pentru companiile care se conformează benevol cerințelor legale. Indicatorii pozitivi în acest sens vor fi aferenți ponderii operațiunilor de import/export cu participarea AEO și a titularilor procedurilor simplificate.

Urmând bunele practici ale altor țări, Serviciul Vamal a lansat implementarea programului de conformare vamală voluntară (voluntary disclosure programme). Cadrul legal în acest sens deja a fost aprobat și oferă posibilitatea agenților economici să-și declare voluntar, până la inițierea controlului ulterior, despre unele date eronate înscrise în actele vamale. Agenții economici vor fi încurajați să aplice acest program, pentru a se conforma prevederilor legale în schimbul scutirii de sancțiuni, iar pentru cei care nu profită de oportunitatea conformării vamale voluntare, orice eschivare de la plata impozitelor și taxelor la import identificate de autoritatea vamală vor fi sancționate strict conform legii. În rezultat, prin acest program se urmărește disciplinarea agenților economici, fapt care va asigura încasare deplină a veniturilor datorate bugetului de stat.

Acțiuni prioritare:	Indicatori de performanță :
1.3. Promovarea mecanismelor de cooperare vamală transfrontalieră - control comun; - schimbul de informații vamale prelabile; - recunoașterea mutuală AEO	• Reducerea timpului de traversare a frontierei vamale pentru călători, mărfuri și mijloace de transport. • Maximizarea randamentului utilizării echipamentelor și infrastructurii în cadrul controlului comun. • Indicatorii de facilitare a comerțului transfrontalier din surse externe (<i>WB Doing Business, WTO, OECD</i>).

Serviciul Vamal continuă să dezvolte instrumente vamale în corelare cu Strategia națională de management integrat al frontierei (MIF). Astfel, pe dimensiunea cooperării dintre autoritățile naționale implicate în MIF, va continua coordonarea și asigurarea coerenței activităților autorităților implicate în asigurarea securității frontierei. Totodată, va fi dezvoltat în continuare schimbul de informații necesare pentru punerea în aplicare a măsurilor de securitate și facilitare a traficului internațional.

În contextul dezvoltării cooperării transfrontaliere în vederea facilitării comerțului și asigurării securității schimburilor comerciale, Serviciul Vamal va intensifica cooperarea vamală internațională în special prin promovarea controlului comun, schimbului de informații vamale prelabile și recunoașterea mutuală a AEO.

Având în vedere că recunoașterea reciprocă a programelor AEO permite să acorde beneficii avantajoase operatorilor care au investit în siguranța lanțului de aprovizionare în conformitate cu Standardele-cadru privind Securitatea și Facilitarea Comerțului Mondial (SAFE) ale OMV, Serviciul Vamal cu suportul UE va promova acest mecanism între Republica Moldova și UE, CEFTA precum și cu alți principali parteneri economici.

Alt mecanism promovat insistent de Serviciul Vamal este control comun, ca instrument de cooperare transfrontalieră ce permite fluidizarea traficului de mărfuri, mijloace de transport și persoane, reducerea timpului de trecere a frontierei, facilitarea și securizarea comerțului prin coordonarea și sincronizarea acțiunilor serviciilor de control.

Control comun este deja funcțional în 4 puncte de trecere a frontierei moldo-ucrainene. Totodată în 2013 Comisia Europeană a aprobat finanțarea proiectului de construcție a punctului de trecere a frontierei moldo-ucrainene, Palanca-Maiaki-Udobnoe pentru organizarea controlului comun pe teritoriul Republicii Moldova care a fost lansat la 27 mai 2015 și urmează a fi implementat până la finele anului 2018.

La frontiera moldo-română este în proces de coordonare Acordul interguvernamental care prevede control comun în 6 puncte de trecere a frontierei rutiere și 2 posturi feroviare.

Serviciul Vamal a inițiat și va continua să dezvolte cooperarea vamală în format trilateral: Republica Moldova, România, Ucraina. Conlucrarea între țările vecine este un factor determinant atât în combaterea eficientă a infracțiunilor transfrontaliere, cât și în facilitarea comerțului, iar oportunitățile acestui parteneriat trebuie valorificate la maxim.

Scopul parteneriatului trilateral îl reprezintă crearea unui cadru de cooperare vamală de lungă durată care va viza, în special, trei dimensiuni prioritare: activitatea anti-fraudă; facilitarea traficului de mărfuri; schimbul de experiență prin promovarea unor programe și proiecte subregionale, implicit prin atragerea fondurilor europene pentru modernizarea infrastructurii punctelor de trecere a frontierei, dezvoltarea sistemelor informaționale și schimb electronic de date.

Acțiuni prioritare:

Indicatori de performanță :

1.4. Asigurarea activității Comitetului Consultativ al Serviciului Vamal și participarea activă în activitatea Consiliului Național de Facilitare a Comerțului.

- Sporirea gradului de implicare a mediului de afaceri în procesul de consultare publică a deciziilor Serviciului Vamal (transparența în procesul decizional).
- Reducerea numărului de reclamații privind actele administrative, acțiunile și inacțiunile organului vamal și a colaboratorilor vamali.
- Îmbunătățirea percepției mediului de afaceri asupra transparenței și calității serviciilor prestate de vama (*conform sondajelor Serviciului Vamal și indicatorilor din surse externe*).

Consolidarea parteneriatului Vama-Business rămâne pe agenda priorităților și, în acest context, importanța deosebită se acordă Comitetului Consultativ al Serviciului Vamal, membrii căruia sunt reprezentanții asociațiilor de agenți economici și organizațiilor nonguvernamentale specializate în comerțul internațional. Lista membrilor Comitetului din partea mediului de afaceri a fost completată pe parcursul anilor și cuprinde actualmente 15 organizații. Totodată, Comitetele Consultative sunt instituite și pe lângă birourile vamale pentru a asigura examinarea subiectelor actuale la nivel regional.

Aspecte de modernizare a procedurilor vamale se regăsesc tot mai frecvent pe agenda Consiliului Economic pe lângă Prim-ministru, ori această platforma de comunicare cu business oferă o oportunitate foarte bună pentru informarea mediului de afaceri despre reformele inițiate în domeniul procedurilor vamale. Participarea Serviciului Vamal în activitatea Consiliului va fi și mai pronunțată pe viitor având în vedere că la începutul anului 2017, Consiliul a preluat competențele Comitetului Național de Facilitare a Comerțului, instituit în conformitate cu angajamentele asumate prin ratificarea Acordului de Facilitare a Comerțului (Protocolul de amendare a Acordului de la Marrakech privind constituirea Organizației Mondiale a Comerțului). Acest Comitet va încuraja implicarea mai activă a mediului de afaceri în procesul de consultare publică a proiectelor de acte normative și reforme de importanță majoră.

Activitatea de comunicare externă va urmări nu numai mărirea fluxului de informații pentru mediul de afaceri cu privire la activitatea Serviciului Vamal, dar și creșterea transparenței și predictibilității reglementărilor vamale.

Serviciul Vamal va implementa măsurile în vederea aplicării reglementărilor vamale în mod previzibil, coerent și transparent. Activitățile precum analiza practicii judiciare, analiza cauzelor aplicării neuniforme a unor proceduri va contribui la asigurarea aplicării uniforme a procedurilor vamale față de toți agenți economici. În final această abordare va permite reducerea numărului de contestații privind actele administrative, acțiunile și inacțiunile organului vamal și a colaboratorilor vamali.

Serviciul Vamal va continua să facă eforturi pentru tot mai buna informare a contribuabililor cu privire la drepturile și obligațiile lor în relația cu vama. Astfel, în cursul anului 2017, Serviciul Vamal va iniția elaborarea unei versiuni noi a paginii web a instituției, în scopul sporirii accesibilității informațiilor și datelor de interes public. Pagina web remodelată va oferi o bază informațională mai extinsă despre reglementările vamale. Totodată, acest instrument de comunicare va fi utilizat pentru desfășurarea sondajelor online și obținerea feedback-ului publicului privind serviciile prestate de vama.

Acțiuni prioritare:	Indicatori de performanță :
1.5. Transpunerea standardelor internaționale de facilitare a comerțului în reglementările vamale naționale.	•Sporirea gradului de armonizare a reglementărilor vamale cu standardele europene și internaționale în domeniul de facilitare a comerțului.

Recunoscând faptul că, simplificarea și armonizarea impune în mod special armonizarea reglementărilor vamale cu standardele internaționale în domeniul facilitării comerțului, Serviciul Vamal va continua să transpună normele europene și cele din tratate internaționale în cadrul normativ național, fiind asigurată creșterea graduală a compatibilității legislației Republicii Moldova cu standardele internaționale.

Direcție prioritară: ASIGURAREA SECURITĂȚII ECONOMICE ȘI FISCALE A STATULUI

Obiectiv strategic 2: PREVENIREA ȘI COMBATerea FRAUDELOR VAMALE

Serviciul Vamal și-a propus, ca obiectiv strategic major, combaterea evaziunii fiscale, fenomen care afectează gradul de colectare a veniturilor bugetare. Astfel, vor fi consolidate capacitățile operaționale de prevenire și combatere a fraudelor vamale, iar dezvoltarea managementului riscurilor va asigura sporirea eficienței controalelor vamale.

Ațiuni prioritare:	Indicatori de performanță :
2.1. Consolidarea managementului riscurilor prin implementarea Strategiei de management al riscurilor în Serviciul Vamal.	• Creșterea randamentului produselor de analiza de risc. • Ponderea controalelor fizice și documentare aplicate. • Maximizarea ponderii controalelor vamale rezultative (<i>hit rate</i>)

La începutul anului 2017 Directorul general al Serviciului Vamal a aprobat Strategia în domeniul managementului riscurilor și Planul de acțiuni de implementare a acesteia.

Documentul a fost elaborat cu suportul experților din UE și transpune bunele practici europene. Prin implementarea Strategiei va fi consolidat cadrul instituțional și normativ în domeniu, perfecționate instrumente și proceduri, mecanismul de colaborare interinstituțională și internațională.

Importanța deosebită se va acorda dezvoltării sistemelor informaționale necesare pentru accesarea și analiza datelor și crearea produselor de analiza de risc cu randament sporit care va aduce la creșterea ponderii controalelor rezultative (*hit rate*). Riscurile prioritare vor fi centralizate într-un registru, va fi elaborat catalogul domeniilor de control, dezvoltat schimbul prealabil de informații cu companiile de transport și conceptul de segmentare a agenților economici.

Acțiuni prioritare:	Indicatori de performanță :
2.2. Dezvoltarea capacităților operaționale de prevenire și combatere a contravențiilor și infracțiunilor vamale.	• Numărul cazurilor de contrabanda și de eschivarea de la achitarea plăților vamale în proporții mari. • Numărul contravențiilor vamale • Cantitatea și valoarea mărfurilor contrafăcute reținute. • Cantitatea mărfurilor cu risc pentru consumatori, sănătatea, securitatea, siguranța și mediul înconjurător, reținute. • Maximizarea ponderii controalelor rezultative efectuate de echipele mobile. • Creșterea ponderii controalelor cu solicitarea expertizei și cercetării de laborator vamal. • Creșterea randamentului controalelor mărfurilor prohibite consumătorilor. • Sporirea numărului de operațiuni antifraudă comune (naționale și internaționale) cu participarea autorității vamale.

Serviciul Vamal va continua să acorde prioritate acțiunilor antifraudă prin dezvoltarea capacităților operaționale de prevenire și combatere a contravențiilor și infracțiunilor vamale, având ca scop final creșterea veniturilor bugetare.

Activitatea în domeniul antifraudă constituie un complex de măsuri de prevenire și combatere, care sunt implementate de subdiviziunile speciale operative ale Serviciului Vamal precum echipe mobile, servicii operative și de urmărire penală.

Subdiviziunile respective vor continua să monitorizeze cu prioritate domeniile cu risc de eschivare de la achitarea plăților vamale, precum subevaluarea mărfurilor declarate, importul cu acordare de facilități fiscale și vamale și alte domenii cu potențial de evaziune fiscală.

Serviciul Vamal va continua aplicarea Strategiei în domeniul luptei cu contrabanda și vânzarea ilegală a produselor din tutun pentru perioada anilor 2015-2018, aprobată în octombrie 2015. Documentul a fost coordonat cu OLAF și EUBAM și cuprinde o analiză comprehensivă a situației pe piața de comercializare a țigărilor în Moldova și în regiune, precum și acțiunile concrete pentru anihilarea contrabandei cu produse din tutun.

De asemenea, vor fi consolidate măsurile de prevenire și combatere a traficului ilicit cu droguri, substanțe radioactive și explozive, produse cu destinație dublă, armament și alte obiecte interzise și periculoase.

Supravegherea traficului în zona de frontieră, patrularea traseelor, supravegherea locurilor de depozitare și comercializare a mărfurilor este o activitate prioritară pentru cele 25 de echipe mobile ale Serviciului Vamal,

care îndeplinesc rolul de a doua linie de control împotriva mărfurilor de contrabandă. Echipile mobile vor spori randamentul controalelor cu suportul Centrului de coordonare, care va direcționa eforturile echipelor mobile spre zone cu risc sporit, fiind desfășurate și operațiuni inopinate, pe baza de informații operative.

Unități de transport specializate - laboratoarele mobile de asemenea vor fi implicate în controlul mărfurilor suspecte. Serviciul Vamal își propune să valorifice pe deplin capacitățile laboratorului vamal construit și dotat cu echipament modern grație suportului financiar din UE. Expertiza și analiza mărfurilor realizată cu capacitățile laboratorului vamal va contribui la reducerea riscurilor de declarare eronată a mărfurilor cu scopul evaziunii fiscale, precum și identificarea drogurilor, mărfurilor periculoase depistate în cadrul operațiunilor antifraudă și transmise laboratorului conform competențelor.

Protejarea securității economice a țării va implica în viitor intensificarea acțiunilor orientate spre contracararea traficului internațional cu produse contrafăcute și opere-pirat a căror comercializare reprezintă un pericol major pentru sănătatea consumatorului autohton.

Serviciul Vamal va consolida cooperarea cu Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală (AGEPI) prin participare în implementarea proiectului finanțat din fonduri UE “Suport pentru aplicarea drepturilor de proprietate intelectuală” care va acorda asistență tehnică necesară dezvoltării unui sistem informatic de gestionare și schimb rapid de informații între instituțiile cu responsabilități în domeniul respectării drepturilor de proprietate intelectuală.

Protecția pieței interne de mărfuri prohibite și periculoase va fi asigurată prin dezvoltarea capacităților Serviciului Vamal de prevenire a importului de produse ce prezintă risc pentru cetățeni. În acest sens, autoritățile vamale vor asigura efectuarea controalelor mărfurilor înainte de punerea acestora în liberă circulație cu scopul de a preveni introducerea în țară a produselor care prezintă un risc grav pentru sănătate, siguranță, mediu sau orice alt interes public.

Serviciul Vamal, ca organ cu competențe de aplicare a sancțiunilor pentru contravențiile vamale, va spori eficacitatea sancțiunilor materiale și administrative pentru a asigura un nivel adecvat de constrângere și penalități cu efect de descurajare a neconformării.

Pentru a spori securizarea frontierelor, proteja interesele economice și financiare ale statului, Serviciul Vamal va promova bunele relații cu organele competente în prevenirea și combaterea fraudelor la nivel național, va intensifica colaborare cu autoritățile competente ale altor state prin măsuri specifice activității de cooperare administrativă și va consolida schimbul de informații cu instituțiile internaționale de aplicare a legii, precum SELEC, OLAF, OMV.

Acțiuni prioritare:	Indicatori de performanță :
2.3. Eficientizarea instrumentelor moderne de evaluare, încasare și evidență a obligației vamale (administrarea veniturilor vamale) .	• Ponderea veniturilor vamale încasate în bugetul statului. • Gradul de utilizare a măsurilor de garantare a obligației vamale. • Sporirea randamentului acțiunilor de încasarea silită a obligației vamale

Venituri vamale reprezintă o parte semnificativă a bugetului de stat și, în acest sens, Serviciului Vamal îi revine o responsabilitate majoră pentru asigurarea evaluării și încasării depline a impozitelor și taxelor la import.

Eficiența administrării veniturilor vamale este un indicator important pentru cetățeni și societatea în întregime, ori sumele transferate în bugetul de stat sunt necesare pentru realizarea politicilor publice ale Guvernului.

Serviciul Vamal, asumînd responsabilitatea pentru plenitudinea încasărilor în bugetul de stat va continua să dezvolte instrumente de administrare a veniturilor vamale implicit prin implementarea standardelor internaționale în domeniul clasificării, valorii, originii mărfurilor, precum și dezvoltarea sistemului de garanții în cazul prelungirii termenului de plată a obligației vamale. Prin aceste măsuri se va urmări și reducerea costurilor administrative de încasare a impozitelor și taxelor vamale.

Totodată, se va eficientiza activitate de recuperare a obligațiilor vamale rezultate din fraude prin sporirea randamentului acțiunilor de încasare silită.

Direcție prioritară: DEZVOLTAREA CAPACITĂȚII ADMINISTRATIVE

Obiectiv strategic 3: MODERNIZAREA INFRASTRUCTURII VAMALE

Dezvoltarea capacității administrative de aplicare a standardelor internaționale în domeniul vamal, ca direcție prioritară, este factorul cheie pentru succesul reformelor și are drept scop crearea unei administrații mai eficiente și mai eficace.

Capacitate administrativă se referă în primul rând la condițiile prealabile ce ar trebui îndeplinite pentru a avea o administrație performantă, ori pentru Serviciul Vamal la etapa actuală, aceste precondiții sunt din domeniul infrastructurii vamale, sistemului IT, personalului și managementului calității.

Ațiuni prioritare:	Indicatori de performanță :
3.1. Modernizarea sistemului informațional integrat vamal	• Sporirea capacității sistemului informațional integrat vamal "Asycuda World".

În domeniul IT, obiectivul general urmărit îl constituie sporirea capacităților Sistemului Informațional Integrat Vamal AsycudaWorld. Prin implementarea celei mai noi versiuni AsycudaWorld vor fi create condițiile favorabile pentru dezvoltarea și utilizarea largă a potențialului IT de către vamă și mediul de afaceri.

În acest sens, se va asigura valorificarea deplină a declarării electronice, dezvoltarea procedurilor simplificate de vămuire, a declarării prealabile și schimbului prealabil de date, eficientizarea sistemului selectivității și asigurarea accesului la noi servicii electronice în domeniul vamal.

Ațiuni prioritare:	Indicatori de performanță :
3.2. Dezvoltarea proiectelor investiționale pentru modernizarea infrastructurii vamale	• Sporirea volumului investițiilor în infrastructura posturilor vamale. • Numărul posturilor vamale cu infrastructura modernizată, corespunzător standardelor. • Maximizarea capacității posturilor vamale în corelare cu creșterea comerțului internațional.

Obiectivul general de facilitare a comerțului va fi susținut prin asigurarea infrastructurii vamale adecvate care susține necesitățile businessului și asigură prestarea unor servicii de vămuire de calitate și în deplină siguranță.

Infrastructura necesară pentru facilitarea comerțului se referă în special la puncte de trecere a frontierei și posturile vamale interne. În condițiile creșterii traficului transfrontalier capacitatea punctelor de trecere a frontierei a devenit insuficientă, iar infrastructura posturilor vamale interne, care nu au fost proiectate pentru utilizarea lor curentă, este necorespunzătoare.

Astfel, se impune elaborare de cerințe minime pentru infrastructura și dotarea posturilor vamale, care vor servi drept baza pentru uniformizarea procesului de proiectare, reconstrucție, dotare, asigurare tehnică și investiții în infrastructură.

Cerințele minime vor cuprinde condiții necesare controlului vamal, cerințele de securitate în zona de control vamal, sistemele de acces, echipamente speciale de control, scanere, sistemul de monitorizare video, ecrane electronice de informare a declaranților vamali și cetățenilor etc.

În final infrastructura vamală modernă va spori capacitatea posturilor vamale, va face procesul de trecere a frontierei și de vămuire mai confortabil pentru cetățeni, concomitent vor fi asigurate condiții de siguranță și securitate pentru personalul vamal.

Ațiuni prioritare:

Indicatori de performanță :

3.2. Modernizarea sistemului de dotare și gestionare a echipamentelor de control vamal

- Gradul de dotare a posturilor vamale cu echipament în raport cu necesitățile operaționale.
- Maximizarea randamentului echipamentului special de control.

Serviciul Vamal a identificat necesitățile de echipament special pentru control vamal și în acest context, cu suportul partenerilor de dezvoltare, va urmări dotarea posturilor vamale cu utilaj și tehnică performantă. Totodată, eforturi suplimentare sunt necesare pentru a asigura gestionarea, evidența, mentenanța și evaluarea performanțelor echipamentului utilizat. În acest scop, se va urmări implementarea unui sistem informatic de gestionare a echipamentului pentru controlul mărfurilor și mijloacelor de transport, care va contribui în final la sporirea randamentului acestuia.

Ațiuni prioritare:

Indicatori de performanță :

3.3. Diversificarea și eficientizarea asistenței externe acordate de partenerii de dezvoltare.

- Numărul proiectelor de asistență tehnică promovate și implementate.
- Creșterea capacității de absorbție a asistenței externe.

Modernizarea infrastructurii vamale presupune alocarea unui volum important de finanțe, și în acest sens se accentuează necesitatea prioritizării și utilizării mai eficiente a fondurilor disponibile. Majoritatea proiectelor de infrastructură și logistică necesită investiții consistente, și în cazul în care acestea nu au acoperire financiară se impune identificarea surselor de finanțare externă. Astfel, Serviciul Vamal va promova proiecte investiționale pentru crearea condițiilor confortabile călătorilor și transportatorilor care traversează frontieră, precum și pentru dotarea posturilor vamale cu condiții și echipament de control ce accelerează și eficientizează procesul inspecției mărfurilor și mijloacelor de transport.

Prin investiții se urmărește transformarea infrastructurii și logisticii aferente operațiunilor vamale într-un factor care va permite facilitarea comerțului internațional și susținerea procesului continuu de modernizare conform standardelor.

Unele proiecte investiționale vor putea fi promovate și pe baza parteneriatelor public-privat, care contribuie la atragerea de investiții private pentru realizarea proiectelor de interes public. Dar, în special, urmează a fi valorificate oportunitățile de sprijinire a activităților de modernizare a infrastructurii oferite de către partenerii de dezvoltare.

Problematica asistenței externe pentru dezvoltare este extrem de actuală, iar insuficiența fondurilor interne plasează politica ajutorului extern prin obiective majore. În acest context, una din prioritățile Serviciului Vamal este mobilizarea resurselor pentru a asigura o coordonare mai eficientă în procesul de inițiere, promovare, implementare, monitorizare și evaluare a asistenței externe.

Serviciul Vamal va acorda o atenție sporită creșterii permanente a capacităților de absorbție a asistenței externe, precum și asigurării comunicării eficiente cu donatorii.

Analizând modalitatea prin care resursele externe au fost utilizate până la momentul actual, există toate premisele de a crede că dialogul cu partenerii de dezvoltare va fi continuat și consolidat, iar partenerii vor fi și pe viitor receptivi pentru a oferi asistența Serviciului Vamal și spori impactul, eficacitatea și eficiența asistenței externe. Serviciul Vamal dorește să valorifice la maxim această oportunitate de colaborare cu partenerii de dezvoltare cu direcționarea suportului oferit spre investiții în infrastructura vamală.

În scopul asigurării unei mai bune coordonări a ajutorului extern acordat, Serviciul Vamal a elaborat procedurile interne, care au ca obiectiv creșterea capacității de absorbție a asistenței externe și asigurarea durabilității acestora. Procedurile interne vizează în special optimizarea procesului de inițiere a proiectelor prin implicare mai activă a subdiviziunilor specializate, sporirea responsabilității manageriale și consolidarea capacităților de monitorizare și evaluare a propunerilor de proiect.

Obiectiv strategic 4: DEZVOLTAREA ȘI SCHIMBAREA ORGANIZAȚIONALĂ

Obiectivul de dezvoltarea organizațională se referă la creșterea capabilităților interne, asigurându-se că sistemele de resurse umane, procesul de comunicare internă și procesele de management valorifică pe deplin motivația angajaților și contribuie la activitate cu randamentul maxim. Scopul urmărit prin acest obiectiv se referă la îmbunătățirea performanțelor la nivel individual precum și a abilității organizației de a răspunde în mod eficace la schimbările din mediul extern.

Ațiuni prioritare:	Indicatori de performanță :
4.1. Dezvoltarea sistemului de motivare a personalului bazat pe performanță profesională și integritate.	•Sporirea transparenței în procesul de evaluare a performanțelor individuale, stimulare și sancționare disciplinară a angajaților. •Reducerea riscurilor de corupție (conform metodologiei de evaluare a riscurilor de integritate). •Creșterea gradului de satisfacție a personalului vamal față de mediul intern (conform sondajelor în rândul angajaților vamali). •Creșterea eficienței și numărului de ore de dezvoltare profesională pentru un angajat. •Îmbunătățirea percepției societății de profesionalismul și integritatea colaboratorilor vamali (conform sondajelor din surse externe).

La nivel de managementul personalului se va urmări implementarea eficientă a sistemului de motivare non-financiară și financiară. Astfel, începând cu anul 2017 se aplică noul sistem de salarizare a colaboratorilor vamali, care prevede stabilirea sporului lunar pentru eficiență și pentru intensitate. Introducerea acestor sporuri asigură majorarea esențială, practic dublarea, salariului pentru fiecare angajat. Noul sistem va asigura o recompensă proporțională responsabilităților și performanțelor angajaților vamali și totodată, colaboratorii vamali vor fi protejați de tentațiile care pot apărea în special în funcțiile vulnerabile, cu risc sporit de corupție.

În contextul măsurilor anticorupție, va fi aplicată metodologia de evaluare a riscurilor de integritate și promovate măsuri pentru minimizarea riscurilor și vulnerabilităților la corupție. Obiective ale evaluării sunt: identificarea factorilor instituționali care favorizează sau pot favoriza corupția precum și elaborarea recomandărilor pentru excluderea sau diminuarea efectelor acestora. Acțiuni în acest domeniu vor fi stipulate în planul de integritate, care va fi implementat în colaborare cu Centrul Național Anticorupție și alte autorități competente.

Procesul de dezvoltare profesională va continua prin intermediul Centrului de instruire al Serviciului Vamal. Vor fi dezvoltate și actualizate programele de formare profesională, creată o bază de date cu evidența informațională a orelor de instruire și de evaluare a celor instruiți. Centrul va continua organizare de cursuri de calificare atât tradiționale, cât și pe platforme de instruire on-line (*e-learning*). Serviciul Vamal își propune intensificarea colaborării cu instituțiile de învățământ de specialitate, fiind semnat la finele anului 2016 și primul Acord de colaborare cu Universitatea de Stat din Moldova.

Totodată, Serviciul Vamal va tinde spre îmbunătățirea condițiilor de dezvoltare profesională care ar cuprinde condiții mai moderne pentru studii, exerciții practice precum și activitățile sportive și recreative.

Pentru obținerea feedback-ului privind climatul organizațional vor fi desfășurate sondaje în rândul angajaților vamali, care vor asista nu doar pentru evaluarea situației curente, dar în special la identificarea domeniilor unde este necesară concentrarea eforturilor suplimentare și depășirea unor probleme de management.

Ațiuni prioritare:	Indicatori de performanță :
4.2. Îmbunătățirea comunicării interne.	- Diversificarea instrumentelor de comunicare internă. - Sporirea gradului de implicare a angajaților în procesul de inițiere și implementare a măsurilor de dezvoltare instituțională.

La nivel de instituție, dezvoltare organizațională se va focusa în special asupra îmbunătățirii comunicării interne și implementării standardelor de management financiar și control.

Prin abordare nouă a comunicării interne se va urmări o mai bună informare a personalului despre direcțiile strategice ale Serviciului Vamal, obiectivele dar și provocările ce persistă. În acest scop, vor fi diversificate instrumentele de comunicare atât pe verticală, cât și pe orizontală, îmbunătățită calitatea informațiilor astfel încât angajații să posede toate informațiile actualizate.

Comunicarea internă consecventă și orientată spre atingerea unui scop va spori gradul de implicare a personalului în procesul de modernizare a sistemului vamal, va încuraja inițiativa și atitudinea de susținere a misiunii instituției.

Acțiuni prioritare:	Indicatori de performanță :
4.3. Asigurarea implementării standardelor de management financiar și control.	• Certificatul ISO valabil pentru toate subdiviziunile sistemului vamal. • Sporirea gradului de implementare a recomandărilor de audit intern.

Acțiunile prioritare includ și continuarea implementării standardelor de management al calității ISO, Serviciul Vamal fiind prima autoritate publică care a obținut în 2013, Certificatului ISO 9001:2008, ceea ce este în corelare cu Programul de reformare a serviciilor publice, aprobat de Guvern. Obținerea Certificatului ISO vine să confirme corespunderea activității vamale standardelor și totodată faptul că, instituția tinde spre perfecționare continuă orientată spre acordarea de servicii mai calitative persoanelor și mediului de afaceri.

În domeniul evaluării eficienței de activitate, Serviciul Vamal va continua să dezvolte sistemul indicatorilor cheie de performanță (*KeyPerformance Indicators*). Sistemul indicatorilor de evaluare a activității vamale se va diversifica, fiind completat cu un nou set de indicatori necesari pentru analiza comprehensivă a tuturor domeniilor de activitate vamală. În cadrul activității de evaluare a performanțelor vor fi implementate aplicații informatice care să centralizeze toate informațiile disponibile și să faciliteze obținerea rapoartelor de monitorizare necesare efectuării unui control intern și luării de decizii manageriale.

IV. HARTA STRATEGICĂ - VAMA 2020

OBIECTIV STRATEGIC	ACȚIUNI PRIORITARE	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ
<i>direcția prioritară: FACILITAREA COMERȚULUI INTERNAȚIONAL</i>		
1. Facilitarea comerțului legitim și susținerea competitivității	1.1. Dezvoltarea conceptului Vama Electronică (E-Customs)	• Maximizarea ponderii declarațiilor vamale perfectate electronic. • Extinderea declarării electronice pentru toate regimurile vamale. • Gradul de implementare a Noului Sistem Computerizat de Tranzit (NCTS). • Gradul de implementare a ghișeului unic (<i>SingleWindows</i>) în procesul de vămuire. • Creșterea numărului de servicii și informații de interes public accesibile on-line, inclusiv prin pagina web www.customs.gov.md.
	1.2. Dezvoltarea procedurilor de vămuire simplificate și susținerea conformării voluntare în domeniul vamal.	• Creșterea ponderii procedurilor vamale simplificate. • Maximizarea ponderii declarațiilor vamale perfectate de AEO. • Numărul cazurilor de declarare benevolă privind comiterea contravenției vamale (<i>voluntary disclosure</i>)
	1.3. Promovarea mecanismelor de cooperare vamală transfrontalieră - control comun; - schimbul de informații vamale prealabile; - recunoașterea mutuală AEO	• Reducerea timpului de traversare a frontierei vamale pentru călători, mărfuri și mijloace de transport. • Maximizarea randamentului utilizării echipamentelor și infrastructurii în cadrul controlului comun. • Indicatorii de facilitare a comerțului transfrontalier din surse externe (<i>WB, WTO, OECD</i>).
	1.4. Asigurarea activității Comitetului Consultativ al Serviciului Vamal și participare activă în activitatea Consiliului Național de Facilitare a Comerțului.	• Sporirea gradului de implicare a mediului de afaceri în procesul de consultare publică a deciziilor Serviciului Vamal (transparență în procesul decizional). • Reducerea numărului de reclamații privind actele administrative, acțiunile și inacțiunile organului vamal și a colaboratorilor vamali. • Îmbunătățirea percepției mediului de afaceri asupra transparenței și calității serviciilor prestate de vama (<i>conform sondajelor Serviciului Vamal și indicatorilor din surse externe</i>).

OBIECTIV STRATEGIC	ACȚIUNI PRIORITARE	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ
	1.5. Transpunerea standardelor internaționale de facilitare a comerțului în reglementările vamale naționale.	Sporirea gradului de armonizare a reglementărilor vamale cu standardele europene și internaționale în domeniul de facilitare a comerțului.
direcția prioritară: ASIGURAREA SECURITĂȚII ECONOMICE ȘI FISCALE A STATULUI		
2.Sporirea securității economice și protecției cetățenilor	2.1. Consolidarea managementului riscurilor prin implementarea Strategiei de management al riscurilor în Serviciul Vamal.	- Creșterea randamentului produselor de analiza de risc. - Ponderea controalelor fizice și documentare aplicate. - Maximizarea ponderii controalelor vamale rezultative (<i>hit rate</i>)
	2.2. Dezvoltarea capacităților operaționale de prevenire și combatere a contravențiilor și infracțiunilor vamale.	- Numărul cazurilor de contrabanda și de eschivare de la achitarea plăților vamale în proporții mari. - Cantitatea și valoarea mărfurilor contrafăcute reținute. - Cantitatea mărfurilor cu risc pentru consumatori, sănătatea, securitatea, siguranța și mediul înconjurător, reținute. - Maximizarea ponderii controalelor rezultative efectuate de echipele mobile. - Creșterea ponderii controalelor cu solicitarea expertizei și cercetării de laborator vamal. - Sporirea numărului de operațiuni antifraudă comune (naționale și internaționale) cu participarea autorității vamale.
	2.3. Eficientizarea instrumentelor de evaluare, încasare și evidență a obligației vamale (<i>administrarea veniturilor vamale</i>).	- Ponderea veniturilor vamale încasate în bugetul statului. - Gradul de utilizare a măsurilor de garantare a obligației vamale. - Sporirea randamentului acțiunilor de încasarea silită a obligației vamale.

OBIECTIV STRATEGIC	ACȚIUNI PRIORITARE	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ
<i>direcția prioritară: DEZVOLTAREA CAPACITĂȚII ADMINISTRATIVE</i>		
3. Modernizarea infrastructurii vamale	3.1. Modernizarea sistemului informațional integrat vamal	Sporirea capacității sistemului informațional integrat vamal "Asycuda World".
	3.2. Dezvoltarea proiectelor investiționale pentru modernizarea infrastructurii vamale	- Sporirea volumului investițiilor în infrastructura posturilor vamale. - Numărul posturilor vamale cu infrastructură modernizată, corespunzător standardelor. - Maximizarea capacității posturilor vamale în corelare cu creșterea comerțului internațional.
	3.3. Modernizarea sistemului de dotare și gestionare a echipamentelor de control vamal.	- Ponderele dotării posturilor vamale cu echipament în raport cu necesitățile operaționale. - Maximizarea randamentului echipamentului special de control.
	3.4. Diversificarea și eficientizarea asistenței externe acordate de partenerii de dezvoltare.	- Numărul proiectelor de asistență tehnică promovate și implementate. - Creșterea capacității de absorbție a asistenței externe.
4. Dezvoltarea și schimbarea organizațională	4.1. Dezvoltarea sistemului de motivare a personalului bazat pe performanță profesională și integritate.	- Sporirea transparenței în procesul de evaluare a performanțelor individuale, stimulare și sancționare disciplinară a angajaților. - Reducerea riscurilor de corupție (conform metodologiei de evaluare a riscurilor de corupție) - Creșterea numărului de ore de dezvoltare profesională pentru un angajat. - Creșterea gradului de satisfacție a personalului vamal față de mediul intern (conform sondajelor în rândul angajaților vamali). - Îmbunătățirea percepției societății de profesionalism și integritatea colaboratorilor vamali (conform sondajelor din surse externe).
	4.2. Îmbunătățirea comunicării interne.	- Diversificarea instrumentelor de comunicare internă. - Sporirea gradului de implicare a angajaților în procesul de inițiere și implementare a măsurilor de dezvoltare instituțională.
	4.3. Asigurarea implementării standardelor de management financiar și control.	- Certificatul ISO valabil pentru toate subdiviziunile sistemului vamal. - Sporirea gradului de implementare a recomandărilor de audit intern. - Sporirea numărului indicatorilor de performanță monitorizați prin intermediul sistemului informațional integrat vamal.

V. MONITORIZARE ȘI EVALUARE

Programul Strategic VAMA 2020 este elaborat pentru o perioadă de 4 ani (2017-2020) și va fi transpus în planurile anuale ale Serviciului Vamal, fiind detaliate măsurile necesare atingerii indicatorilor de performanță de nivel strategic.

Monitorizarea implementării Programului Strategic se va realiza prin analiza regulată a datelor și informațiilor disponibile prin Sistemul Informațional Integrat Vamal Asycuda World, precum și rapoarte de progres ale subdiviziunilor.

Monitorizarea va avea drept scop urmărirea modului de implementare a Programului, gradul de realizare a obiectivelor și acțiunilor propuse, precum și necesitatea modificării acestuia în funcție de evoluția factorilor interni și externi. Monitorizarea va constitui un proces continuu și va contribui la optimizarea procesului de implementare și, respectiv, la perfecționarea modului în care sunt livrate produsele, generate rezultatele și atins impactul scontat.

Rapoartele de progres vor fi consultate cu partenerii de dezvoltare, mediul de afaceri, societatea civilă și organizațiile internaționale de profil în vederea determinării acțiunilor prioritare pentru perioada următoare și necesitățile de asistență tehnică.

În funcție de rezultatele evaluării, Programul Strategic va putea fi actualizat în conformitate cu realitățile existente, planificarea bugetară și disponibilitatea asistenței externe pentru perioada ulterioară.

În vederea asigurării transparenței și diseminării informațiilor cu privire la activitățile realizate și rezultatele obținute, Programul Strategic VAMA 2020, planurile anuale și rapoarte de progres vor fi publicate pe pagina web a instituției www.customs.gov.md, rubrica "Planificare și raportare".