



AGENȚIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE FISCALĂ

# STRATEGIA

Agenției Naționale de  
Administrare Fiscală privind  
**SERVICIILE**  
oferite contribuabililor



2013-2017

# Cuprins:

Importanța acordată de A.N.A.F. serviciilor oferite contribuabililor	1
De ce o strategie de servicii...	2
Viziunea, Misiunea, Principiile care guvernează serviciile acordate contribuabililor de către A.N.A.F.	3
Ce servicii oferă A.N.A.F. contribuabililor în prezent	4
Analiza S.W.O.T.	12
Obiectivele strategice ale A.N.A.F. în domeniul serviciilor acordate contribuabililor	13
Obiectivele specifice ale A.N.A.F. în domeniul serviciilor acordate contribuabililor	14
Monitorizarea și evaluarea rezultatelor	21
Angajamentele A.N.A.F. pe termen mediu, în domeniul serviciilor acordate contribuabililor	22



## Importanța acordată de A.N.A.F. serviciilor oferite contribuabililor:

*Strategia Agenției Naționale de Administrare Fiscală privind serviciile oferite contribuabililor, reprezintă continuarea unei interesante călătorii pe drumul reformei administrării fiscale. Avem ambiții mari pentru a îmbunătăți conformarea voluntară, care este, de altfel, cel mai eficient și ușor mod prin care putem colecta veniturile bugetare. Scopul nostru este de a satisface așteptările viitoare ale societății, ale mediului de afaceri și cetățenilor, în ceea ce privește rezultatele și ușurința în utilizarea serviciilor noastre.*

*Contribuabilii care aleg să se conformeze voluntar, conștientizează că impozitele sunt prețul pe care îl plătim pentru a avea o societate*

*prosperă, că veniturile din taxe și impozite acoperă cea mai mare parte din cheltuielile publice și că sistemul unei administrații eficiente este fondat pe principiul de a plăti în funcție de capacitate și de a primi în funcție de nevoi. Cetățenii trebuie să realizeze că plătindu-și taxele de fapt contribuie la dezvoltarea societății în ansamblu.*

*Dorința noastră este să dezvoltăm un parteneriat între A.N.A.F. și contribuabil, o administrație fiscală apropiată de cetățeni și mediul de afaceri care să le acorde un sistem de servicii complet, modern și proceduri simplificate și prietenoase.*

## De ce o strategie de servicii...



Serviciile oferite contribuabililor de către A.N.A.F. (îndrumare și asistență, comunicare, simplificarea procedurilor) reprezintă instrumentul prin care administrația fiscală vine în sprijinul contribuabililor pentru a facilita îndeplinirea obligațiilor fiscale ce le revin și constituie premisa esențială pentru creșterea civismului fiscal.

Pentru a veni în sprijinul contribuabililor, A.N.A.F. continuă procesul de modernizare a administrației fiscale. Procesul de modernizare vizează prestarea de servicii diversificate, moderne și de calitate, care să aducă beneficii atât administrației fiscale cât și contribuabililor. Încurajarea conformării voluntare este un obiectiv constant în cadrul strategiilor pe termen mediu ale A.N.A.F., de aceea este necesară elaborarea unei strategii sectoriale privind serviciile oferite contribuabililor, care să analizeze în profunzime, să abordeze mai complex și mai detaliat obiectivele și să ilustreze prioritatea acordată de administrația fiscală acestui domeniu. A.N.A.F. vizează să răspundă așteptărilor contribuabililor prin creșterea gradului de accesibilitate, proceduri simplificate, relații cât mai personalizate cu contribuabilii.

Obiectivele specifice și liniile de acțiune stabilite în prezentul document vor contribui la mai buna fundamentare a obiectivelor și liniilor de acțiune din Strategia pe termen mediu a A.N.A.F.

<sup>1</sup> îndeplinirea integrală și la timp a obligațiilor fiscale

# Viziunea, Misiunea, Principiile care guvernează serviciile acordate contribuabililor de către A.N.A.F.

---

Societatea în care trebuie să opereze administrațiile fiscale se află într-o continuă dinamică, stimulată fiind și de dezvoltarea tehnologiei informatice, de apariția unor noi medii și canale de circulație a informațiilor.

În acest context, activitatea administrației fiscale românești se află într-un proces continuu de modernizare și adaptare la realitățile economice și sociale, contribuabilii, fiind în așteptarea unor servicii de înaltă calitate și operativitate. Pentru a răspunde acestor cerințe, A.N.A.F. și-a propus să devină o administrație fiscală eficientă, informatizată, adaptabilă la schimbările economice și sociale.

A.N.A.F. va acționa în furnizarea de servicii de asistență a contribuabililor, având ca scop declarat **creșterea conformării voluntare** la declarare și plată a contribuabililor în condițiile creșterii eficacității și eficienței administrării și colectării veniturilor.

**Viziunea** A.N.A.F. cu privire la serviciile oferite, urmărește dezvoltarea unui parteneriat între A.N.A.F. și contribuabil, o administrație fiscală apropiată de cetățeni și mediul de afaceri, prin plasarea contribuabilului în centrul sistemului, pentru ca acesta să înțeleagă sarcinile fiscale pe care le are, să conștientizeze importanța declarării corecte și a plății impozitelor și taxelor datorate bugetului de stat pentru ca statul, la rândul său, să poată oferi cetățenilor servicii de calitate.

A.N.A.F are **misiunea** de a asigura resursele necesare finanțării cheltuielilor publice ale societății prin colectarea și administrarea eficace și eficientă a impozitelor, taxelor, contribuțiilor și a altor sume datorate bugetului general consolidat. În îndeplinirea misiunii sale, A.N.A.F. pune accent pe susținerea civismului fiscal al contribuabililor, cărora le furnizează asistența și îndrumarea necesare pentru îndeplinirea corectă și cât mai facilă a obligațiilor fiscale.

În activitatea de furnizare a serviciilor către contribuabili, A.N.A.F. se bazează pe următoarele **principii** și valori de bază: eficiența activității în relația cu contribuabilii, tratamentul unitar al contribuabililor, transparența și respectul față de contribuabil. Dezvoltarea strategiei de servicii pentru contribuabili se bazează pe responsabilizarea contribuabililor, pe vizibilitate, pe rapiditatea și acuratețea informațiilor și pe furnizarea serviciilor în medii accesibile.

# Ce servicii oferă A.N.A.F. contribuabililor în prezent ...

1

## Îndrumarea și asistența contribuabililor în domeniul fiscal

Asistența contribuabililor în domeniul fiscal, se acordă încă de la înființarea administrațiilor fiscale, chiar dacă, inițial, nu au existat structuri distincte, specializate în acest sens.

Având în vedere importanța oferirii unor informații de calitate contribuabililor, începând cu anul 1998, activitatea de asistare a contribuabililor s-a desfășurat de structuri specializate, în cadrul aparatului central și teritorial al Ministerului Finanțelor Publice. Activitatea de îndrumare și asistență a contribuabililor în domeniul fiscal a fost preluată și continuată de A.N.A.F., odată cu desprinderea direcțiilor cu atribuții de administrare a veniturilor statului de Ministerul Finanțelor Publice.

În prezent, această activitate este desfășurată de structuri specializate în cadrul aparatului central al A.N.A.F. și în cadrul structurilor teritoriale. Acordarea de îndrumare și asistență a contribuabililor în domeniul fiscal are scopul de a sprijini contribuabilii în vederea înțelegerii obligațiilor fiscale ce le revin și de a facilita îndeplinirea acestora. Sfera activității de îndrumare și asistență cuprinde impozitele, taxele, contribuțiile sociale și alte venituri bugetare administrate de A.N.A.F.

Îndrumarea și asistența contribuabililor în domeniul fiscal este un serviciu menit să vină în sprijinul contribuabililor și constă în furnizarea de informații cu caracter general în legătură cu modul în care aceștia trebuie să procedeze pentru a beneficia de un drept fiscal sau pentru a se conforma unei obligații fiscale.

1.1

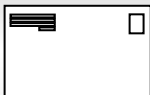
### Îndrumare și asistență **direct la sediul organului fiscal:**



Îndrumarea și asistența contribuabililor în domeniul fiscal se acordă la sediile organelor fiscale de către funcționari publici specializați în acest domeniu. Numărul contribuabililor care solicită asistență directă tinde să se diminueze odată cu dezvoltarea celorlalte servicii, respectiv acordarea de asistență contribuabililor în scris, prin e-mail și telefonic.

## 1.2

### *Îndrumare și asistență în scris:*



Funcționarii din cadrul serviciilor de asistență oferă îndrumare și asistență contribuabililor în domeniul legislației fiscale, la cererea acestora. Având în vedere necesitatea reducerii costurilor legate de furnizarea acestui serviciu, dezvoltării căilor de comunicare a contribuabililor cu unitățile fiscale, precum și în vederea creșterii operativității, au fost create servicii noi, respectiv acordarea de îndrumare și asistență contribuabililor prin e-mail și telefonic.

## 1.3

### *Îndrumare și asistență prin e-mail:*

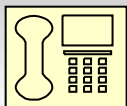


Introducerea serviciului de asistență prin e-mail, în anul 2002, a reprezentat un pas important în modernizarea serviciilor oferite de administrația fiscală. Astfel, prin introducerea acestui serviciu, contribuabilii au posibilitatea de a obține informațiile fiscale dorite, fără a mai fi nevoiți să se deplaseze la sediul organului fiscal, economisind astfel timp și bani.

Serviciul este furnizat cu titlu gratuit contribuabililor, singura condiție pentru a beneficia de acesta fiind existența unui calculator conectat la internet.

În tendința actuală de utilizare pe scară largă a Internetului s-a constatat o reducere semnificativă a numărului de contribuabili ce se deplasează la sediul organului fiscal.

#### 1.4 *Îndrumare și asistență prin telefon :*



Îndrumarea și asistența contribuabililor în domeniul fiscal se acordă prin telefon, de către funcționarii din cadrul organelor fiscale, încă de la înființarea acestora.

Începând cu anul 2006, pentru a beneficia de asistență telefonică, contribuabilii se pot adresa liniilor telefonice alocate în acest scop, astfel:

- a) Centrului de asistență a contribuabililor (**031.403.91.60**) ;
- b) serviciilor/birourilor/compartimentelor de îndrumare și asistență din cadrul organelor fiscale.

În prezent, call-center-ul este format din o unitate la nivel central la care sunt conectate 5 centre regionale. Apelurile telefonice pot fi redirectionate către centrele regionale de la nivel central, având în vedere că toate sunt conectate la un singur număr de telefon.

La nivelul organelor fiscale teritoriale, contribuabilii se pot adresa la diverse numere de telefon distincte de numărul alocat call-center-ului.

1.5 *Soluționarea **petițiilor** primite de la contribuabili este o activitate care se desfășoară din anul 2002, în conformitate cu dispozițiile O.G. nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare*

1.6 *Conducerea A.N.A.F. acordă **audiențe**, la solicitarea contribuabililor.*

1.7 *Soluționarea solicitărilor de informații formulate în baza **Legii nr. 544/2001** privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare este o activitate pe care A.N.A.F. o desfășoară încă de la înființarea instituției.*



1.8

În anul 2012, a fost pus în funcțiune **serviciul TELVERDE Anticorupție 0800 800 085**, cu scopul de a acorda sprijin publicului care consideră că a descoperit sau a fost afectat de acte de corupție sau alte nereguli în activitatea M.F.P. și a instituțiilor subordonate. Acest serviciu este gratuit și destinat primirii apelurilor telefonice și înregistrării sesizărilor privind nereguli, abateri sau acte de corupție îndeplinite de către funcționari din cadrul Ministerului Finanțelor Publice și instituțiile subordonate: Agenția Națională de Administrare Fiscală, Garda Financiară, Autoritatea Națională a Vămilelor.

Pentru orice reclamație sau neregulă în **domeniul vamal**, funcționează serviciul gratuit TELVERDE 080 0080 880. A.N.V. gestionează în paralel, formularul de plângere pentru nerespectarea Codului de conduită al funcționarului public din cadrul autorității vamale, disponibil pe pagina de web a autorității vamale, precum și posibilitatea contactării autorității, direct pe pagina de web.

1.9

A.N.A.F. gestionează, în paralel, și adresa de e-mail privind sesizările contribuabililor cu privire la serviciile de **administrare fiscală** ([sesizari@anaf.ro](mailto:sesizari@anaf.ro)).

1.10

*Îndrumarea și asistența contribuabililor în **domeniul vamal***

Conform art. 18 și 19 din Regulamentului de aplicare a Codului Vamal al României aprobat prin H.G. nr. 707/2006, orice persoană are dreptul să solicite autorității vamale informații privind aplicarea reglementărilor vamale. În acest scop, se va adresa biroului vamal la care urmează să fie efectuată operațiunea de vămuire. Dacă informațiile se referă la mărfuri prezentate la biroul vamal sau la mărfuri pentru care au fost efectuate formalitățile vamale, solicitarea se adresează direct biroului vamal în a cărui evidență se află aceste mărfuri. În cazul în care informațiile furnizate de biroul vamal nu sunt satisfăcătoare, titularul cererii se poate adresa direcției regionale vamale în a cărei rază de competență teritorială se află biroul vamal, prezentând și o copie după răspunsul primit. În situația în care solicitantul nu este mulțumit de informațiile primite, se poate adresa și Autorității Naționale a Vămilelor, prezentând o copie a răspunsurilor anterior primite.

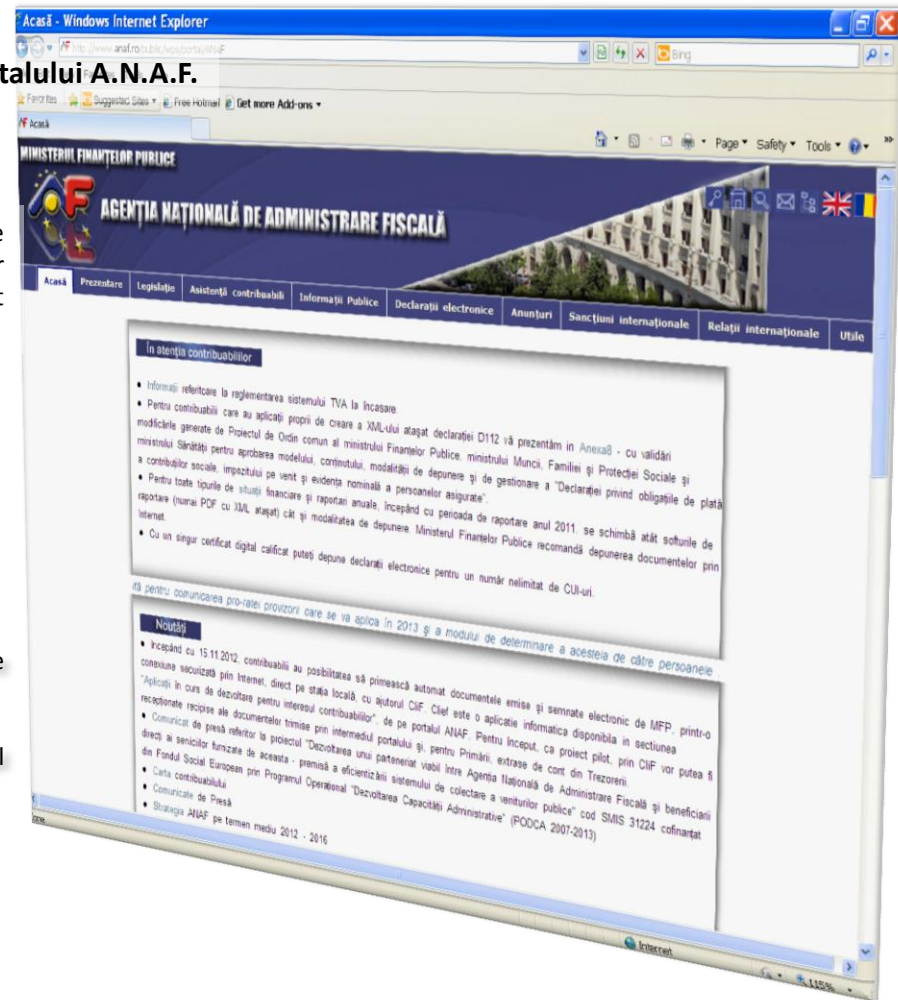
## Servicii oferite contribuabililor prin intermediul portalului A.N.A.F.

Informațiile postate pe portalul A.N.A.F. oferă facilități extinse de informare pentru contribuabili, în domeniul aplicării legislației, îndeplinirii obligațiilor fiscale sau comunicării unor acte administrative, acestea fiind permanent actualizate și sistematizate.

Categoriile de informații postate pe portal se referă la următoarele domenii:

- asistență contribuabili;
- știri, anunțuri cu privire la obligațiile fiscale ale contribuabililor;
- legislație fiscală și proiecte de acte normative;
- publicații, ghiduri, întrebări frecvente;
- completarea/depunerea on-line a declarațiilor fiscale;
- formulare pentru sesizări;
- acces în vederea vizualizării dosarului fiscal;
- informații care ilustrează transparența activității A.N.A.F.: strategii, rapoarte de activitate etc.

Prin extinderea serviciilor on-line, A.N.A.F. vizează să înlocuiască gradual contactul direct dintre contribuabil și administrația fiscală.

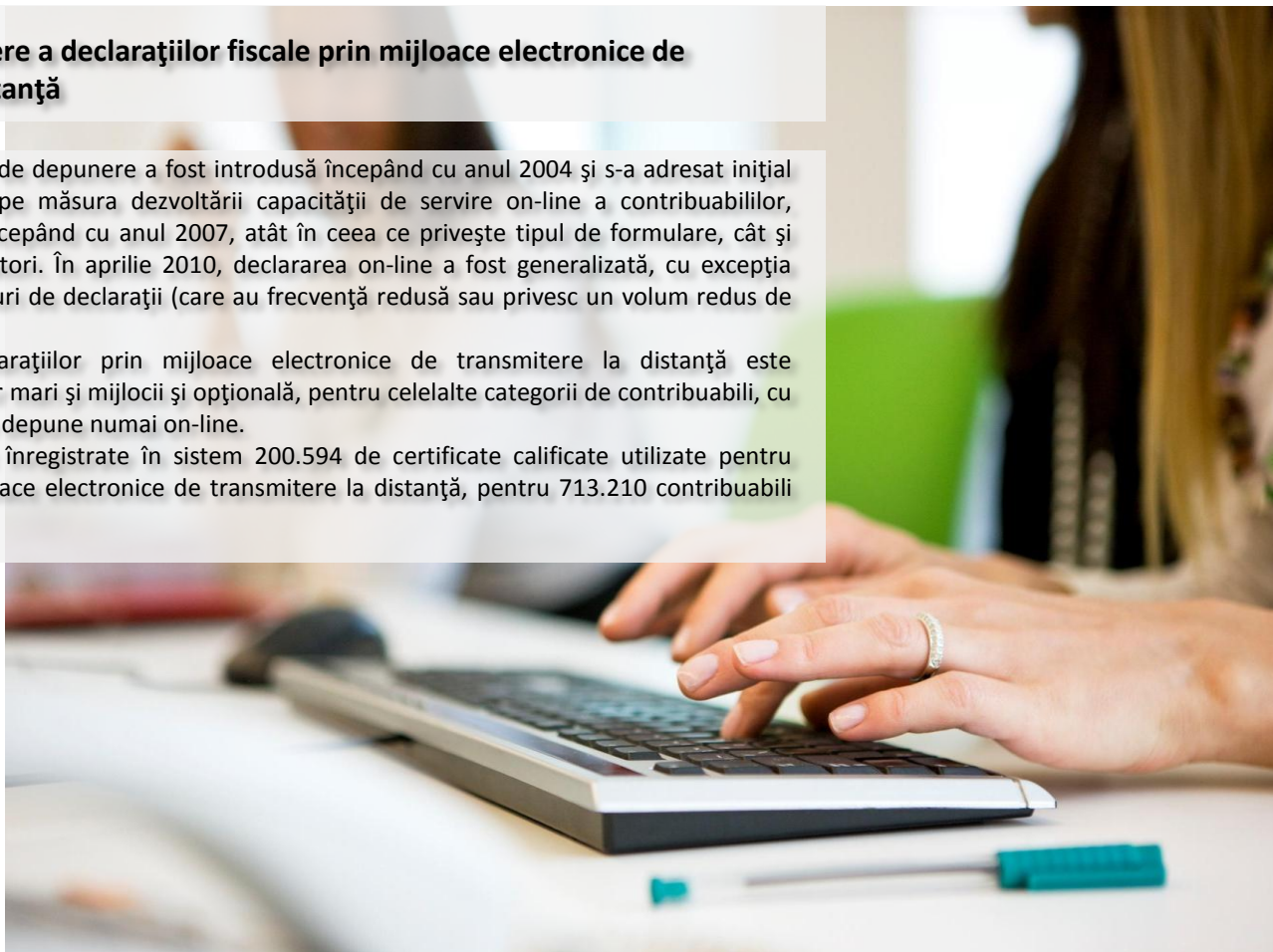


### **Servicii de depunere a declarațiilor fiscale prin mijloace electronice de transmitere la distanță**

Această metodă de depunere a fost introdusă începând cu anul 2004 și s-a adresat inițial numai contribuabililor mari, iar pe măsura dezvoltării capacității de servire on-line a contribuabililor, metoda a fost extinsă gradual, începând cu anul 2007, atât în ceea ce privește tipul de formulare, cât și categoriile de contribuabili utilizatori. În aprilie 2010, declararea on-line a fost generalizată, cu excepția unui număr ne semnificativ de tipuri de declarații (care au frecvență redusă sau privesc un volum redus de contribuabili).

Depunerea declarațiilor prin mijloace electronice de transmitere la distanță este obligatorie în cazul contribuabililor mari și mijlocii și opțională, pentru celelalte categorii de contribuabili, cu excepția formularului 112, care se depune numai on-line.

În prezent, sunt înregistrate în sistem 200.594 de certificate calificate utilizate pentru depunerea declarațiilor prin mijloace electronice de transmitere la distanță, pentru 713.210 contribuabili reprezentați.



## Servicii specializate, furnizate pe categorii de contribuabili

### *Servicii de asistență pentru contribuabilii mari*

Importanța administrării specializate a marilor contribuabili derivă din faptul că aceștia asigură peste 50% din veniturile colectate de A.N.A.F. În aceste condiții, contribuabilii mari beneficiază de asistență și îndrumare separată, adaptată specificului lor din iulie 2006, când a fost înființată Direcția Generală de Administrare a Marilor Contribuabili.

### *Servicii de asistență pentru contribuabilii mijlocii*

Administrarea specializată s-a diversificat, în aprilie 2007 fiind creată o structură de contribuabili mijlocii în cadrul fiecărui D.G.F.P. județean și D.G.F.P. București. Asistența furnizată contribuabililor mijlocii este desfășurată de structuri specializate, adaptate acestei categorii de contribuabili.

### *Servicii furnizate persoanelor fizice cu averi mari*

Începând cu anul 2012, au fost dezvoltate serviciile pentru contribuabilii cu venituri mari, pentru o mai bună informare a acestora, în scopul creșterii gradului de responsabilizare privind declararea corectă și la timp a veniturilor. În vederea informării contribuabililor cu privire la obligațiile fiscale ce le revin, se utilizează și notificări amiabile. Astfel, prin transmiterea unei adrese către contribuabil, acesta este înștiințat cu privire la veniturile pe care trebuie să le declare administrației, modalitățile și termenele de declarare, sancțiunile aplicabile în cazul nedeclarării.

A.N.A.F. a pus în practică un program de cooperare și consultare adresat practicienilor și specialiștilor din domeniul impozitului pe venit, prin care să sprijine îmbunătățirea transparenței, a informării optime în scopul evitării erorilor, precum și pentru creșterea încrederii în administrația fiscală. Programul conține:

- întâlniri periodice organizate cu reprezentanții societăților de consultanță din domeniul fiscal și cu specialiștii din domeniu, în scopul discutării problemelor cu care se confruntă contribuabilii și identificării în comun de soluții care să favorizeze atât conformarea cât și eficiența administrativă;
- dezbaterile soluțiilor fiscale recomandate în situații specifice, în special în domenii cheie cu un grad ridicat de complexitate sau în care apar greșeli în mod frecvent;
- transmiterea, în mediul gestionat de aceste organizații, a mesajelor de încurajare a conformării fiscale a persoanelor fizice cu averi mari.

Va fi asigurată prezența on-line a programului de îmbunătățire a conformării fiscale a persoanelor fizice cu averi mari. Pe portalul A.N.A.F. a fost introdusă o pagină dedicată programului de îmbunătățire a conformării fiscale a persoanelor fizice cu averi mari. Această pagină web are drept scop consolidarea instruirii persoanelor fizice cu averi mari prin informarea cu privire la programul de creștere a conformării derulat de administrația fiscală, fie răspunzând unor întrebări, fie prin dezbaterile unor probleme complexe ridicate de acestea. Este, de asemenea, utilă și în cazul necesităților de informare a reprezentanților mass-media și publicului.

- 5.1. Punerea la dispoziția, în mod gratuit, operatorilor economici, de sisteme informatice în vederea declarării electronice a marfurilor la import, export, tranzit;
- 5.2. Punerea la dispoziția, în mod gratuit, operatorilor economici, de sisteme informatice în vederea declarării electronice a mișcării produselor accizabile în regim suspensiv de accize și a stocurilor aferente;
- 5.3. Asigurarea derulării procedurii alternative în cazul indisponibilității aplicației de urmărire a mișcării produselor accizabile în regim suspensiv de accize EMCS din cauze imputabile administrației vamale/fiscale;
- 5.4. Oferirea de interfețe electronice care permit înregistrarea automată a solicitărilor operatorilor economici precum și gestiunea electronică a acestora de către autoritatea vamală (ex. autorizarea pentru utilizarea vămuirii simplificate, autorizarea pentru utilizarea regimurilor vamale economice și destinație finală, solicitarea/atribuirea numărului EORI, etc.);
- 5.5. Asigurarea schimbului electronic de date cu statele membre;
- 5.6. Actualizarea permanentă a sistemelor informatice ale autorității vamale în acord cu schimbările legislative comunitare/naționale;
- 5.7. Informarea permanentă a operatorilor economici prin intermediul site-ului A.N.V.;
- 5.8. Asigurarea accesului operatorilor economici la echipamente I.T. instalate la sediile autorității vamale, în vederea accesării site-ului A.N.V. sau a sistemelor informatice vamale;
- 5.9. Asigurarea serviciilor de decontare electronică a datoriei vamale;
- 5.10. Instruirea operatorilor economici cu privire la folosirea sistemelor informatice ale autorității vamale precum și elaborarea și diseminarea de manuale și instrucțiuni de lucru cu privire la sistemele informatice;
- 5.11. Prin compartimentele Help Desk TARIC, Help Desk ICS, Help Desk ECS și Help Desk NCTS specialiștii A.N.V. oferă informații și suport tehnic persoanelor fizice și juridice pe probleme specifice de activitate.
- 5.12. Asigură funcționarea punctului național de contact în domeniul AEO, unde contribuabilii domiciliați în țară sau străinătate, interesați de obținerea certificatului AEO (C, S sau F) în România, pot afla date și informații asupra conținutului dosarului ce se depune la solicitarea certificatului cât și asupra aspectelor tehnice și procedurale ale derulării auditului și eliberării certificatelor. Datele de contact ale acestui punct se găsesc pe site-ul A.N.V., [www.custom.ro](http://www.custom.ro), la secțiunea e-customs, fiind pusă la dispoziția contribuabililor adresa de e-mail [aeo\\_ro@customs.ro](mailto:aeo_ro@customs.ro) și un număr de telefon funcțional în timpul programului normal de lucru.

# Analiza S.W.O.T.

I  
N  
T  
E  
R  
N  
E  
  
E  
X  
T  
E  
R  
N  
E

## PUNCTE TARI

- Personal calificat în acordarea de servicii contribuabililor în domeniul fiscal;
- Perfecționarea profesională continuă a personalului în vederea cunoașterii legislației fiscale precum și îmbunătățirea tehnicilor de comunicare;
- Asistența este acordată pe întregul flux al activităților de administrare fiscală;
- Îndrumarea și asistența contribuabililor sunt gratuite;
- Periodic, sunt identificate riscurile ce pot fi acoperite prin acordarea asistenței;
- Costurile de administrare sunt relativ reduse;
- Asigurarea accesului autorizat și controlat al contribuabililor la dosarul fiscal, asigurarea confidențialității, și integrității acestora;
- Existența, în cadrul A.N.V. a unei structuri dedicate pentru Helpdesk EMCS.

## OPORTUNITĂȚI

- Existența unui parteneriat între A.N.A.F. și contribuabil, o administrație fiscală apropiată de cetățeni și mediul de afaceri;
- Organizarea de campanii publice privind serviciile sociale;
- Posibilitatea atragerii de finanțare pentru investiții în vederea creării unor servicii noi;
- Existența Sistemului Electronic Național *e-guvernare*

## PUNCTE SLABE

- Dotări logistice insuficiente;
- Personal insuficient comparativ cu volumul de muncă;
- Proces de implementare anevoios a propunerilor formulate/proiectelor demarate în vederea dezvoltării serviciilor oferite contribuabililor;
- Nu se întreprind acțiuni susținute pentru a cunoaște gradul de satisfacție al contribuabililor cu privire la serviciile oferite și luarea măsurile care se impun;
- Spațiu de muncă inadecvat;
- Fluctuația de personal, care conduce la cerințe suplimentare de instruire a personalului nou angajat și deci, existența unor perioade de adaptare, de integrare în sistem;
- Dotare insuficientă cu echipamente TIC în raport cu cerințele de dezvoltare.

## AMENINȚĂRI

- Resurse financiare și materiale insuficiente;
- Instabilitatea climatului economic;
- Instabilitatea și/sau unele ambiguități ale cadrului legislativ.

## Obiectivele strategice ale A.N.A.F. în domeniul serviciilor acordate contribuabililor

---

- I. Orientarea spre servicii la distanță;
- II. Extinderea comunicării în relația cu contribuabilii;
- III. Asigurarea de asistență și îndrumare specializată, pe categorii de contribuabili;
- IV. Îmbunătățirea activităților interne ale structurilor care asigură asistența și îndrumarea contribuabililor.

# Obiectivele specifice ale A.N.A.F. în domeniul serviciilor acordate contribuabililor

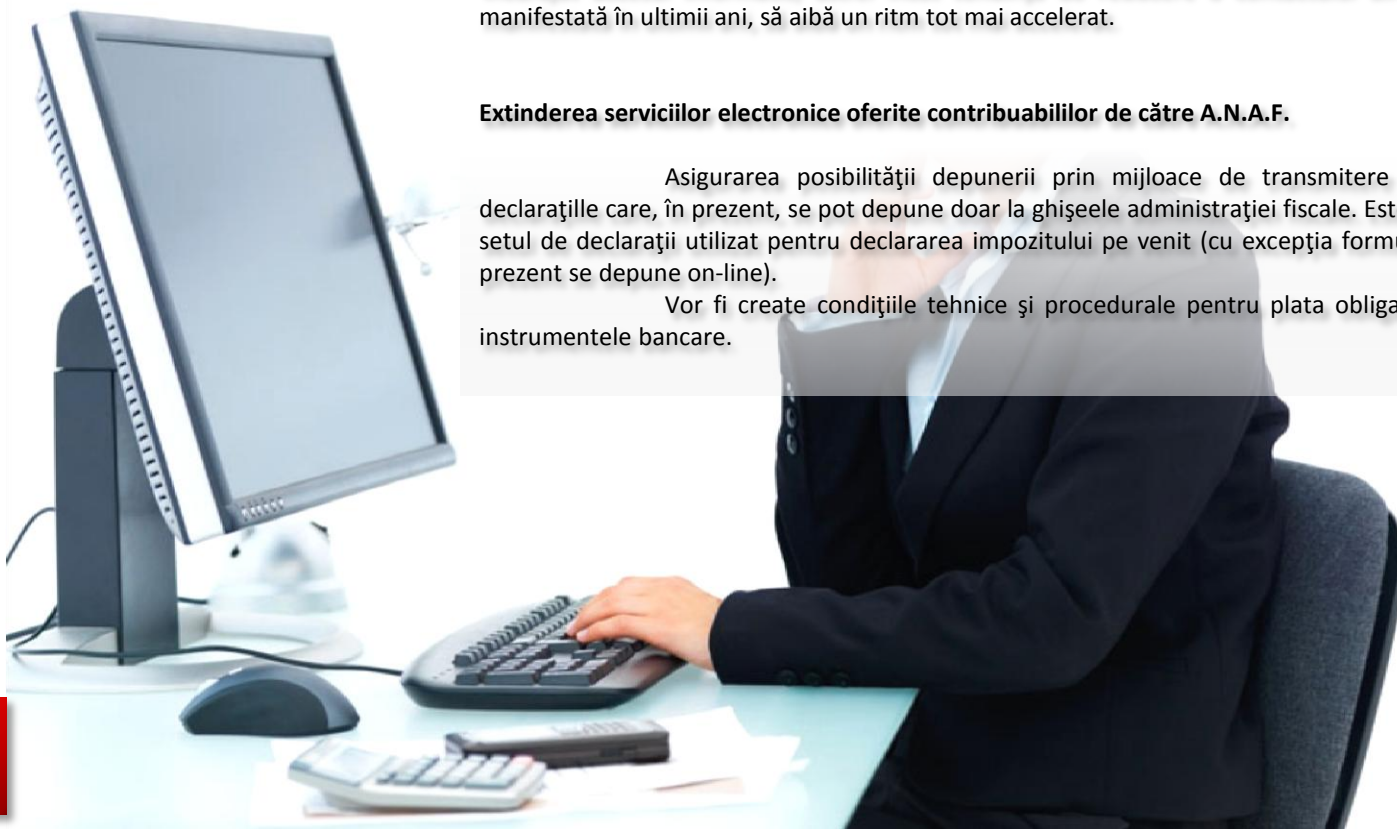
## I. Orientarea spre servicii la distanță

A.N.A.F. va continua să mențină și să dezvolte multiple căi de acces al contribuabililor la serviciile fiscale, pentru ca aceștia să opteze în funcție de preferințe sau posibilități. În același timp însă, va fi încurajat accesul informatic, astfel încât tendința de reducere a contactului direct cu angajații fiscali, manifestată în ultimii ani, să aibă un ritm tot mai accelerat.

### **Extinderea serviciilor electronice oferite contribuabililor de către A.N.A.F.**

Asigurarea posibilității depunerii prin mijloace de transmitere la distanță și pentru declarațiile care, în prezent, se pot depune doar la ghișeele administrației fiscale. Este vorba, în principal, de setul de declarații utilizat pentru declararea impozitului pe venit (cu excepția formularului D200 care și în prezent se depune on-line).

Vor fi create condițiile tehnice și procedurale pentru plata obligațiilor fiscale prin toate instrumentele bancare.





---

### **Autentificarea și autorizarea contribuabililor**

Pentru a veni în sprijinul contribuabililor persoane fizice, A.N.A.F. va implementa căi alternative de autentificare și autorizare pentru accesul la servicii.

De asemenea, pentru a facilita îndeplinirea obligațiilor de plată a contribuabililor persoane fizice, va fi analizată posibilitatea instalării de P.O.S.-uri în cadrul organelor fiscale.

În viitor, A.N.A.F. are în vedere și crearea unor aplicații pentru dispozitive mobile conectate la internet (smart phone) în vederea extinderii accesului la informații a contribuabililor. Deopotrivă este luată în considerare și posibilitatea transmiterii prin SMS de notificări și anunțuri.

### **Simplificarea accesului contribuabilului la informații**

Respectând principiul declarat de transparență în relația cu clienții săi, administrația fiscală desfășoară o acțiune de îmbunătățire și definitivare a accesului controlat al acestora la propriul dosar fiscal.

Această facilitate este importantă nu numai pentru contribuabili (informare corectă și la timp cu privire la termenele de declarare și plată, obligațiile declarative și de plată și, economie de timp), ci și pentru A.N.A.F., deoarece este o condiție esențială pentru conformarea voluntară a contribuabililor.

Prin proiectul AsigSoc, va fi asigurat accesul electronic, securizat, al cetățeanului la sinteza datelor declarate de către angajator prin sistemul declarației unice privind veniturile din salarii și contribuții (D112). Ca urmare, cetățenii vor fi mai bine informați și vor putea contribui direct la respectarea legii de către angajatori.

---

În vederea facilitării îndeplinirii obligațiilor vamale, va fi asigurat suportul tehnic necesar operatorilor economici:

- implementarea unui mediu de lucru prin mijloace electronice (pentru evitarea consumului excesiv de hârtie) în conformitate cu art. 6 din Codul Vamal al Uniunii și cu Decizia nr. 70/2006 privind vama electronică (implementarea semnăturii electronice, efectuarea controlului vamal prin accesul la sistemele informatice ale operatorilor economici, etc.);
- implementarea de interfețe noi pentru facilitarea depunerii automate a declarațiilor vamale de către operatorii economici (system to system);
- oferirea suportului tehnic necesar operatorilor economici pentru accesarea sistemelor informatice ale autorității vamale utilizând dispozitive mobile (telefoane, tablete etc.);
- implementarea unui mediu electronic pentru susținerea activității de protecție a dreptului de proprietate intelectuală;
- armonizarea interfețelor sistemelor informatice naționale conform cerințelor comunitare în vederea standardizării accesului operatorilor economici la sistemele vamale din statele membre.

### **Înființarea ghișeului unic**

Pentru simplificarea accesului la serviciile de administrare fiscală și reducerea timpului alocat de contribuabili în vederea îndeplinirii obligațiilor fiscale, vor fi organizate ghișee unice pentru relația cu contribuabilii/centre pentru primiri, audiențe etc.

În domeniul vamal, implementarea ghișeului unic va avea în vedere reducerea numărului de controale la frontieră, protejarea intereselor economice ale spațiului comunitar și facilitarea comerțului internațional.

Vor fi introduse sisteme informatice de gestionare a cozilor prin eliberarea automată a numerelor de ordine pentru contribuabili.

### **Comunicarea electronică a actelor administrative**

Comunicarea actelor administrative fiscale se va putea realiza utilizând serviciul de e-mail al contribuabililor. Introducerea acestui mecanism va elimina perioada de întârziere aferentă transmiterii prin poștă a documentelor, conducând însă și la o economie substanțială a cheltuielilor cu tipărirea și transmiterea documentelor.



## II. Extinderea comunicării în relația cu contribuabilii

Modificarea și modernizarea site-ului A.N.A.F. astfel încât să fie mai prietenos, mai ușor de accesat și cu un conținut mai condensat, concomitent cu actualizarea informațiilor.

Va fi lansată o consultare publică pilot, elaborarea de proceduri de comunicare în vederea eficientizării relației cu contribuabilii.

La nivelul unităților fiscale, vor fi luate măsuri de mediatizare a avantajelor accesului informatic la serviciile A.N.A.F.

Organizarea unor campanii de informare prietenoase asupra termenelor de declarare, a obligațiilor fiscale ce revin contribuabililor, a facilităților oferite de declararea on-line sau de utilizarea serviciilor puse la dispoziție de A.N.A.F.

Actualizarea și elaborarea de ghiduri, materiale informative, comunicate de presă, pliante, ș.a.m.d., care să vină în slujba contribuabililor. Va fi realizat, de exemplu, ghidul “Cum să te dotezi cu aparate electronice fiscale/case de marcat” – pașii de urmat” și vor fi distribuite în centre comerciale cu risc fiscal ridicat și publicate pe site-ul A.N.A.F.

Pentru ca acțiunile A.N.A.F. de îmbunătățire a serviciilor oferite cetățenilor și companiilor să răspundă cât mai bine nevoilor acestora, pe site-ul A.N.A.F. va fi postat un chestionar pe care contribuabilii să aibă posibilitatea să îl completeze on-line, prin care să poată fi monitorizat gradul de satisfacție a acestora cu privire la serviciile oferite de A.N.A.F.

Având în vedere bunele practici din administrațiile fiscale europene, informațiile postate pe portalul A.N.A.F. vor fi prezentate și în limba engleză (cuprinzând și instrucțiunile de completare a formularelor de declarații, inclusiv a celor de înregistrare fiscală/de mențiuni, pe care contribuabilii nerezidenți sunt obligați să le depună în România).

Va fi realizată o versiune a portalului [www.anaf.ro](http://www.anaf.ro) accesibilă de pe dispozitive mobile conectate la internet.

---

### III. Asigurarea de asistență și îndrumare specializată, pe categorii de contribuabili

Dezvoltarea programelor de servicii pentru contribuabili va avea un caracter segmentat, pentru a îndeplini diferitele necesități ale contribuabililor mari, mijlocii și mici, obiectiv prevăzut și în cadrul Proiectului de reformă în administrare cu finanțare din partea Băncii Mondiale.

Se va continua dezvoltarea programelor de notificări amiabile pentru contribuabilii cu averi mari, pentru mai buna informare a acestora.

Asistența și îndrumarea contribuabililor mari va urmări adaptarea la specificul și complexitatea acestei categorii de contribuabili.

De asemenea, va fi dezvoltată activitatea serviciilor dedicate privind asistența și îndrumarea contribuabililor mijlocii.

---

## IV. Îmbunătățirea activităților interne ale structurilor care asigură asistența și îndrumarea contribuabililor

### Creșterea gradului de informatizare

Pentru creșterea calității și eficacității reacției la solicitările contribuabililor, vor fi dezvoltate aplicații informatice necesare activităților desfășurate de personalul A.N.A.F. din structurile de asistență și îndrumare.

Va fi dezvoltată baza de date de stocare a e-mailurilor ce sunt transmise A.N.A.F. prin intermediul formularului de asistență la adresa [asistenta@mfinante.ro](mailto:asistenta@mfinante.ro), pentru a se putea extrage situații statistice pe diverse criterii (problematika fiscală, numărul de solicitări transmise de un contribuabil).

Pentru reglementarea activității de soluționare a petițiilor este necesară crearea unui registru electronic – soft pentru arhivarea petițiilor și a răspunsurilor formulate la acestea.

Va fi dezvoltat Centrul de asistență prin telefon (Call-center), prin creșterea numărului de posturi și, pentru o calitate superioară a serviciilor furnizate, vor fi create servicii de sprijin pentru operatorii telefonici implicați în această activitate. De asemenea, vor fi înființate noi centre regionale, pentru creșterea operativității în oferirea informațiilor solicitate.

### **Modernizarea instrumentelor de lucru**

A.N.A.F. va introduce un catalog de servicii pentru contribuabili și standarde de calitate în domeniul asistenței contribuabililor. Instituția se angajează să revizuiască acest catalog de servicii curente oferite contribuabililor, inclusiv totalitatea publicațiilor realizate de personalul care oferă asistență contribuabililor, precum și canalele de distribuire existente (ghişee, call-center, site web, solicitări scrise, etc.).

O atenție deosebită va fi acordată dezvoltării Call-center-ului A.N.A.F. De asemenea, vor fi proiectate strategii de încurajare a conformării contribuabililor prin canalele care prezintă cel mai mic cost pentru A.N.A.F. (ex. mediu *fără hârtie*, portalul A.N.A.F. etc).

### **Îmbunătățirea calității profesionale a angajaților**

Pentru îmbunătățirea profesionalismului angajaților din administrația fiscală vor fi organizate instruirii cu tematici privind asistența contribuabililor, legislația fiscală și comunicarea externă.



## Monitorizarea și evaluarea rezultatelor

Monitorizarea stadiului de îndeplinire a obiectivelor stabilite prin această strategie sectorială se va realiza anual, la nivelul Direcției Generale de Strategie, Reformă și Cooperare Internațională, pe baza raportărilor efectuate de structurile implicate.

Direcțiile responsabile pentru gestionarea unui anumit serviciu au obligația de a duce la îndeplinire obiectivele stabilite în acest document programatic și de a raporta anual Direcției Generale de Strategie, Reformă și Cooperare Internațională, stadiul de îndeplinire a acestora.



## Angajamentele A.N.A.F. pe termen mediu (2013-2017), în domeniul serviciilor acordate contribuabililor



- Creșterea gradului de declarare electronică la distanță până la 98% din totalul declarațiilor primite pentru persoanele juridice, pentru declarațiile care se pot depune prin acest sistem.

- Creșterea gradului de conformare voluntară la declarare la 92%.

- Creșterea gradului de conformare voluntară la plată la 85%.

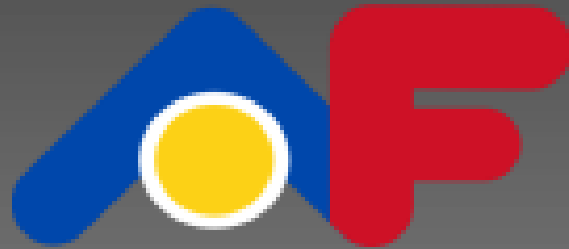
- Creșterea gradului de satisfacție al contribuabililor față de integritatea A.N.A.F. și de calitatea deservirii contribuabililor.

- Creșterea ponderii personalului A.N.A.F. în structurile destinate deservirii contribuabililor.

- Introducerea de standarde de calitate aferente serviciilor pentru fiecare canal de prestare, implementarea, publicarea și monitorizarea acestor standarde.







AGENȚIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE FISCALĂ