

RAPORTUL DE ACTIVITATE

al Direcției Comunicare Relații Publice și Mass Media pentru anul 2008

Relațiile cu mass-media

În anul 2008, mass-media a reprezentat un partener important pentru informarea publicului asupra inițiativelor și acțiunilor desfășurate de ANAF. Activitatea de comunicare instituțională a urmărit informarea corectă și rapidă a opiniei publice, în condițiile creșterii permanente a gradului de transparență instituțională.

În acest sens, s-a urmărit îmbunătățirea relațiilor cu mass-media, la Direcția Comunicare, Relații Publice și Mass Media fiind acreditați 84 de ziariști din partea a 52 de redacții ale presei scrise centrale și locale, de agenții de presă, 5 posturi de radio și 11 posturi de televiziune.

Comunicarea cu mass-media s-a realizat **din oficiu**, prin transmiterea de rapoarte, comunicate și informații de presă sau **la solicitarea jurnaliștilor**, pe următoarele domenii de activitate ale Agenției Fiscale, respectiv:

- monitorizarea colectării creanțelor bugetare, administrarea impozitelor și a contribuțiilor, inspecția fiscală, asistența contribuabililor și garda financiară;
- activitatea Autorității Naționale a Vămilelor.

În ceea ce privește primul set al domeniilor de activitate, relațiile cu mass-media au fost asigurate în mod direct de către Direcția Comunicare, Relații Publice și Mass Media din cadrul ANAF, iar pentru Autoritatea Națională a Vămilelor de către Biroul de Informare și Relații cu Mass-Media constituit la nivelul acestei structuri.

Informarea din oficiu

- Informarea din oficiu asupra monitorizării colectării creanțelor bugetare, administrarea impozitelor și contribuțiilor, inspecției fiscale, asistenței contribuabililor și garda financiară.*

În perioada **1 ianuarie – 31 decembrie 2008**, Direcția Comunicare, Relații Publice și Mass Media a redactat și difuzat către instituțiile mass-media un număr de **42 de comunicate de presă**.

În aceeași perioadă, Direcția Comunicare, Relații Publice și Mass Media a participat la organizarea a **4 conferințe de presă** pe diverse teme privind activitatea și inițiativele ANAF și ale Gărzii Financiare:

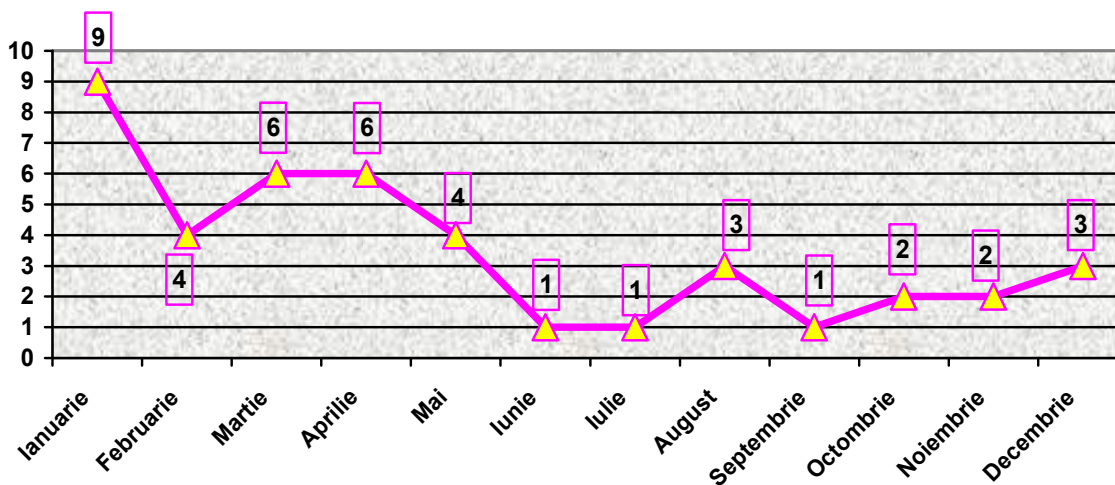
- Conferința de presă privind rezultatele obținute în activitatea de control exercitată de ANAF (5 februarie 2008);
 - Conferința de presă privind gradul de colectare al veniturilor bugetare în anul 2007 (5 februarie 2008);
-

- Ședința de analiza a activității pe anul 2007 a Gărzii Financiare (14 februarie 2008);
- Conferința de presă privind închiderea oficială a Proiectului de Înfrățire RO 04 IB/FI-01 „Completarea armonizării legislației fiscale și consolidarea administrației fiscale”, implementat de Agenția Națională de Administrare Fiscală din România, Agencia Tributaria de España, Direction Générale des Impôts de France (15 aprilie 2008);
- Videoconferință cu prefecții, directorii Direcțiilor Generale ale Finanțelor Publice județene și șefii Serviciului regim permise de conducere și înmatriculare a autovehiculelor pentru analiza și soluționarea neclarităților apărute în aplicarea prevederilor Ordonanței de Urgență a Guvernului 50/2008 privind instituirea taxei pe poluarea auto și normelor de aplicare (03 iulie 2008);
- Masa rotundă organizată împreună cu PricewaterhouseCoopers România privind necesitatea unor modificări legislative pentru corectarea unor disfuncționalități cu privire la inspecția fiscală (27 octombrie 2008);
- Întâlnirea dintre reprezentanții MEF și sindicalistii SED LEX privind majorările salariale (30 octombrie 2008).

Comunicatele de presă transmise în cursul anului 2008

	Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	Decembrie	Total
Total	9	4	6	6	4	1	1	3	1	2	2	3	42

Evoluția comunicatelor de presă privind activitatea ANAF în 2008



Toate aceste materiale de presă (comunicate, informații, declarații) redactate de Direcția Comunicare, Relații Publice și Mass Media, precum și interviurile acordate de reprezentanți ai conducerii ANAF jurnaliștilor, au răspuns nevoii de informare a mass media și, implicit, a opiniei publice.

Solicitări de informații din partea jurnaliștilor

Relația susținută de Direcția Comunicare cu mass-media s-a concretizat printr-o relație de colaborare directă cu ziariștii prin răspunsuri acordate la un număr de **2-3 solicitări telefonice zilnice** sau **răspunsuri formulate în scris la solicitări adresate prin e-mail și/sau fax**, pe problematici care vizează activitatea ANAF. La acestea se adaugă și invitațiile de participare la unele talk-show-uri, emisiuni sau interviuri radio/ tv.

Astfel, în cursul anului 2008, în cadrul Direcției Comunicare, Relații Publice și Mass Media s-au înregistrat un număr de aproximativ **900 solicitări telefonice** adresate de jurnaliști sau reprezentanți ai unor instituții publice.

Majoritatea cererilor de informații au fost soluționate telefonic de către personalul Direcției Comunicare, Relații Publice și Mass Media. În cazul în care solicitările presupuneau răspunsuri elaborate, date statistice sau informații juridice etc, care nu puteau fi oferite pe loc fără o aprobare prealabilă, solicitările erau înregistrate și transmise spre rezolvare Direcțiilor de specialitate din cadrul ANAF sau Ministerului Finanțelor Publice.

Un număr de aproximativ **52 solicitări de informații scrise** (transmise prin fax sau e-mail) au fost înregistrate și soluționate în anul 2008 de către Direcția Comunicare, Relații Publice și Mass Media în colaborare cu următoarele direcții din cadrul ANAF: **Direcția generală de reglementare a colectării creanțelor bugetare, Direcția generală de planificare strategică și monitorizare a realizării creanțelor bugetare, Direcția generală proceduri pentru administrarea veniturilor, Direcția generală de inspecție fiscală, Direcția de îndrumare și asistență a contribuabililor, Direcția generală juridică, Direcția generală de administrare a marilor contribuabili și Garda Financiară.**

Informațiile au fost solicitate de către jurnaliști ai publicațiilor centrale și locale sau ai posturilor de radio și de televiziune. Răspunsurile la întrebări au presupus redactarea unor informații de sinteză, analize punctuale, răspunsuri de specialitate, formulate în numele unui public avizat și din ce în ce mai numeros, iar pentru elaborarea unor puncte de vedere ce vizau activitatea structurilor teritoriale ale ANAF, Direcția Comunicare, Relații Publice și Mass Media a colaborat strâns cu compartimentele de comunicare din cadrul direcțiilor generale ale finanțelor publice județene, a municipiului București, precum și cu structura de specialitate din cadrul Autorității Naționale a Vămilelor.

Principalele informații solicitate de mass media în această perioadă au fost: nivelul accizelor colectate, depunerea declarațiilor fiscale on-line, rambursările de TVA, activitatea de inspecție fiscală, obligațiile înregistrate la bugetele de stat, un top al veniturilor încasate etc.

Monitorizarea presei centrale

Activitatea de monitorizare și analiză a presei scrise s-a făcut zilnic, pe baza unui număr de **27 de publicații** (cotidiene și periodice), și un număr de **15 de posturi** de televiziune și agenții de presă, împărțite astfel:

COTIDIANE	PERIODICE	Posturi de televiziune	Agenții de presă
<ul style="list-style-type: none"> • ADEVĂRUL; • ATAC; • BURSA; • COTIDIANUL; • CRONICA ROMÂNĂ; • CURIERUL NAȚIONAL; • ECONOMISTUL; • EVENIMENTUL ZILEI; • GARDIANUL; • GÂNDUL; • LIBERATATEA; • JURNALUL NAȚIONAL; • ROMÂNIA LIBERĂ; • ZIARUL FINANCIAR; • ZIUA; • 7 PLUS. 	<ul style="list-style-type: none"> • ACADEMIA CAȚAVENCU; • BANII NOȘTRII; • BUSINESS MAGAZINE; • CAPITAL; • PIAȚA FINANCIARĂ; • REVISTA 22; • SĂPTĂMÂNA FINANCIARĂ; • TRIBUNA ECONOMICĂ; • FINANCIAL TIMES; • Le MONDE; • The ECONOMIST. 	<ul style="list-style-type: none"> • Antena 1; • Antena 3; • TVR 1; • B1 TV; • Money Channel; • Prima TV; • PRO TV; • Realitatea TV; • N24. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediafax; • Hot News; • NewsIn; • Reuters; • Rompres/Agerepres.

Alături de presa scrisă și posturile radio/TV, Direcția Comunicare, Relații Publice și Mass Media a monitorizat zilnic, în format electronic, fluxurile de știri furnizate de agențiile de presă **Mediafax** și **Rompres/Agerepres**. În plus, acțiunile lansate de ANAF la nivel național reflectate în presa locală au fost arhivate și centralizate de Direcția Comunicare, Relații Publice și Mass Media, în colaborare cu Direcțiile de specialitate din teritoriu.

Informațiile de presă astfel structurate asigură o bază de date utilă pentru realizarea unor analize de imagine și conținut privind activitatea ANAF, pentru a evalua impactul mediatic al unor campanii sau inițiative lansate de ANAF, sau pentru a menține o relație de comunicare transparentă cu mass-media sau contribuabilii.

Monitorizarea presei locale

Activitatea de monitorizare și analiză a presei scrise s-a făcut zilnic, pe baza unui număr de **304 de publicații locale** (cotidiane și periodice), și un număr de **274 de posturi de radio și televiziune teritoriale**.

Situația raportărilor privind monitorizarea de către direcțiile județene de finanțe publice a comunicatelor de presă, conferințelor de presă, participarea la dezbateri în cadrul talk show-urilor și evidența articolelor din presa scrisă și radio TV pentru anul 2008 (pentru perioada 01 ianuarie – 31 noiembrie 2008)

Județe	Comunicate de presă	Conferințe de presă/briefing-uri locale	Talk-show-uri și emisiuni locale	Articole presa scrisă	Știri radio/ TV
ALBA	166	0	0	303	104

ARAD	64	39	1	652	532
ARGEȘ	157	9	2	831	446
BACĂU	250	3	1	313	256
BIHOR	132	15	11	430	247
BISTRITA-NĂSAUD	39	1	7	192	488
BOTOȘANI	84	0	52	249	-
BRĂILA	91	3	0	366	86
BRAȘOV	47	6	17	576	154
BUZĂU	35	0	0	170	238
CARAȘ-SEVERIN	48	5	0	33	55
CĂLĂRAȘI	39	3	0	192	33
CLUJ-NAPOCA	122	10	21	513	592
CONSTANȚA	61	1	20	555	165
COVASNA	61	4	0	94	27
DÂMBOVIȚA	1	1	0	40	13
GALAȚI	85	0	3	288	80
GIURGIU	69	0	0	91	15
GORJ	65	12	5	605	736
HARGHITA	200	0	2	46	53
HUNEDOARA	108	8	18	458	473
IALOMIȚA	260	3	0	154	143
IAȘI	40	8	32	931	316
ILFOV	1	0	0	0	0
MARAMUREȘ	131	48	8	231	41
MEHEDINȚI	100	0	3	14	184
MUREȘ	135	13	60	841	669
NEAMȚ	9	31	6	252	45
OLT	60	0	0	37	41
PRAHOVA	81	2	2	807	61
SATU MARE	64	13	0	490	1873
SĂLAJ	41	2	0	215	18
SIBIU	223	4	0	218	123
	21	77	0	418	147

SUCEAVA					
TIMIȘ	55	1	21	1580	199
TELEORMAN	205	1	0	574	529
TULCEA	75	11	0	122	127
VASLUI	111	8	0	102	173
VÂLCEA	233	0	0	2098	1830
VRANCEA	113	2	2	448	392
BUCUREȘTI	2	0	4	104	141
TOTAL raportări	3884	344	298	16633	11845

□ Informarea din oficiu asupra activității Autorității Naționale a Vămiror

Mass media au reprezentat partener important pentru informarea publicului în ceea ce privește acțiunile desfășurate de A.N.V. în cursul anului 2008. Activitatea de comunicare a urmărit, în primul rând, informarea corectă, obiectivă, precum și creșterea gradului de transparență. Din acest punct de vedere, activitatea de comunicare a avut ca obiectiv prioritar îmbunătățirea permanentă a colaborării cu presa, la Biroul de Informare și Relații cu Mass-Media al A.N.V. fiind acreditați circa 112 ziariști, din partea a peste 26 redacții ale presei scrise, 14 agenții de presă, 10 posturi de radio și 9 posturi de televiziune.

Comunicarea cu mass-media s-a realizat prin două direcții principale: din oficiu, prin transmiterea de comunicate/informații de presă, rapoarte/statistici sau la solicitarea reprezentanților mass-media.

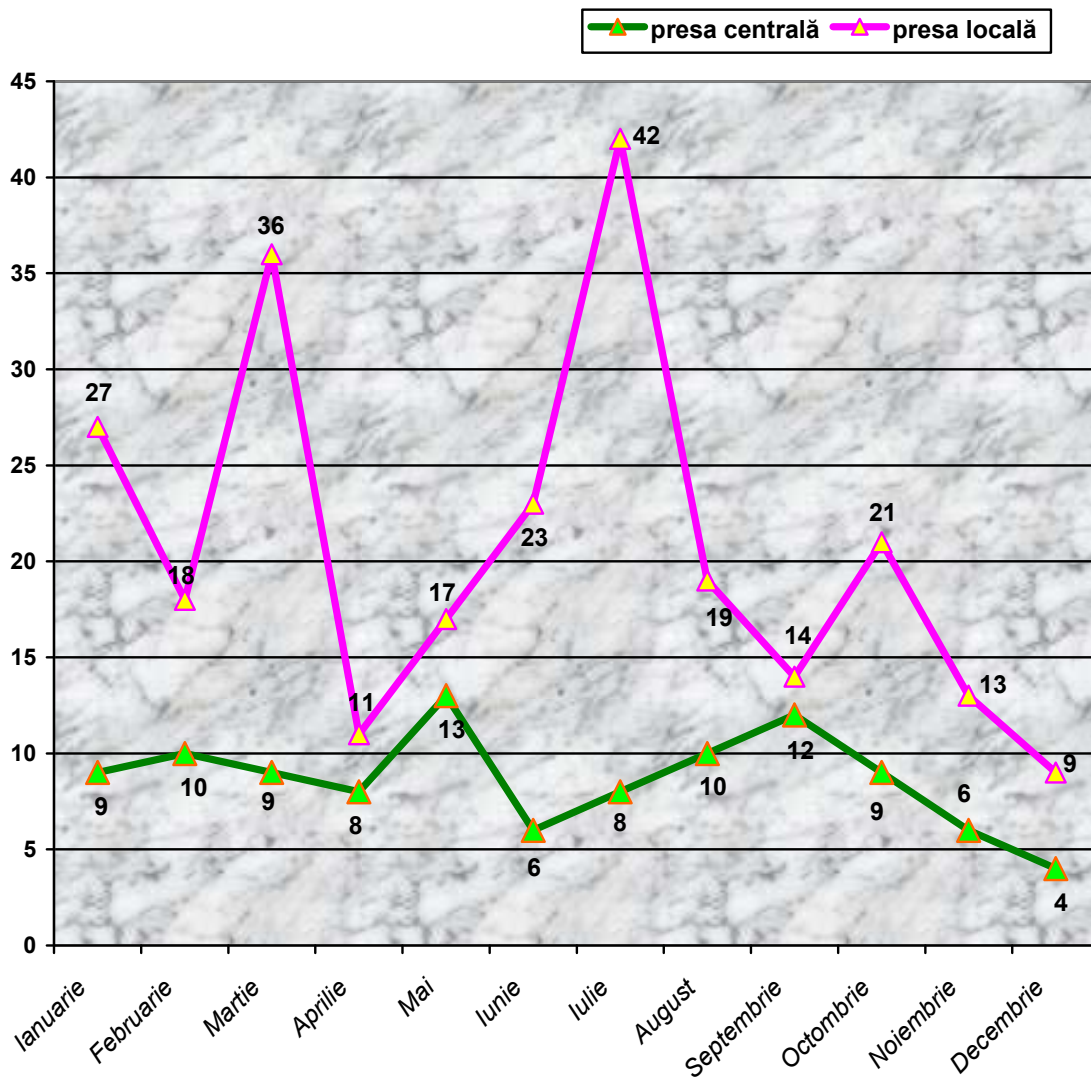
În ceea ce privește activitatea Biroului de Informare și Relații cu Mass-Media din punct de vedere al mediatizării, precizăm că în cursul anului trecut au fost transmise **104 comunicate de presă**, unele dintre acestea conținând două sau chiar mai multe știri de interes pentru opinia publică. În lunile mai și septembrie au fost transmise cele mai multe comunicate de presă la nivelul A.N.V., în număr de **25**, iar media lunară s-a cifrat la **9** de materiale de presă pe lună.

Situația defalcată pe luni în cursul anului 2008 se prezintă astfel:

	Comunicate de presă centrale	Comunicate de presă locale	Articole presa scrisă centrală	Articole presa scrisă locală	Solicitari scrise presa centrală	Solicitari scrise presa locală
Ianuarie	9	27	87	80	0	6
Februarie	10	18	59	52	2	5
Martie	9	36	89	51	3	2
Aprilie	8	11	63	42	2	2
Mai	13	17	99	80	2	4

lunie	6	23	47	44	2	8
Iulie	8	42	97	30	3	3
August	10	19	118	64	1	7
Septembrie	12	14	71	105	1	4
Octombrie	9	21	100	33	3	4
Noiembrie	6	13	73	61	2	2
Decembrie	4	9	29	54	1	2
Total	104	250	932	696	22	49

Comunicatele de presă difuzate de A.N.V. în cursul anului 2008



Relația cu mass-media a fost concretizată și prin colaborarea directă cu ziaristii, prin răspunsuri acordate zilnic solicitărilor reprezentanților mass-media.

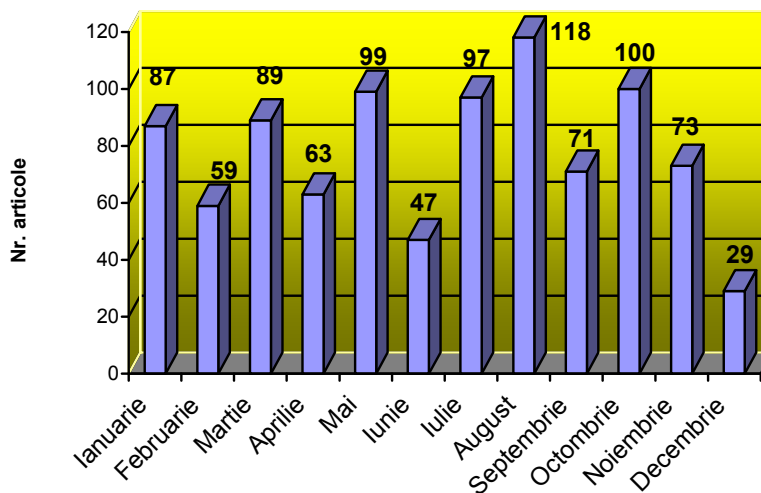
Majoritatea solicitărilor de informații telefonice au fost soluționate de către personalul Biroului de Informare și Relații cu Mass-Media. În situația în care solicitările telefonice necesitau răspunsuri voluminoase, care nu au putut fi soluționate pe loc fără aprobarea conducerii A.N.V., personalul Biroului de Informare și Relații cu Mass-Media le-a înregistrat și le-a trimis mai departe spre soluționare direcțiilor/serviciilor de specialitate.

Un număr de 22 solicitări de informații de interes public (transmise prin fax sau e-mail) au fost soluționate de Biroul de Informare și Relații cu Mass-Media în anul 2008, în colaborare cu direcții de specialitate precum: Direcția Tehnici de Vămuire și Tarif Vamal, Direcția Resurse Umane, Organizare Generală și Perfecționare, Serviciul Verificări Interne, Direcția Supraveghere și Control Vamal etc.

O alta parte a activității Biroului de Informare și Relații cu Mass-Media în anul 2008 a reprezentat-o componenta de monitorizare și analiză zilnică a presei scrise. În baza monitorizării și analizei, au fost elaborate analizele periodice de imagine despre activitatea A.N.V., precum și analiza anuală, în cadrul căreia au fost propuse măsuri pentru îmbunătățirea permanentă a comunicării instituționale.

Din statisticile A.N.V., în anul 2008, au fost publicate un număr de 932 articole de presă vizând autoritatea vamală. Din acest punct de vedere se poate spune că vizibilitatea instituției noastre a fost maximă prin numărul mare de articole publicate, precum și prin numărul relativ mare de subiecte dezbătute.

Numărul articolelor defalcat pe luni în 2008:



Actualizarea permanentă a Portalului ANAF

Direcția Comunicare, Relații Publice și Mass Media a continuat activitatea de publicare a comunicatelor și informațiilor de presă pe site-ul Agenției Fiscale, acțiune începută încă din luna iulie 2004, o dată cu finalizarea paginii proprii de web (<http://anaf.mfinante.ro>). În acest mod s-a putut stabili și întreține o relație de comunicare

eficientă cu redacțiile, instituțiile publice și publicul larg. Accesul la informațiile de ultimă oră și/sau la arhiva ANAF a păstrat structura: **informații publice și comunicate de presă**

Comunicate de presă:

- Administrarea veniturilor și contribuțiilor;
- Control financiar-fiscal;
- Colectare creanțe bugetare;
- Activitatea internă a ANAF;
- Soluționarea contestațiilor;
- Garda Financiară;
- Diverse.

Începând cu luna aprilie 2005, au fost introduse legături directe cu site-urile Autorității Naționale a Vămilei, Gărzii Financiare și Direcția Generală a Finanțelor Publice București.

Informațiile de interes public, arhivate de Direcția Comunicare, Relații Publice și Mass Media, cuprind următoarele domenii de interes:

- prezentare ANAF;
- rapoartele de activitate ANAF;
- comunicatele de presă;
- anunțuri;
- organizarea de licitații;
- informații privind agenții economici cu obligații restante la bugetul de stat;
- programul de lucru al Punctului de informare și documentare;
- programul de lucru al Biroului de Relații cu Publicul.

Aceste informații sunt permanent verificate astfel încât datele prezentate pe site-ul ANAF să fie actuale, complete, corecte și afișate în timp util.

Finalizarea Portalului Intranet

Direcția Comunicare, Relații Publice și Mass Media a participat în mod direct la dezvoltarea și implementarea noilor aplicații IT referitoare la optimizarea mediului de afaceri și a asistării contribuabililor, respectiv la finalizarea Portalului Intranet, în cadrul proiectului PHARE 2005/017-553.03.01.03.01.01.

Obiectivele proiectului au vizat creșterea eficienței Administrației Fiscale prin îmbunătățirea comunicării interne între angajați, precum și facilitarea accesului la instrumentele specifice IT.

Astfel, prin intermediul Portalului Intranet ANAF se va crea o zonă de lucru, care va pune la dispoziția utilizatorilor o interfață personalizată, în continuă schimbare, cuprinzând știri, resurse, aplicații și opțiuni e-commerce, plecând de la informații generale până la aplicații specifice.

Utilizatorii Portalului Intranet sunt angajații din cadrul ANAF, MFP, Garda Financiară și Autoritatea Națională a Vămilei, care vor avea acces la informații și aplicații de interes general în orice moment și din orice loc, actualizate și corecte.

Activitatea de relații cu publicul

În conformitate cu OMFP nr.370/2002, privind primirea, înregistrarea, repartizarea, circuitul și rezolvarea petițiilor adresate de cetățeni, precum și primirea în audiența a

persoanelor fizice și juridice, în decursul anului 2008 s-au lecturat, înregistrat și repartizat, în funcție de problemele prezentate, **3.209** petiții adresate Agenției de Administrare Fiscală. După înregistrare, petițiile au fost repartizate conducerii sau direcțiilor de specialitate.

Din totalul scrisorilor soluționate în anul 2008, au fost rezolvate 1.365 petiții, din care **1.179 rezolvate favorabil (86,37%)** potrivit situațiilor statistice primite lunar de la direcțiile de specialitate și centralizate de către Oficiul de relații cu publicul.

Direcția Comunicare, Relații Publice și Mass Media