



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale
și Administrației Publice



Instrumente Structurale
2007 - 2013

DEZVOLTAREA UNUI PARTENERIAT VIABIL ÎNTRE AGENȚIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE FISCALĂ
ȘI BENEFICIARIII DIRECȚII AI SERVICIILOR FURNIZATE DE ACEASTA - PREMISĂ A EFICIENTIZĂRII SISTEMULUI
DE COLECTARE A VENITURILOR PUBLICE, COD SMIS 31224

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Dezvoltarea Capacității Administrative 2007-2013



Eu le-am oferit educație.



Eu i-am salvat viața.



Eu am construit asta.

România funcționează cu taxele tale



Agenția Națională de Administrare Fiscală

www.fonduriadministratie.ro

www.anaf.ro





Agenția Națională de Administrare Fiscală

1. CE ESTE AGENȚIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE FISCALĂ?

ANAF este administrația fiscală centrală aflată în subordinea Ministerului Finanțelor Publice, care are misiunea de a colecta și gestiona eficace și eficient impozitele, taxele, contribuțiile sociale și alte sume datorate bugetului general consolidat, pentru a asigura resursele necesare finanțării cheltuielilor publice.





STRUCTURA ANAF

ANAF are în subordine următoarele structuri:

Direcția generală antifraudă fiscală

**Direcția generală de administrare
a marilor contribuabili**

Direcția generală a vănilor

**8 Direcții
regionale**

ale finanțelor publice (Brașov, București, Cluj, Craiova,
Galați, Iași, Ploiești, Timișoara)

**41 administrații
județene**

ale finanțelor publice

6 administrații

ale finanțelor publice de sector



2. CE URMĂREȘTE ACEST MATERIAL?

Unul dintre obiectivele prioritare ale ANAF este îmbunătățirea conformării voluntare, prin prezentul material urmărindu-se promovarea serviciilor oferite contribuabililor, servicii ce facilitează accesul la informații și îndeplinirea obligațiilor fiscale.



Agenția Națională de Administrare Fiscală



3. CE FEL DE SERVICII OFERĂ ANAF?

I. Servicii oferite la distanță

1. Servicii oferite electronic:

1.1. Website: www.anaf.ro

- Asistență prin e-mail;
- Asistență în probleme de natură tehnică;
- Sesizări;
- Depunerea on-line a declarațiilor fiscale;
- Spațiul privat virtual;
- Informații publice.

2. Servicii oferite telefonic

- Îndrumare și asistență telefonică;
- Numere de telefonie destinate asistenței contribuabililor;
- Telerverde;
- Helpdesk;
- Acces Date prin SMS.

3. Servicii oferite prin corespondență.

II. Servicii oferite la sediul administrației fiscale



4. CARE SUNT OBIECTIVELE STRATEGICE ALE ANAF ÎN DOMENIUL SERVICIILOR ACORDATE CONTRIBUABILILOR?

Obiectivele strategice ale ANAF pe termen mediu în ceea ce privește serviciile oferite contribuabililor sunt:

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





5. SERVICIILE OFERITE DE ANAF



SERVICII OFERITE LA DISTANȚĂ

5.1. SERVICII OFERITE ELECTRONIC

WEBSITE

Site-ul Agenției Naționale de Administrare Fiscală îți pune la dispoziție o serie de servicii electronice pentru a te ajuta să-ți îndeplinești obligațiile fiscale.

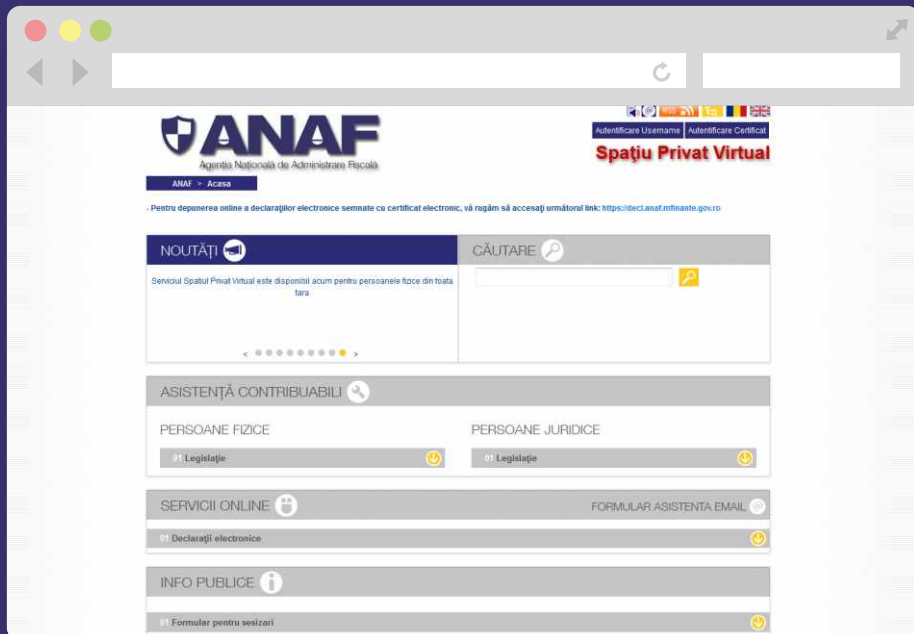
■ Asistență oferită contribuabililor în domeniul fiscal, din oficiu

Ghiduri

Pe site-ul www.anaf.ro, în secțiunea “Asistență contribuabili” poți regăsi materialele informative și ghidurile elaborate de ANAF, care explică pe înțelesul tuturor obligațiile fiscale.

În secțiunea “Ghiduri curente” poți vizualiza și descărca următoarele ghiduri:

- persoanele fizice care realizează venituri comerciale în România;
- contribuabilii care realizează venituri din profesii libere din România;
- persoanele fizice care realizează venituri din cedarea folosinței bunurilor;
- modalitatea de impozitare a veniturilor realizate din arendarea bunurilor agricole din patrimoniul personal;
- recuperarea TVA achitată în alt stat membru al Uniunii Europene;



- ◉ contribuabilii care au obligația de declarare a veniturilor realizate din străinătate;
- ◉ contribuabilii care au obligația de declarare a veniturilor realizate din România;
- ◉ obligațiile fiscale ale asociațiilor de proprietari;
- ◉ modalitatea de declarare și plată a contribuțiilor sociale de către persoanele fizice care realizează venituri din activități independente și alte venituri, precum și de către persoanele fizice care nu realizează venituri.

Buletine informative fiscale

În secțiunea “**Noutăți legislative**”, poți găsi buletinele informative publicate săptămânal ce conțin principalele acte normative cu incidență în materie fiscală.

Legislație fiscală

“Codul fiscal” și “Codul de procedură fiscală” sunt principalele acte normative pe care ANAF le pune la dispoziția ta. Cele două acte normative sunt corelate cu normele metodologice și sunt create cu ajutorul unei aplicații informatice.

Principalul avantaj al consultării “Codului fiscal” și al “Codului de procedură fiscală” este că poți studia în același timp mai multe acte normative, fără a mai fi necesar să aloci timp și resurse în vederea identificării ultimelor modificări legislative. Este important să știi că cele două acte normative pot fi accesate și în format audio.

Formulare fiscale cu explicații

Știi că nu trebuie să te deplasezi la sediul unității fiscale pentru a obține un formular?

Pe site există o secțiune special dedicată formularelor fiscale și instrucțiunilor de completare a acestora. Formularele sunt publicate pe site în ordine crescătoare, fiind ușor de identificat și descărcat.

Secțiunea “Formulare fiscale și instrucțiuni de completare” de pe site-ul ANAF conține lista tuturor formularelor necesare în diferite situații în relația cu administrația fiscală și instrucțiunile de completare ale acestora.

“Calendarul obligațiilor fiscale”

Vrei să știi când și cum trebuie să îți îndeplinești obligațiile fiscale?

În fiecare an pe site-ul ANAF este publicat și actualizat “Calendarul obligațiilor fiscale ale contribuabililor”. Acest material facilitează înțelegerea obligațiilor fiscale ce îți revin și te ajută să respecți termenele de depunere a declarațiilor fiscale și să îți achiți la timp obligațiile de plată.

Accesând secțiunea “Asistență contribuabili” mai poți vizualiza:

- ◉ exemple de completare ale declarațiilor de venit;
- ◉ informații privind accizele;
- ◉ taxa de poluare/timbru de mediu;
- ◉ calculator pentru taxa de timbru;
- ◉ norme de venit;
- ◉ cursuri valutare;
- ◉ datele de contact ale unităților fiscale teritoriale;
- ◉ alte informații utile.

Prin intermediul tehnologiei RSS poți recepționa rezumatul conținutului actualizat permanent pe portalul ANAF fără a fi necesară accesarea efectivă a site-ului. Informațiile apar în browser-ul tău în secțiunea "Favorites - Feeds" sub forma unei liste de titluri, iar printr-un simplu click pe titlu este accesată informația completă publicată pe site.



■ Asistență prin e-mail

Poșta electronică sau e-mail-ul este unul din serviciile preferate de contribuabili pentru a lua legătura cu ANAF, fiind utilizată de un număr din ce în ce mai mare de persoane. 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. Astfel, pentru a obține o informație poți să ne transmiți un e-mail.

De ce să ne trimiți un e-mail?

Pentru că, ai nevoie doar de un calculator sau un dispozitiv mobil conectat la internet.

Nu implică costuri în ceea ce privește transmiterea e-mail-ului.

Este o modalitate de comunicare ieftină, cu atât mai mult cu cât trimiterea unui mesaj cu ajutorul poștei electronice nu implică costuri față de modalitatea clasică de corespondență.

Nu trebuie să te deplasezi la sediul administrației fiscale pentru a obține o informație, ceea ce te ajută să economisești bani și timp.

Transmitere rapidă către orice loc din lume, se pot trimite și primi mesaje, oriunde și de oriunde, dacă există un calculator sau un dispozitiv mobil cu o conexiune la internet.

Cum comunicăm cu noi prin e-mail?

Prin intermediul “Formularului de asistență” de pe site-ul Agenției Naționale de Administrare Fiscală.

A woman with long brown hair, smiling, stands in the foreground wearing a red quilted vest over a grey long-sleeved shirt and blue jeans. She is positioned under a large concrete bridge with blue structural elements. The background shows a rural landscape with a small house and trees under a clear blue sky. The text "Eu am construit asta." is overlaid on the left side of the image.

Eu am construit asta.

România funcționează cu taxele tale.



ANAF

Agenția Națională de Administrare Fiscală

În vederea eficientizării modului de acordare a asistenței prin e-mail, începând cu data de 10 iunie 2014 a fost implementat un produs informatic care permite atât alocarea automată a numărului de înregistrare cât și arondarea și gestionarea automată a solicitărilor primite prin intermediul “Formularului de asistență”.

Solicitățile sunt repartizate în mod automat unităților fiscale în funcție de codul de identificare fiscală/domiciliul fiscal. Răspunsul ți se va transmite de administrația fiscală pe adresa ta de e-mail.

■ Asistență în probleme de natură tehnică

Ai o problemă tehnică?

Pentru a sesiza o astfel de problemă ca urmare a utilizării serviciilor/aplicațiilor electronice oferite de Agenția Națională de Administrare Fiscală trebuie să ne scrii pe adresa de e-mail: admin.portal@mfinante.ro.



■ Sesizări

Vrei să formulezi o sesizare?

Dacă ești nemulțumit de comportamentul unui funcționar fiscal, poți să ne transmiți mesajul tău completând formularul de sesizări disponibil pe site-ul www.anaf.ro. Te asigurăm că plângerea va fi analizată cu atenție și va fi rezolvată cu imparțialitate.

În termen de două zile lucrătoare vei fi informat că sesizarea ta a fost recepționată. Ulterior analizării aspectelor prezentate, vei primi răspuns potrivit Ordonanței Guvernului nr. 27/2002. Răspunsul îți va fi comunicat pe adresa ta de e-mail potrivit Ordonanței Guvernului nr. 27/2002.

■ Depunerea on-line a declarațiilor fiscale

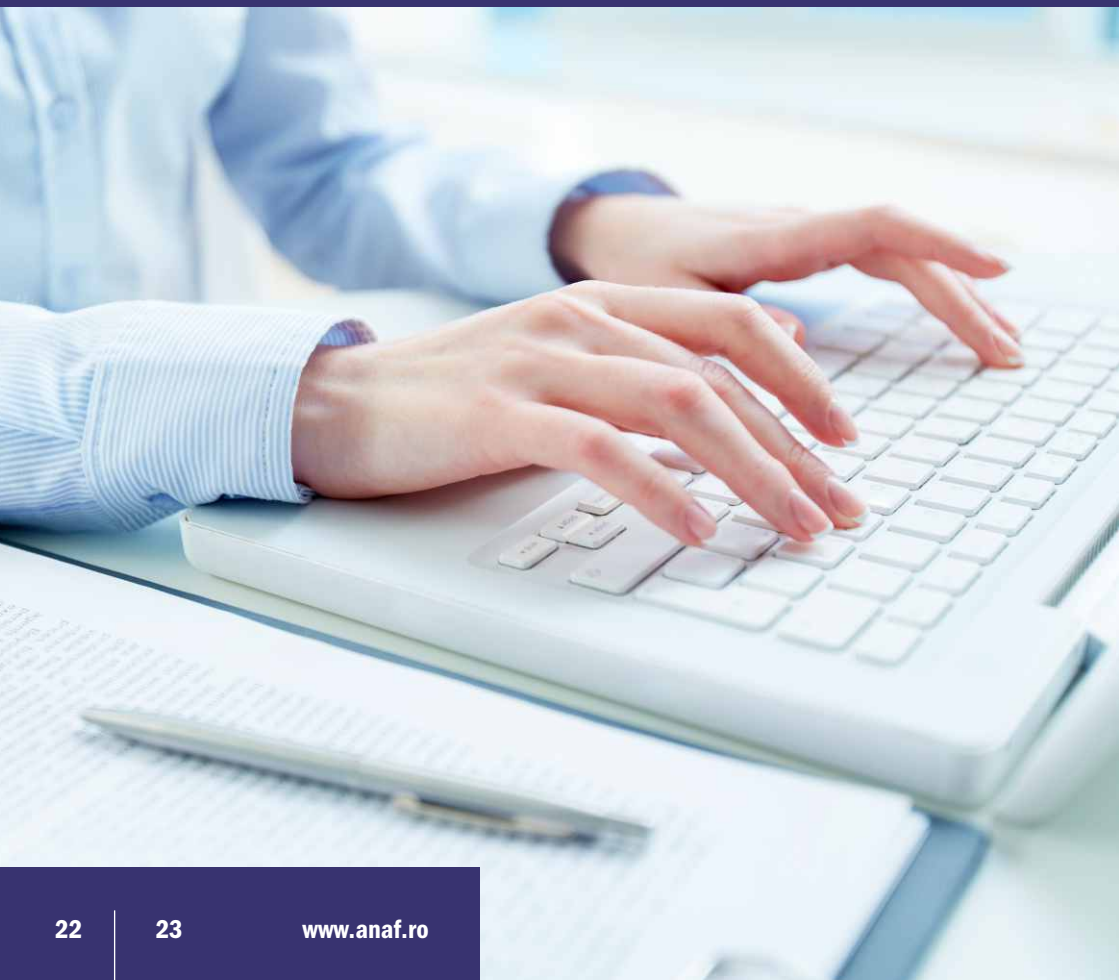
Trebuie să depui o declarație fiscală?

Pe site-ul ANAF este disponibil serviciul de depunere on-line a declarațiilor fiscale. Trebuie să știi însă, că pentru a transmite declarațiile fiscale on-line ai nevoie de un certificat digital calificat. Utilizarea acestui serviciu îți oferă următoarele avantaje:

- ◉ reducerea timpului, întrucât nu trebuie să te mai deplasezi la administrația fiscală;
- ◉ economisirea resurselor materiale și financiare (hârtie, cheltuieli cu personalul, transport, etc);
- ◉ utilizarea unui singur certificat calificat pentru transmiterea mai multor declarații;
- ◉ depunerea declarațiilor on-line se poate efectua la orice oră.

Un aspect important pe care trebuie să îl iei în considerare în ceea ce privește depunerea on-line, este faptul că, îți recomandăm ca declarațiile fiscale să le trimiți înainte de data limită. Transmiterea masivă a declarațiilor în ultima zi poate îngreuna procesul de depunere on-line a declarațiilor fiscale.

Trebuie să ai în vedere că pot apărea anumite inconveniente în procesul de depunere on-line independente de voința ANAF (spre exemplu: întreruperi ale conexiunii la Internet, utilizarea incorectă a navigatorului de Internet sau nerespectarea cerințelor minime de sistem pentru utilizarea certificatelor calificate).



■ Spațiul privat virtual

Ce este Spațiul Privat Virtual?

Este un serviciu prin intermediul căruia se efectuează comunicarea electronică a informațiilor și înscrisurilor în legătură cu situația ta fiscală. El constă în punerea la dispoziție a unui spațiu virtual, aflat pe serverele Ministerului Finanțelor Publice/Agenției Naționale de Administrare Fiscală.

Acest serviciu poate fi accesat dacă ești persoană fizică și ai atribuit un Cod Numeric Personal.

Înregistrarea în Spațiul Privat Virtual se face prin accesarea site-ului www.anaf.ro, în secțiunea “*Înregistrare Utilizatori*” cu ajutorul unui user name și a unei parole pe care ți le vei alege. Verificarea datelor cu care te-ai înregistrat se va face fie on-line, cu ajutorul numărului de înregistrare înscris pe un act administrativ fiscal emis de administrația fiscală începând cu anul 2013, fie la sediul oricărei administrații fiscale în termen de 10 zile calendaristice de la data înregistrării în Spațiul Privat Virtual. Administrația fiscală verifică datele tale de identificare conform BI/CI și îți solicită să prezinți numărul de înregistrare generat automat la data înregistrării.

Dacă deții deja un certificat digital calificat înregistrat pe site-ul ANAF te poți autentifica în Spațiul Privat Virtual cu ajutorul acestuia.

De ce să utilizezi Spațiul Privat Virtual? Pentru că:

- este ușor de accesat;
- nu implică nici un cost;
- poate fi accesat de pe orice dispozitiv mobil cu conexiune la internet;
- este disponibil 24h/24h;

- ◉ nu trebuie să te deplasezi la sediul administrației fiscale sau la oficiul poștal pentru a primi un act administrativ fiscal;
- ◉ îți permite vizualizarea obligațiilor de plată;
- ◉ îți permite să depui electronic declarații fiscale;
- ◉ îți permite să primești electronic documente și acte administrativ fiscale.

■ Informații publice

Ai nevoie de o informație de interes public?

Pe site-ul ANAF există o serie de informații de interes public ce sunt actualizate periodic de direcțiile de specialitate din cadrul Agenției, precum:

- ◉ informații despre agenții economici;
- ◉ legislație fiscală;
- ◉ proiecte de acte normative;
- ◉ adrese unități subordonate;
- ◉ rapoarte de activitate;
- ◉ achiziții publice și multe alte informații publice.

Este important să știi că specificul activității ANAF impune unele restricții în furnizarea informațiilor, restricții reglementate prin art. 11 din O.G. nr. 92/2003 privind Codul de procedură fiscală. Astfel, nu putem să-ți furnizăm informații de natură fiscală și comercială ce se referă la persoane fizice sau juridice identificate prin nume/denumire, adresă și/sau prin CNP/CUI.

5.2. SERVICII OFERITE TELEFONIC

■ Îndrumare și asistență telefonică

În situația în care pe site-ul ANAF nu regăsești informațiile de care ai nevoie, ne poți contacta telefonic. În cadrul Agenției Naționale de Administrare Fiscală există un Call-Center special destinat îndrumării și asistenței în domeniul fiscal. ANAF îți oferă răspunsuri prompte și de calitate la întrebările tale. În cazul în care solicitarea ta nu poate fi soluționată de operatorii din cadrul Call-Center, poți fi îndrumat să formulezi solicitarea prin intermediul unui alt mijloc de comunicare.

Dacă vrei să iei legătura cu noi, numărul de telefon alocat Call-center este: 031 403 91 60.



Dacă vrei să iei legătura cu administrația fiscală la care ești înregistrat fiscal, poți obține numărul de telefon de pe site-ul ANAF. Fiecare administrație fiscală are un număr de telefon destinat îndrumării și asistenței contribuabililor în domeniul fiscal.

De ce te sfătuim să ne contactezi telefonic? Pentru că:

- ◉ economisești timp;
- ◉ obții informații de calitate;
- ◉ poți oferi informații suplimentare pentru clarificarea solicitării;
- ◉ poți evita deplasările nedorite.

■ TelVerde

Vrei să formulezi o sesizare?

Dacă dorești să formulezi o sesizare privind nerespectarea obligațiilor legale ale operatorilor economici de a furniza bon fiscal sau privind acte de corupție înfăptuite de către funcționari din cadrul Ministerului Finanțelor Publice și instituțiilor subordonate poți apela gratuit serviciul TelVerde al Ministerului Finanțelor Publice: **0800 800 085**.

Acest serviciu este disponibil 24/24 ore.



Eu le-am oferit educație.

România funcționează cu taxele tale.

 **ANAF**
Agenția Națională de Administrare Fiscală

■ Helpdesk

Ai nevoie de informații în domeniul vamal?

În cazul în care ai nevoie de informații în domeniul vamal, poți contacta serviciile de asistență de tip helpdesk. Acestea îți oferă informații în următoarele domenii: tarif vamal integrat, tranzit, sistemul de control al importurilor, sistemul de control al exporturilor. Aceste informații și multe altele sunt, de asemenea, disponibile și pe site-ul Direcției generale a vămilor www.customs.ro.

■ Acces date prin SMS

Dacă ești interesat să obții informații publice despre un anumit agent economic o poți face transmițând un mesaj text prin SMS care să conțină codul de identificare fiscală al societății respective, la numărul 1300. Vei primi un SMS de răspuns prin intermediul operatorilor de telefonie mobilă, cu următoarele date disponibile:



- ◉ codul de identificare fiscală;
- ◉ denumirea agentului economic;
- ◉ înregistrat/neînregistrat în scopuri de taxă pe valoare adăugată (exemplu: TVA DA/NU);
- ◉ starea de inactivitate fiscală a agentului economic (exemplu: INACTIV FISCAL DA/NU);
- ◉ aplicarea sistemului de taxă pe valoare adăugată la încasare (exemplu: TVA ÎNCASARE DA/NU);
- ◉ cod de siguranță stabilit de Agenția Națională de Administrare Fiscală.

5.3. Servicii oferite prin corespondență

■ Îndrumare și asistență contribuabili prin corespondență

Pentru solicitările primite prin corespondență, funcționarii îți oferă îndrumare și asistență în domeniul fiscal. Având în vedere necesitatea reducerii costurilor legate de furnizarea acestui serviciu, te îndrumăm să utilizezi celelalte mijloace de comunicare cu Agenția Națională de Administrare Fiscală, respectiv:

- ◉ telefonic;
- ◉ prin e-mail.

■ Depunerea declarațiilor fiscale

Dacă trebuie să depui o declarație fiscală, te îndrumăm să verifici dacă nu cumva există posibilitatea depunerii electronice a acesteia. În situația în care există această posibilitate te îndrumăm să depui on-line formularul.

De ce te îndrumăm spre celelalte mijloace de comunicare?

Întrucât comunicarea cu noi în format lettric implică timp și costuri suplimentare pentru ambele părți (costul trimiterii solicitării este de circa 10 ori mai mare decât transmiterea acesteia prin poșta electronică). Ce fel de costuri? Spre exemplu:

PENTRU TINE

- ◉ costuri alocate pentru hârtie;
- ◉ taxe poștale;
- ◉ cheltuieli transport.

PENTRU UNITATEA FISCALĂ

- ◉ costuri alocate pentru hârtie;
- ◉ instrumente de scris;
- ◉ taxe poștale;
- ◉ cheltuieli de transport;
- ◉ arhivare.





SERVICII OFERITE LA SEDIUL ADMINISTRAȚIEI FISCALE

■ Îndrumare și asistență la sediul unității fiscale

Îndrumarea și asistența la sediul unității fiscale este desfășurată de structuri specializate în cadrul unităților fiscale. Având în vedere dezvoltarea celorlalte mijloace de comunicare, electronic și la distanță, numărul contribuabililor care solicită îndrumare și asistență la sediul unității fiscale tinde să se diminueze.

■ Depunerea declarațiilor fiscale

Nu uita, înainte să te deplasezi la sediul administrației fiscale, verifică dacă există posibilitatea depunerii electronice a acesteia. În situația în care există această posibilitate transmite formularul on-line.

Îți reamintim!

Prin mijloacele de comunicare electronică și la distanță îți oferim aceeași îndrumare și asistență de calitate precum cea oferită la sediul unității fiscale. Diferența dintre aceste mijloace de comunicare o reprezintă costurile alocate în furnizarea serviciilor, respectiv electronic și la distanță, comparativ cu cele oferite la sediul unității fiscale, costuri pe care dorim să le diminuăm pentru ambele părți, atât cele alocate de agenția fiscală cât și costurile tale.

Înainte să te deplasezi la sediul administrației fiscale, nu uita să vizitezi site-ul nostru și să vezi dacă poți obține informațiile de care ai nevoie, iar dacă nu le găsești, încearcă să ieși legătura cu noi telefonic sau prin e-mail.

CUPRINS

1. Ce este Agenția Națională de Administrare Fiscală?
2. Ce urmărește acest material?
3. Ce fel de servicii oferă ANAF?
4. Care sunt obiectivele strategice ale ANAF în domeniul serviciilor acordate contribuabililor?
5. Servicii oferite de ANAF

I. Servicii oferite la distanță

5.1. Servicii oferite electronic

Website: www.anaf.ro

- Asistență oferită contribuabililor în domeniul fiscal, din oficiu
- Ghiduri
- Buletine informative fiscale
- Legislația fiscală
- Formulare fiscale cu explicații
- “Calendarul obligațiilor fiscale”
- RSS

Asistență prin e-mail

Asistență în probleme de natură tehnică

Sesizări

Depunerea on-line a declarațiilor fiscale

Spațiul privat virtual

Informații publice

5.2. Servicii oferite telefonic

Îndrumare și asistență telefonică

Telverde

Helpdesk

Acces Date prin SMS

5.3. Servicii oferite prin corespondență

Îndrumare și asistență contribuabili prin corespondență

II. Servicii oferite la sediul administrației fiscale

Îndrumare și asistență la sediul unității fiscale

Depunerea declarațiilor fiscale

6. Îți reamintim!

A man in a grey suit and yellow shirt stands in the foreground, looking directly at the camera. In the background, two firefighters in red uniforms are attending to someone on the ground near a red fire truck. The scene is outdoors with trees in the distance.

Eu i-am salvat viața.

România funcționează cu taxele tale.



Agenția Națională de Administrare Fiscală

Inovație în administrație!

Proiect selectat în cadrul Programul Operațional Dezvoltarea Capacității Administrative și cofinanțat de Uniunea Europeană prin Fondul Social European.

Titlul proiectului: Dezvoltarea unui parteneriat viabil între Agenția Națională de Administrare Fiscală și beneficiarii direcți ai serviciilor furnizate de aceasta - premisă a eficientizării sistemului de colectare a veniturilor publice.

Editorul materialului: Agenția Națională de Administrare Fiscală

Data publicării: aprilie 2015

Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene sau a Guvernului României.