



MINISTERUL FINANTELOR PUBLICE
AGENTIA NATIONALA DE ADMINISTRARE FISCALA

Carta de comunicare externă a ANAF

De la 1 ianuarie 2004, activitățile fiscale realizate de Ministerul Finanțelor Publice au fost regrupate în cadrul unei entități unice, respectiv, Agenția Națională de Administrare Fiscală (ANAF) subordonată ministerului.

**Ce este
ANAF?**

Această reorganizare se înscrie în procesul reformei, în care se afla angajat guvernul român, și care vizează modernizarea administrațiilor.

Crearea ANAF vizează astfel asigurarea unei mai bune colectări a veniturilor statului: impozite, taxe, contribuții sociale. Ea trebuie să permită o mai bună adaptare a modului de funcționare a administrației fiscale la societatea română și la evoluția sa într-un cadru național și internațional.

Modernizarea administrației fiscale are ca obiectiv și oferirea unei asistențe de calitate contribuabilului, bazată pe o nouă relație cetățean –funcționar.

Prezenta carte recunoaște comunicarea externă ca element major în politica administrației fiscale, care vizează îmbunătățirea civismului fiscal și instituie un cadru unitar al relațiilor ANAF cu contribuabilii. Elaborarea acestei carte este expresia angajamentului ANAF pentru un parteneriat transparent în relația cu contribuabilii.

Scopul cartei

Carta de comunicare externă se adresează în primul rând contribuabililor dar și personalului din administrația fiscală.

**Cui se
adresează
Carta?**

Obiectivele ANAF

ANAF colectează*) eficient veniturile bugetare pentru care este competentă permițând în acest fel statului să servească mai bine cetățeanul, prin aplicarea politicilor guvernamentale în domeniul asistenței sociale, sănătății, apărării și ordinii publice, învățământului, culturii, etc.

* ANAF nu are competența pentru administrarea impozitelor și taxelor locale și a altor venituri bugetare care potrivit legii, sunt administrate de alte instituții.

Aplicarea unitară a prevederilor legislației privind impozitele, taxele și contribuțiile sociale care intră în aria de competență a ANAF.

Aplicarea unitară a legislației

ANAF asigură cadrul necesar aplicării unitare a legislației privind impozitele, taxele și contribuțiile sociale astfel încât la situații similare să se aplice aceeași interpretare din punct de vedere fiscal.

Aplicarea unui tratament echitabil tuturor contribuabililor

Tratament echitabil

ANAF asigură un tratament egal tuturor contribuabililor, fara discriminare, prin respectarea principiilor de obiectivitate, imparțialitate si legalitate.

Promovarea conformării voluntare

Conformarea voluntară

Promovarea conformării voluntare prin încurajarea respectării de către contribuabili a legislației privind impozitele, taxele și contribuțiile sociale și descurajarea indisciplinei.

Angajamentele ANAF în materie de comunicare externa

Pentru a determina contribuabilii sa-si indeplineasca in mod voluntar obligatiile fiscale si pentru a îmbunătăți relațiile cu contribuabilii, ANAF se angajează ca în politica de comunicare externă să respecte principiile următoare:

Informare gratuita pentru toți contribuabilii

Informare gratuita

Transmiterea informațiilor în cadrul comunicării cu contribuabilii este gratuită și deschisă tuturor contribuabililor. Toate categoriile de contribuabili sunt la fel de importante pentru ANAF.

Transparența

Transparența

Pornind de la dreptul la informare al cetățenilor potrivit Constituției României, fiecare unitate fiscală din cadrul ANAF trebuie să aplice în mod consecvent principiul transparenței în relația cu contribuabilii, asigurând în același timp confidențialitatea informațiilor cu caracter personal.

Calitatea informațiilor transmise contribuabililor

Calitate

- ◆ Informațiile personalizate transmise de către ANAF la solicitarea contribuabililor, trebuie să fie clare, corecte și

complete;

- ◆ Informațiile cu caracter general adresate de către ANAF contribuabililor trebuie să urmărească transmiterea fidelă a mesajului instituțional.

Respect și considerație

Relația dintre ANAF și contribuabili se bazează pe respect și considerație reciprocă, amabilitate și cooperare.

**Respect
reciproc**

Adaptarea administrației fiscale la cerințele contribuabililor

Adaptabilitate

În relația sa de parteneriat, ANAF se adaptează necesităților contribuabililor pentru îndeplinirea voluntară a tuturor obligațiilor privind impozitele, taxele și contribuțiile sociale.

Mijloace de îmbunătățire a comunicării externe

Facilitarea relației dintre contribuabili și ANAF pentru obținerea informațiilor, prin:

- ◆ intermediul ghiseelor de asistență, existente în toate unitățile fiscale;
- ◆ răspunsuri la întrebările contribuabililor prin intermediul liniei telefonice de asistență fiscală, existentă în fiecare județ și la nivelul municipiului București prin intermediul structurilor de asistență existente la nivelul fiecărei unități fiscale teritoriale;
- ◆ adaptarea programului de lucru al unităților fiscale;
- ◆ implementarea mijloacelor moderne de comunicare cu marii contribuabili în vederea soluționării corespundentei și eliberării certificatelor fiscale (prin e-mail);
- ◆ organizarea de campanii de informare;
- ◆ asigurarea de informații generale prin Internet prin Portalul ANAF.

Accesibilitate

**Diversitatea
mijloacelor**

Informarea promptă și de calitate

- ◆ oferirea permanentă și în mod unitar a informațiilor, indiferent de nivelul structurii organizatorice de la care se transmit;
- ◆ reducerea termenului de răspuns la solicitările făcute în scris de către contribuabili.
- ◆ extinderea mijloacelor moderne de comunicare (e-mail, internet);
- ◆ informarea în timp util prin campanii de informare asupra modificărilor legislative și asupra termenelor limită din calendarul fiscal.

**Calitate și
promptitudine**

Colaborarea cu organisme profesionale (ex: experți contabili, auditori) și cu alte entități (ex: sindicate, patronate, fundații, mass-media)

ANAF organizează sesiuni de comunicare, întâlniri tematice în vederea cunoașterii și aplicării unitare a legislației fiscale. ANAF editează pliante, broșuri pentru transmiterea informațiilor către contribuabili.

Multiplicatori de informații

Cunoașterea opiniei contribuabililor

- ◆ Realizarea unor anchete sociologice în rândul contribuabililor pentru cunoașterea cerințelor acestora și implicit, evaluarea și monitorizarea îndeplinirii angajamentelor ANAF,
- ◆ Publicarea rezultatelor;
- ◆ Dispozitivele și procedurile administrative sunt adaptate în funcție de aceste rezultate.

Cunoașterea opiniei contribuabililor

ANAF este la dispoziția dumneavoastră pentru că scopul nostru este de a vă facilita îndeplinirea obligațiilor fiscale!