



UNIUNEA EUROPEANĂ
Fondul Social European



GUVERNUL ROMÂNIEI
Ministerul Dezvoltării Regionale și
Administrației Publice



Inovație în administrație
Programul Operațional
"Dezvoltarea Capacității
Administrative"

PROIECT

**"Îmbunătățirea proceselor de activitate ale Agenției Naționale de
Administrație Fiscală", cod SMIS 40478**

Perioada de desfășurare: 23.07.2012 – 22.07.2014

Obiectivul proiectului: dezvoltarea capacității Agenției Naționale de Administrare Fiscală de livrare a unor servicii îmbunătățite către contribuabili.

Scopul proiectului: creșterea eficienței operaționale prin re-proiectarea proceselor de activitate ale Agenției Naționale de Administrare Fiscală și elaborarea standardelor de calitate la nivelul serviciilor livrate contribuabililor.

Componentele proiectului:

- ✓ Analiza și re-proiectarea proceselor de activitate:
 - Creare catalog de servicii;
 - Constituire echipă analisti de business;
 - Elaborarea hărții proceselor de activitate și a arhitecturii organizatoriale;
 - Documentare și reprezentare procese de activitate;
 - Re-proiectare procese de activitate;
 - Constituire portofoliu procese de activitate.

- ✓ Pregătirea implementării sistemului de management al calității la nivelul institutiei
- ✓ Instruire în domeniile analizei și reproiectării proceselor de activitate, managementului calității, precum și a dezvoltării durabile și a egalității de șanse

Rezultate așteptate ale proiectului:

- ✓ Crearea unui catalog ce va cuprinde serviciile livrate contribuabililor;
- ✓ Construirea capacității interne a Agenției Naționale de Administrare Fiscală de a identifica, analiza și gestiona propriile procese de activitate, prin constituirea unei echipe de analiști de business;
- ✓ Reproiectarea unora dintre procesele de activitate considerate majore din punct de vedere al importanței, respectiv al impactului asupra creșterii satisfacției contribuabililor, al potențialului acestora de a genera valoare adăugată, creștere de eficiență și de a susține alte dezvoltări la nivelul agenției;
- ✓ Încurajarea conformării voluntare a contribuabililor, prin introducerea unei culturi a calității în cadrul agenției, prin elaborarea și asumarea unei politici în domeniul calității la nivelul agenției, definirea standardelor de calitate la nivelul serviciilor livrate contribuabililor.

Bugetul proiectului: 8.418.121,76 lei, din care 7.143.503,50 lei reprezintă finanțare din partea Uniunii Europene prin Fondul Social European, Programul Operațional Dezvoltarea Capacității Administrative, Axa prioritară 2. Îmbunătățirea calității și eficienței furnizării serviciilor publice, cu accentul pus pe procesul de descentralizare, Domeniul major de intervenție 2.2. Îmbunătățirea calității și eficienței furnizării serviciilor.



Agencia Națională de Administrare Fiscală