

CAPITOLUL 18. DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ ȘI SERVICII PENTRU CONTRIBUABILI

Secțiunea 1. Sfera de aplicare a Regulamentului de organizare și funcționare

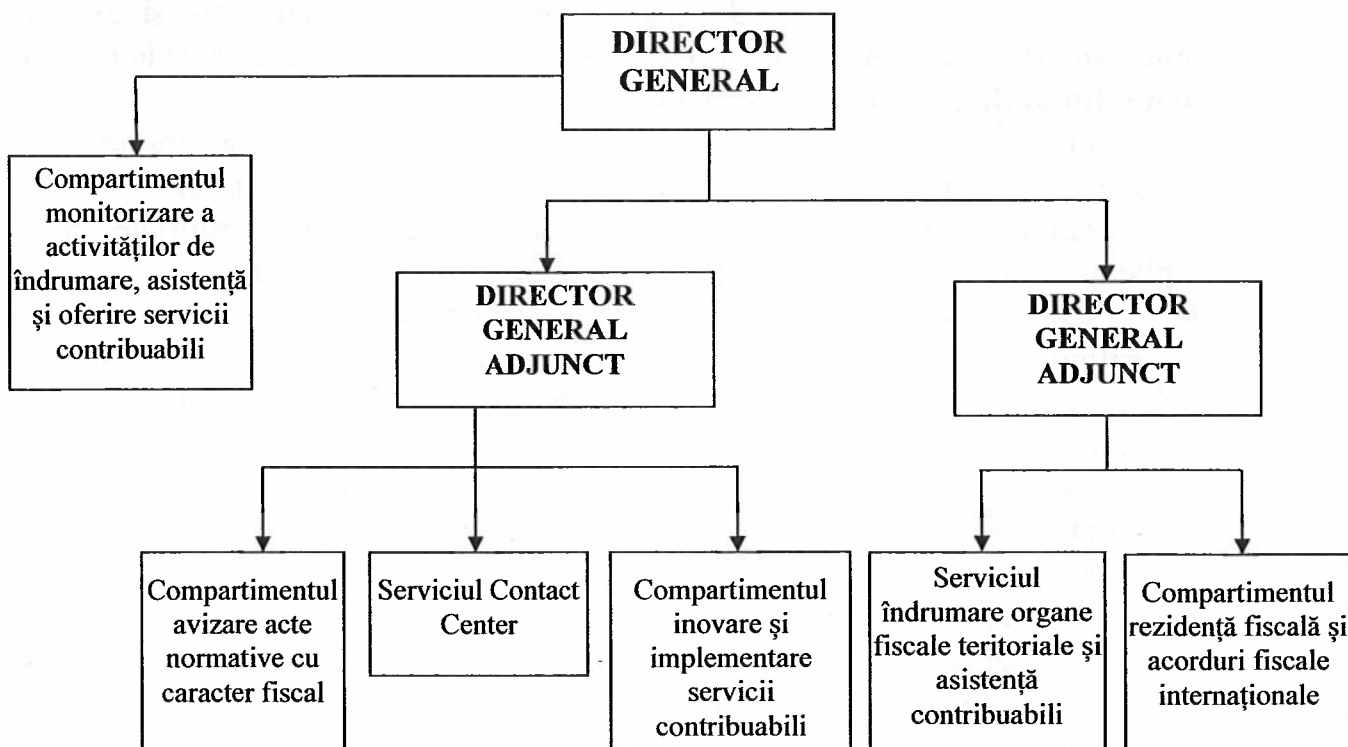
Art. 1 - (1) Direcția generală de asistență și servicii pentru contribuabili are următoarea structură organizatorică:

- a) Compartimentul monitorizare a activităților de îndrumare, asistență și oferire servicii contribuabili;
- b) Serviciul Contact center;
- c) Compartimentul avizare acte normative cu caracter fiscal;
- d) Compartimentul inovare și implementare servicii contribuabili;
- e) Serviciul îndrumare organe fiscale teritoriale și asistență contribuabili;
- f) Compartimentul rezidență fiscală și acorduri fiscale internaționale.

(2) Managementul direcției generale de asistență și servicii pentru contribuabili este asigurat de:

- a) 1 director general;
- b) 2 directori generali adjuncți;
- c) 2 șefi de serviciu.

(3) Organigrama Direcției generale de asistență și servicii pentru contribuabili este cea redată mai jos:





Secțiunea 2. Atribuțiile Direcției generale de asistență și servicii pentru contribuabili

Art. 2 - (1) Direcția generală de asistență și servicii pentru contribuabili contribuie la realizarea funcției prevăzută la art. 6, lit. e) din Hotărârea Guvernului nr. 520/2013 privind organizarea și funcționarea Agenției Naționale de Administrarea Fiscală, cu modificările și completările ulterioare, precum și la realizarea atribuțiilor Agenției prevăzute la art. 7, lit. A), pct. 3), pct. 7), pct. 8), pct. 10), pct. 12), pct. 14) și lit. B), pct. 27) și pct. 28) din actul normativ menționat;

(2) Direcția generală de asistență și servicii pentru contribuabili are ca obiect de activitate îndrumarea și asistența contribuabililor, îndrumarea structurilor teritoriale în aplicarea legislației fiscale și a actelor normative specifice aplicării acordurilor fiscale internaționale/convențiilor de evitare a dublei impuneri, inovarea/dezvoltarea și implementarea de servicii pentru contribuabili și monitorizarea activităților de îndrumare, asistența și oferirea serviciilor pentru contribuabili aflate în coordonarea metologică a direcției;

(3) Pune la dispoziția structurii centrale de management al riscului din cadrul Agenției, la solicitarea acesteia, toate datele și informațiile rezultate din activitatea direcției generale și a structurilor coordonate/subordonate, care pot avea relevanță în cadrul proceselor privind identificarea, analiza și tratamentul riscurilor de neconformare de la nivelul Agenției;

(4) Participă, direct și/sau prin intermediul structurilor subordonate, la implementarea și derularea programelor de conformare fiscală inițiate la nivelul structurii centrale de management al riscului din cadrul Agenției.

Art. 3 - Serviciul îndrumare organe fiscale teritoriale și asistență contribuabili din cadrul Direcției generale de asistență și servicii pentru contribuabili are următoarele atribuții generale:

(1) asigură coordonarea metodologică a activității de îndrumare și asistență contribuabili și a activității de îndrumare a organelor fiscale;

(2) asigură activitatea de îndrumare a structurilor teritoriale privind aplicarea corectă, unitară și nediscriminatorie a legislației fiscale;

(3) analizează proiectele de acte normative care conțin prevederi referitoare la legislația fiscală, administrarea veniturilor bugetare, proceduri de administrare a impozitelor, taxelor, contribuțiilor sociale și a celorlalte venituri bugetare și formulează propuneri și observații, după caz;

(4) formulează propuneri de modificare a actelor normative care au incidență asupra activității de îndrumare și asistență contribuabili și a activității de îndrumare a structurilor teritoriale;

(5) actualizează baza de date „ANAFI” privind problematica fiscală;

(6) actualizează baza de date „Puncte de vedere legislație”;

(7) selectează problemele apărute în aplicarea Codului Fiscal, Codului de procedură fiscală, precum și a legislației subsecvente acestora, primite de la organele fiscale, sau constatate din oficiu și elaborează propuneri de soluții care

se supun spre analiză direcțiilor de specialitate din cadrul Agenției, Ministerului Finanțelor sau Comisiei fiscale centrale, după caz;

(8) colaborează cu direcțiile de specialitate din cadrul Agenției și din cadrul Ministerului Finanțelor pentru elaborarea de soluții pentru aplicarea corectă, unitară și nediscriminatorie a legislației fiscale;

(9) desfășoară activități specifice în vederea acordării din oficiu de îndrumare și asistență pentru contribuabili (ex. elaborarea de materiale informative precum pliante, broșuri, afișe, ghiduri ș.a.; colaborarea cu alte instituții în vederea informării contribuabililor cu privire la obligațiile fiscale ce le revin; organizarea de seminare web etc.);

(10) elaborează propuneri de planuri de acțiune pentru implementarea obiectivelor strategice ale Agenției;

(11) participă la întâlniri de lucru cu personalul implicat în activitatea specifică structurilor teritoriale coordonate metodologic din cadrul organelor fiscale subordonate Agenției în vederea îmbunătățirii activității specifice;

(12) participă la derularea proiectelor și programelor în cadrul Agenției precum și la derularea proiectelor și programelor în colaborare cu instituții și organisme internaționale pentru îmbunătățirea activității de îndrumare și asistență pentru organe fiscale teritoriale și contribuabili;

(13) formulează proiecte de răspuns la întrebări și interpelări adresate de senatori și deputați potrivit sferei de competență a serviciului;

(14) elaborează proceduri specifice activității de activitate îndrumarea și asistența contribuabililor și îndrumarea structurilor teritoriale și ia măsuri pentru asigurarea aplicării acestora de către structurile coordonate metodologic și propune măsuri în vederea eficientizării și dezvoltării activității de îndrumare și asistență contribuabili precum a activității de îndrumare a structurilor teritoriale;

(15) elaborează răspunsuri la problemele de aplicare a legislației fiscale și a procedurilor de administrare sesizate de contribuabili, potrivit procedurii specifice;

(16) transmite răspuns la plângerile prealabile formulate de contribuabili cu privire la actele normative sau cu caracter normativ elaborate de direcție și publică în baza de date „Puncte de vedere legislație”, la secțiunea specială dedicată, o copie a răspunsului transmis;

(17) elaborează proiecte de comunicate de presă în vederea informării contribuabililor în legătură cu schimbările legislative, responsabilitățile ce le revin pe linie fiscală, precum și în legătură cu orice alte informații care pot veni în sprijinul acestora;

(18) colaborează cu structurile din cadrul direcției, precum și cu direcțiile de specialitate din cadrul Agenției pentru îmbunătățirea conținutului portalului instituției, conform procedurilor specifice;

(19) gestionează secțiunea dedicată asistenței contribuabililor disponibilă pe portalul instituției;

(20) elaborează materiale de sinteză privind aplicarea legislației fiscale la solicitarea conducerii Agenției;

(21) îndeplinește orice alte sarcini dispuse de conducerea direcției în conformitate cu legislația în vigoare.

Art. 4 - Compartimentul rezidență fiscală și acorduri fiscale internaționale din cadrul Direcției generale de asistență și servicii pentru contribuabili are următoarele atribuții:

(1) asigură coordonarea metodologică a activității structurilor teritoriale de rezidență fiscală și acorduri fiscale internaționale;

(2) monitorizează și analizează informațiile/datele privind activitatea structurilor teritoriale de rezidență fiscală și acorduri fiscale internaționale;

(3) propune dezvoltarea activității de rezidență fiscală și acorduri fiscale internaționale, inclusiv în ceea ce privește aplicațiile informatice suport;

(4) elaborează proceduri operaționale specifice activităților desfășurate de structurile teritoriale de rezidență fiscală și acorduri fiscale internaționale;

(5) elaborează răspunsuri la întrebările transmise de organele fiscale cu privire la aplicarea legislației fiscale și a actelor normative specifice aplicării acordurilor fiscale internaționale/convențiilor de evitare a dublei impuneri și stabilirii rezidenței fiscale;

(6) colaborează cu direcțiile de specialitate din cadrul Agenției și din cadrul Ministerului Finanțelor pentru elaborarea de soluții pentru aplicarea corectă, unitară și nediscriminatorie a legislației fiscale și a actelor normative specifice aplicării acordurilor fiscale internaționale/convențiilor de evitare a dublei impuneri și stabilirii rezidenței fiscale;

(7) actualizează baza de date „A.N.A.F.I.” privind problematica fiscală;

(8) actualizează baza de date „Puncte de vedere legislație”;

(9) organizează și participă la întâlniri de lucru cu personalul din cadrul structurilor teritoriale de rezidență fiscală și acorduri fiscale internaționale;

(10) colaborează cu structurile din cadrul direcției, precum și cu direcțiile de specialitate din cadrul Agenției pentru îmbunătățirea conținutului portalului instituției, conform procedurilor specifice;

(11) participă la derularea proiectelor și programelor în cadrul Agenției precum și la derularea proiectelor și programelor în colaborare cu instituții și organisme internaționale pentru îmbunătățirea activităților specifice aplicării acordurilor fiscale internaționale/convențiilor de evitare a dublei impuneri și stabilirii rezidenței fiscale;

(12) desfășoară activități specifice în vederea acordării din oficiu de îndrumare și asistență pentru contribuabili (ex. elaborarea de materiale informative precum pliante, broșuri, afișe, ghiduri ș.a.; colaborarea cu alte instituții în vederea informării contribuabililor cu privire la obligațiile fiscale ce le revin; organizarea de seminare web etc.);

(13) elaborează proiecte de comunicate de presă în vederea informării contribuabililor în legătură cu schimbările legislative, responsabilitățile ce le revin pe linie fiscală, precum și în legătură cu orice alte informații care pot veni în sprijinul acestora;

(14) elaborează materiale de sinteză privind aplicarea legislației fiscale, a

acordurilor fiscale internaționale/convențiilor de evitare a dublei impuneri și stabilirii rezidenței fiscale la solicitarea conducerii Agenției;

(15) îndeplinește orice alte sarcini dispuse de conducerea direcției în conformitate cu legislația în vigoare.

Art. 5 - Compartimentul monitorizare a activităților de îndrumare, asistență și oferire servicii contribuabili, din cadrul Direcției generale de asistență și servicii pentru contribuabili, are următoarele atribuții:

(1) monitorizează activitatea de îndrumare și asistență contribuabili desfășurată de structurile teritoriale urmărind accelerarea procesului de modernizare a relației administrației fiscale cu contribuabilii;

(2) monitorizează gradul de utilizare a serviciilor oferite contribuabililor (la sediile unităților fiscale și/sau la distanță) de către structurile teritoriale și formulează propuneri de măsuri în vederea stimulării creșterii ponderii utilizării serviciilor electronice în relația contribuabil – administrație fiscală;

(3) propune întreprinderea de acțiuni în vederea realizării obiectivelor strategice ale Agenției asumate prin documentele programatice;

(4) propune măsuri în vederea eficientizării activităților derulate de structurile teritoriale, ca urmare a monitorizării efectuate;

(5) propune, după caz, indicatori de performanță din domeniul de competență, nivelul acestora și monitorizează stadiul realizării;

(6) analizează raportările transmise de structurile teritoriale privind desfășurarea activității de îndrumare și asistență și gradul de utilizare a serviciilor oferite contribuabililor ce intră în sfera de competență a direcției, elaborând materiale de sinteză pentru informarea conducerii Agenției;

(7) selectează principalele problematice fiscale referitoare la aplicarea legislației fiscale cu privire la care contribuabilii solicită asistență structurilor teritoriale pe diversele canale de oferire a acesteia și le înaintează conducerii DGASC în vederea luării de măsuri de către serviciile din cadrul DGASC pentru aplicarea unitară a legislației fiscale;

(8) formulează propuneri de îmbunătățire a aplicațiilor informatice utilizate în activitatea de monitorizare a activității de asistență contribuabili;

(9) analizează rezultatele sondajelor de opinie derulate la nivelul Agenției și formulează propuneri de îmbunătățire a serviciilor ce intră în sfera de competență a direcției;

(10) participă la întâlniri de lucru cu personalul din cadrul structurilor teritoriale în vederea îmbunătățirii activității de asistență contribuabili, precum și pentru dezvoltarea serviciilor oferite contribuabililor;

(11) colaborează cu structurile din cadrul DGASC la derularea proiectelor și programelor în cadrul Agenției precum și la derularea proiectelor și programelor în colaborare cu instituții și organisme internaționale;

(12) colaborează cu structurile de specialitate din cadrul Agenției și CNIF în vederea îmbunătățirii activității de monitorizare;

(13) îndeplinește orice alte sarcini dispuse de conducerea direcției în conformitate cu legislația în vigoare.

Art. 6 - Serviciul Contact center din cadrul Direcției generale de asistență și servicii pentru contribuabili are următoarele atribuții:

(1) asigură acordarea asistenței contribuabililor prin telefon și prin chat, conform procedurii elaborate;

(2) asigură coordonarea metodologică a activității structurilor teritoriale de Contact center prin mijloace specifice;

(3) monitorizează activitatea structurilor teritoriale de Contact center prin mijloace specifice;

(4) elaborează periodic situațiile statistice privind activitatea structurii centrale de Contact center și a structurilor teritoriale de Contact center;

(5) analizează situațiile statistice periodice privind activitatea structurilor de Contact center și propune măsuri de îmbunătățire a acestora;

(6) întocmește rapoarte privind activitatea desfășurată de structurile de Contact center;

(7) colaborează cu celelalte structuri din cadrul direcției și cu structurile teritoriale de Contact center în vederea aplicării corecte, unitare și nediscriminatorie a legislației fiscale;

(8) propune dezvoltarea și implementarea de noi servicii pentru contribuabili;

(9) colaborează cu Centrul Național pentru Informații Financiare pentru desfășurarea și funcționarea în bune condiții a activității structurilor de Contact Center;

(10) formulează propuneri de îmbunătățire a prevederilor actelor normative privind activitatea desfășurată;

(11) participă la întâlniri de lucru cu contribuabilii și cu personalul implicat în activitatea specifică din cadrul structurilor teritoriale ale organelor fiscale subordonate Agenției în vederea îmbunătățirii activității;

(12) asigură periodic formarea profesională, în domeniul serviciilor oferite contribuabililor și în domeniul comunicării, a personalului din cadrul structurilor de Contact center;

(13) propune, după caz, indicatori de performanță din domeniul de competență, nivelul acestora și monitorizează stadiul realizării;

(14) participă la derularea proiectelor și programelor în cadrul Agenției precum și la derularea proiectelor și programelor în colaborare cu instituții și organisme internaționale pentru îmbunătățirea activității specifice și oferirii de servicii contribuabililor;

(15) selectează problemele apărute în aplicarea Codului Fiscal, Codului de procedură fiscală, precum și a legislației subsecvente acestora, ca urmare a aspectelor semnalate de contribuabili, comunicate de/primate de la structurile teritoriale de Contact center sau constatate din oficiu și solicită opinia direcțiilor de specialitate din cadrul Agenției, Ministerului Finanțelor, după caz, în vederea aplicării unitare a legislației fiscale;

(16) actualizează mesajele redade automat contribuabililor prin sistemul de răspuns vocal interactiv (IVR) și diagrama de proces aferentă;

(17) propune standarde de calitate specifice activității desfășurate de

structurile de Contact center;

(18) actualizează baza de date cu întrebări frecvente primite prin intermediul Contact center-ului, în vederea asigurării furnizării de răspunsuri unitare contribuabililor în domeniul fiscal;

(19) îndeplinește orice alte sarcini dispuse de conducerea direcției în conformitate cu legislația în vigoare.

Art. 7 – Compartimentul inovare și implementare servicii contribuabili din cadrul Direcției generale de asistență și servicii pentru contribuabili are următoarele atribuții:

(1) inițiază propuneri pentru dezvoltarea, modernizarea și implementarea de servicii pentru contribuabili potrivit sferei de competență a direcției;

(2) elaborează planuri de acțiune pentru implementarea obiectivelor specifice domeniului de activitate;

(3) elaborează proceduri operaționale specifice serviciilor electronice ce intră în sfera de competență a direcției;

(4) elaborează instrucțiuni pentru utilizarea aplicațiilor suport serviciilor electronice ce intră în sfera de competență a direcției;

(5) formulează propuneri de sondaje de opinie/chestionare în vederea monitorizării gradului de satisfacție a contribuabililor ca urmare a serviciilor oferite contribuabililor;

(6) propune standarde de calitate specifice serviciilor electronice ce intră în sfera de competență a direcției;

(7) colaborează cu structurile de specialitate din cadrul Agenției în vederea interpretării rezultatelor sondajelor de opinie derulate;

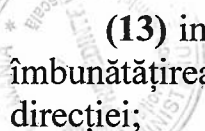
(8) colaborează cu Centrul Național pentru Informații Financiare pentru funcționarea în bune condiții a serviciilor electronice ce intră în sfera de competență a direcției;

(9) colaborează cu Centrul Național pentru Informații Financiare pentru funcționarea în bune condiții a aplicației suport Contact center;

(10) actualizează baza de date cu întrebări frecvente primite prin intermediul Contact Center-ului, înaintea derulării de campanii de informare, proiecte ori sondaje de opinie, în vederea asigurării furnizării de răspunsuri unitare contribuabililor;

(11) elaborează/actualizează procedura de comunicare prin mijloace electronice de transmitere la distanță între Ministerul Finanțelor/organul fiscal central și persoanele fizice, persoanele juridice și alte entități fără personalitate juridică;

(12) participă la derularea proiectelor și programelor din cadrul Agenției precum și la derularea proiectelor și programelor în colaborare cu instituții și organisme internaționale pentru îmbunătățirea activității de îndrumare și asistență contribuabili, a serviciilor oferite contribuabililor și modernizării activității administrației fiscale;



(13) inițiază propuneri pentru dezvoltarea, modernizarea sau îmbunătățirea serviciilor oferite contribuabililor potrivit sferei de competență a direcției;

(14) colaborează cu direcțiile de specialitate din cadrul Agenției și din cadrul Ministerului Finanțelor în vederea implementării și dezvoltării de servicii pentru contribuabili;

(15) colaborează cu structurile din cadrul direcției, precum și cu direcțiile de specialitate din cadrul Agenției pentru îmbunătățirea conținutului portalului instituției, conform procedurilor specifice;

(16) elaborează proiecte de comunicate de presă în vederea informării contribuabililor în legătură cu serviciile electronice ce sunt puse la dispoziția contribuabililor și intră în sfera de competență a direcției;

(17) elaborează materiale informativ, la solicitarea conducerii Agenției, cu privire la serviciile electronice ce sunt puse la dispoziția contribuabililor și intră în sfera de competență a direcției;

(18) îndeplinește orice alte sarcini dispuse de conducerea direcției în conformitate cu legislația în vigoare.

Art. 8 - Compartimentul avizare acte normative cu caracter fiscal din cadrul Direcției generale de asistență și servicii pentru contribuabili are următoarele atribuții:

(1) asigură Secretariatul Grupului de lucru constituit pentru elaborarea și analizarea proiectelor de acte normative care reglementează aspecte de natură fiscală;

(2) asigură la nivel Agenției elaborarea punctelor de vedere ale Agenției cu privire la proiectele de acte normative care reglementează aspecte de natură fiscală pentru care Agenția are calitatea de avizator sau i se solicită formularea de observații/propuneri;

(3) centralizează punctele de vedere ale direcțiilor de specialitate din cadrul Agenției la proiectele de acte normative care reglementează aspecte de natură fiscală;

(4) transmite Direcției generale juridice din Agenție, în vederea avizării, proiectele de răspuns cu privire la observațiile/propunerile formulate la proiectele de acte normative care reglementează aspecte de natură fiscală;

(5) cooperează cu direcțiile de specialitate din Ministerul Finanțelor pe linia avizării proiectelor de acte normative care reglementează aspecte de natură fiscală;

(6) transmite la competență soluționare sau solicită direcțiilor de specialitate răspuns la întrebări și interpelări adresate de senatori și deputați, în funcție de sfera de competență a direcțiilor de specialitate;

(7) formulează proiecte de răspuns la întrebări și interpelări adresate de senatori și deputați potrivit sferei de competență a direcției;

(8) îndeplinește orice alte sarcini dispuse de conducerea direcției în conformitate cu legislația în vigoare.



Secțiunea 3. Relațiile funcționale cu celelalte structuri

Art. 9 - Relațiile funcționale ale Direcției generale de asistență și servicii pentru contribuabili cu celelalte structuri ale Agenției, Ministerul Finanțelor și unitățile teritoriale sunt redată în cele ce urmează:

