

CAPITOLUL 18. Direcția Generală de Asistență pentru Contribuabili

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

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

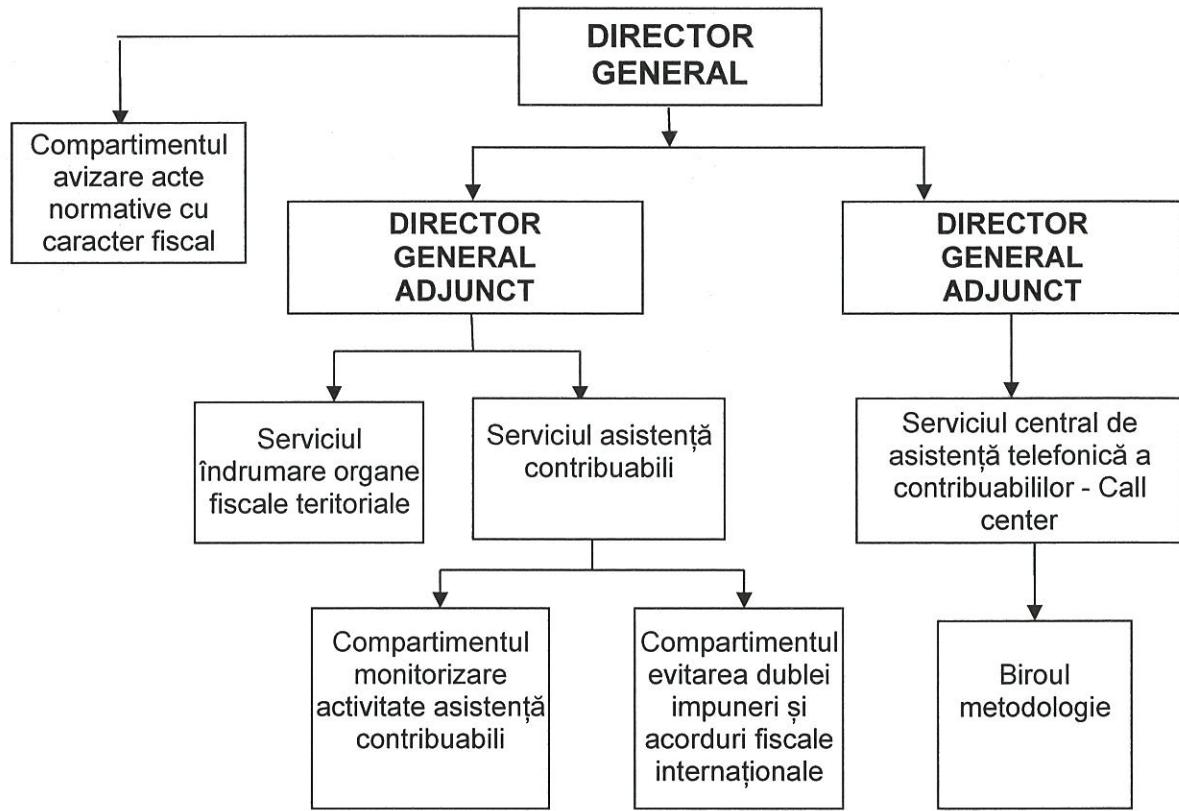
- a) Serviciul îndrumare organe fiscale teritoriale;
- b) Serviciul asistență contribuabili;
- b.1.) Compartimentul monitorizare activitate asistență contribuabili;
- b.2.) Compartimentul evitarea dublei impuneri și acorduri fiscale internaționale;
- c) Serviciul central de asistență telefonică a contribuabililor - Call center ;
- c.1.) Biroul metodologie;
- d) Compartimentul avizare acte normative cu caracter fiscal.

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

- a) 1 director general;
- b) 2 directori generali adjuncți;
- c) 3 şefi de serviciu;
- d) 1 şef birou.

(3) Organograma Direcției generale de asistență pentru contribuabili este cea redată mai jos:





Secțiunea 2. Atribuțiile Direcției generale de asistență pentru contribuabili

Art. 2 – (1) Direcția generală de asistență 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 pentru contribuabili are ca obiect de activitate îndrumarea și asistența contribuabililor și îndrumarea structurilor teritoriale în aplicarea legislației fiscale, a convențiilor de evitare a dublei impuneri și a procedurilor de administrare.

(3) Pune la dispoziția structurii centrale de management al riscului din cadrul Agenției, la solicitarea acestuia, 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, din cadrul Direcției generale de asistență pentru contribuabili, are următoarele atribuții:

(1) asigură activitatea de îndrumare a structurilor teritoriale privind aplicarea corectă, unitară și nediscriminatorie a legislației fiscale, precum și privind aplicarea convențiilor de evitare a dublei impuneri și a procedurilor de administrare;

(2) formulează propuneri de modificare a actelor normative care au incidență asupra activității de asistență contribuabili și a activității de evitare a dublei impuneri și acorduri fiscale internaționale;

(3) elaborează răspunsuri la problemele de aplicare a legislației fiscale și a procedurilor de administrare sesizate de organele fiscale teritoriale din cadrul Agenției;

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

(5) 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;

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

(7) colaborează cu direcțiile de specialitate din cadrul Agenției și din cadrul Ministerului Finanțelor în vederea elaborării soluțiilor pentru aplicarea corectă, unitară și nediscriminatorie a procedurilor de administrare de către structurile teritoriale;

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

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

(10) selectează problemele apărute în aplicarea Codului Fiscal, Codului de procedură fiscală, precum și a legislației subsecvente acestora, primite de la organele fiscale, sau constatare din oficiu și elaborează propuneri de soluții care se supun sprijinului direcțiilor de specialitate din cadrul Agenției, Ministerului Finanțelor sau Comisiei fiscale centrale, după caz;

(11) 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;

(12) participă la întâlniri de lucru cu personalul implicat în activitatea specifică structurilor teritoriale de asistență pentru contribuabili din cadrul organelor fiscale subordonate Agenției în vederea îmbunătățirii asistenței contribuabililor;

(13) 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;

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

Art. 4 - Serviciul asistență contribuabili, din cadrul Direcției generale de asistență pentru contribuabili, are următoarele atribuții:

(1) asigură aplicarea procedurilor specifice în activitatea de îndrumare și asistență a contribuabililor;

(2) monitorizează și coordonează metodologic activitatea structurilor teritoriale de asistență contribuabili, urmărind accelerarea procesului de modernizare a relației administrației fiscale cu contribuabilii

(3) propune dezvoltarea activității de asistență contribuabili ;

(4) elaborează proceduri operaționale specifice privind activitatea de asistență contribuabili;

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

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

(7) transmite răspuns la plângerile prealabile formulate de contribuabili conform punct 5.4 din procedura PS-42 Soluționarea plângerilor prealabile la actele normative sau cu caracter normativ elaborate de direcțiile de specialitate din cadrul ANAF, scanează și introduce în baza de date „Puncte de vedere legislație”, la secțiunea specială creată în acest scop, o copie a răspunsului transmis;

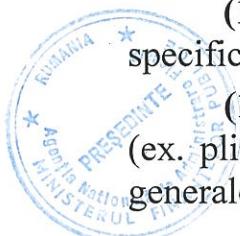
(8) analizează proiectele de acte normative care conțin prevederi referitoare la legislația fiscală, administrarea veniturilor bugetare, proceduri de administrare a impozitelor, taxelor, contribuțiilor sociale și a celorlalte venituri bugetare și formulează propunerii și observații;

(9) 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;

(10) formulează propunerii pentru îmbunătățirea modalităților de stimulare a creșterii ponderii utilizării serviciilor electronice în relația contribuabil - administrație fiscală;

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

(12) elaborează materiale informative pentru îndrumarea contribuabililor (ex. pliante, broșuri, afișe, ghiduri etc.) privind drepturile și obligațiile fiscale generale și/sau pentru un anumit impozit sau taxă;



- (13) actualizează baza de date „A.N.A.F.I.” privind problematica fiscală;
- (14) actualizează baza de date „Puncte de vedere legislație”;

(15) colaborează cu direcțiile de specialitate din cadrul Agenției pentru îmbunătățirea conținutului portalului instituției în ceea ce privește secțiunea destinată asistenței contribuabililor;

(16) selectează problemele apărute în aplicarea Codului Fiscal, Codului de procedură fiscală, precum și a legislației subsecvente acestora, primite de la contribuabili, elaborează note de prezentare și propuneri de soluții care se supun sprijinului direcțiilor de specialitate din cadrul Agenției, Ministerului Finanțelor sau Comisiei fiscale centrale, după caz;

(17) 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;

(18) colaborează cu direcțiile de specialitate din cadrul Agenției și din cadrul Ministerului Finanțelor în vederea îmbunătățirii activității de asistență contribuabili;

(19) elaborează materiale de sinteză pentru informarea conducerii Agenției și propune măsuri de îmbunătățire a activității specifice;

(20) organizează și participă la întâlniri de lucru cu contribuabilii și cu personalul implicaționat în activitatea specifică structurilor teritoriale de asistență contribuabili în vederea îmbunătățirii activității;

(21) 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 contribuabili, a activității de evitare a dublei impuneri și acorduri fiscale internaționale, a serviciilor oferite contribuabililor și modernizării activității administrației fiscale;

(22) asigură organizarea de sesiuni de informare pe pagina oficială a Agenției, deschisă pe website-ul rețelei de socializare;

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

Art. 5 - Compartimentul monitorizare activitate asistență contribuabili, din cadrul **Serviciului asistență contribuabili**, are următoarele atribuții:

- (1) propune dezvoltarea activității de asistență contribuabili;
- (2) formulează propuneri de stimulare a creșterii ponderii utilizării serviciilor electronice în relația contribuabil – administrație fiscală;
- (3) propune măsuri pentru implementarea obiectivelor strategice privind activitatea de asistență pentru contribuabili;
- (4) monitorizează activitatea structurilor teritoriale de asistență contribuabili și evitare a dublei impuneri și acorduri fiscale internaționale, urmărind accelerarea procesului de modernizare a relației administrației fiscale

cu contribuabili;

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

(6) colaborează cu direcțiile de specialitate din cadrul Agenției și din cadrul Ministerului Finanțelor în vederea îmbunătățirii activității de asistență a contribuabililor;

(7) analizează raportările transmise de structurile teritoriale de asistență contribuabili privind desfășurarea activității acestora, elaborează materiale de sinteză pentru informarea conducerii Agenției și propune măsuri de îmbunătățire a activității specifice;

(8) colaborează cu Serviciul asistență contribuabili 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 contribuabili, a activității de evitare a dublei impuneri și acorduri fiscale internaționale, a serviciilor oferite contribuabililor și modernizării activității administrației fiscale;

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

Art. 6 - Compartimentul evitarea dublei impuneri și acorduri fiscale internaționale, din cadrul **Serviciului asistență contribuabili**, are următoarele atribuții:

(1) asigură coordonarea metodologică a activității structurilor teritoriale de evitare a dublei impuneri și acorduri fiscale internaționale, urmărind accelerarea procesului de modernizare a relației administrației fiscale cu contribuabili;

(2) propune dezvoltarea activității de evitare a dublei impuneri și acorduri fiscale internaționale, inclusiv în ceea ce privește aplicațiile informaticе suport;

(3) elaborează proceduri operaționale specifice activității de evitare a dublei impuneri și acorduri fiscale internaționale;

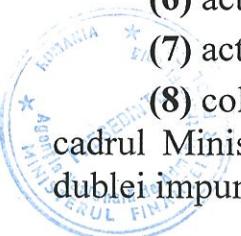
(4) elaborează răspunsuri la problemele transmise de organele fiscale cu privire la aplicarea legislației fiscale și a procedurilor de administrare în domeniul evitării dublei impuneri și al aplicării acordurilor fiscale internaționale, potrivit procedurii specifice;

(5) 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 privind activitatea de evitare a dublei impuneri și acorduri fiscale internaționale;

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

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

(8) colaborează cu direcțiile de specialitate din cadrul Agenției și din cadrul Ministerului Finanțelor în vederea îmbunătățirii activității de evitare a dublei impuneri și acorduri fiscale internaționale;



(9) organizează și participă la întâlniri de lucru cu contribuabilii și cu personalul implicat în activitatea specifică structurilor structurilor de evitare a dublei impuneri și acorduri fiscale internaționale din cadrul organelor fiscale subordonate Agenției în vederea îmbunătățirii activității;

(10) 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 evitare a dublei impuneri și acorduri fiscale internaționale;

(11) elaborează materiale informative pentru îndrumarea contribuabililor privind drepturile și obligațiile fiscale în domeniul evitării dublei impuneri și al acordurilor fiscale internaționale.

Art. 7 - Serviciul central de asistență telefonică a contribuabililor - Call center, din cadrul Direcției generale de asistență pentru contribuabili, are următoarele atribuții:

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

(13) monitorizează activitatea structurilor teritoriale de asistență telefonică a contribuabililor prin mijloace specifice;

(14) elaborează periodic situațiile statistice privind activitatea Serviciului central de asistență telefonică a contribuabililor – Call-center și a structurilor teritoriale de asistență telefonică a contribuabililor – Call-center;

(15) analizează situațiile statistice periodice privind activitatea structurilor de asistență telefonică a contribuabililor – Call-center și propune măsuri de îmbunătățire a acesteia;

(16) întocmește rapoarte privind activitatea desfășurată de Serviciul central și a structurilor teritoriale de asistență telefonică a contribuabililor – Call-center;

(17) colaborează cu celealte structuri din cadrul direcției și cu structurile teritoriale de asistență telefonică a contribuabililor - Call-center în vederea aplicării corecte, unitare și nediscriminatorie a legislației fiscale;

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

(19) colaborează cu Centrul Național pentru Informații Financiare pentru desfășurarea și funcționarea în bune condiții a activității Serviciului și a structurilor teritoriale de asistență telefonică a contribuabililor - Call-center;

(20) formulează propunerile de îmbunătățire a prevederilor actelor normative privind activitatea desfășurată;

(21) 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;

(22) asigură periodic formarea profesională, în domeniul serviciilor oferite contribuabililor și în domeniul comunicării, a personalului din cadrul



structurilor de asistență telefonică a contribuabililor – Call-center;

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

(24) 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 contribuabili, a serviciilor oferite contribuabililor și modernizării activității administrației fiscale;

(25) 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/primit de la structurile teritoriale de asistență telefonică a contribuabililor - Call-center sau constatare din oficiu și solicită opinia direcțiilor de specialitate din cadrul Agenției, Ministerului Finanțelor, după caz, în vederea aplicării unitare a legislației fiscale;

(26) colaborează cu Serviciul asistență contribuabili pentru organizarea de sesiuni de informare pe pagina oficială a Agenției, deschisă pe website-ul rețelei de socializare;

(27) actualizează baza de date cu întrebări frecvente primite prin intermediul Call-Center, în vederea asigurării furnizării de răspunsuri unitare contribuabililor în domeniul fiscal;

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

Art. 8 – Biroul metodologie, din cadrul Serviciului central de asistență telefonică a contribuabililor - Call center, are următoarele atribuții:

- (1) asigură coordonarea metodologică a activității structurilor teritoriale de Call-center prin mijloace specifice;
- (2) elaborează proceduri operaționale specifice activității structurilor de Call-center;
- (3) elaborează instrucțiuni pentru utilizarea aplicației suport activității Call-center-ului și pentru oferirea de servicii noi;
- (4) actualizează mesajele redate automat contribuabililor prin sistemul de răspuns vocal interactiv (IVR) și diagrama de proces aferentă;
- (5) formulează propunerile de sondaje de opinie/chestionare în vederea monitorizării gradului de satisfacție a contribuabililor ca urmare a serviciilor oferite contribuabililor;
- (6) colaborează cu structurile de specialitate din cadrul ANAF în vederea interpretării rezultatelor sondajelor de opinie derulate;
- (7) colaborează cu Centrul Național pentru Informații Financiare pentru funcționarea în bune condiții a activității structurilor de Call-center;
- (8) asigură împreună cu Centrul Național pentru Informații Financiare configurarea aplicației suport Call-center în vederea desfășurării în bune condiții a activității;



- (9) actualizează baza de date cu întrebări frecvente primite prin intermediul Call-Center, înaintea derulării de campanii de informare, proiecte ori sondaje de opinie, în vederea asigurării furnizării de răspunsuri unitare contribuabililor;
- (10) propune standarde de calitate specifice activității desfășurate de structurile de Call-center;
- (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.

Art. 9 - Compartimentul avizare acte normative cu caracter fiscal, din cadrul **Direcției generale de asistență 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 competentă 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 a 3. Relațiile funcționale cu celealte structuri

Art. 10 - Relațiile funcționale ale Direcției generale de asistență pentru contribuabili cu celealte structuri ale Agenției, Ministerului Finanțelor și unitățile teritoriale sunt redate în cele ce urmează:

