



CAPITOLUL 20. Direcția Generală de Asistență pentru Contribuabili

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

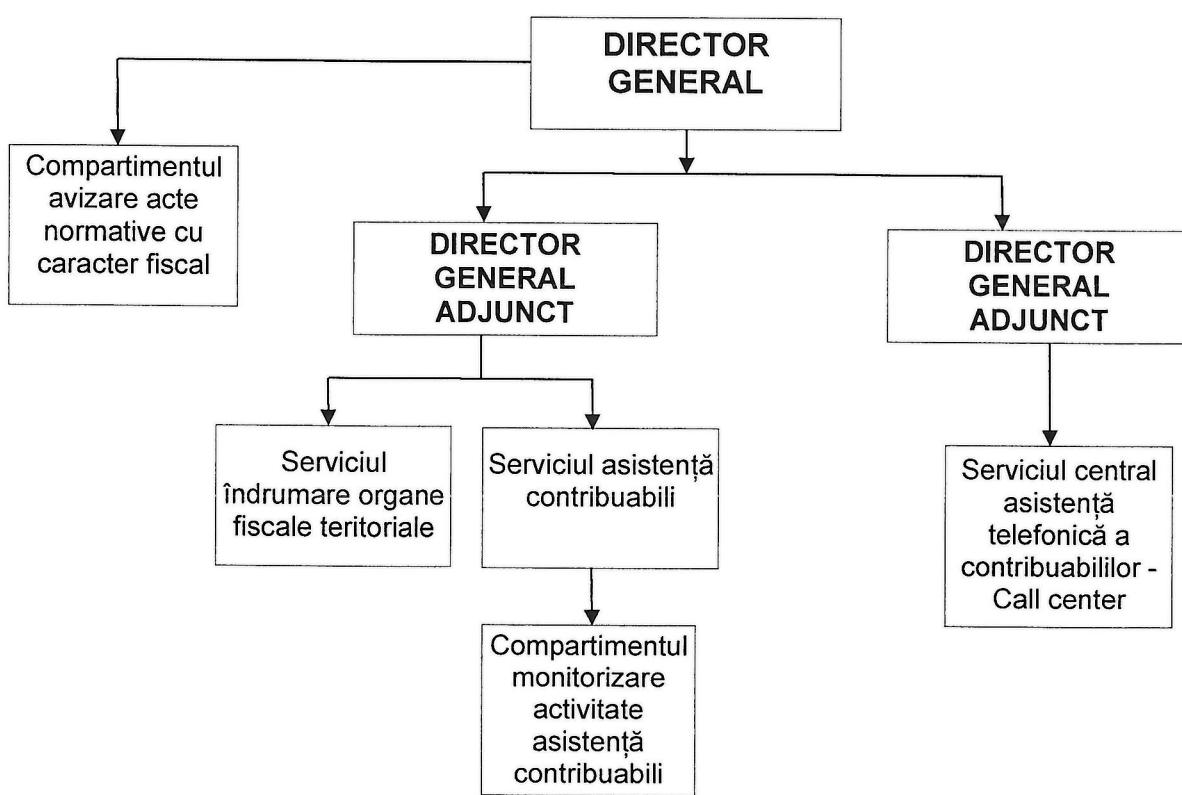
Art. 1 - (1) Direcția generală de asistență pentru contribuabili are următoarea structură organizatorică:

- a) Serviciul îndrumare organe fiscale teritoriale;
- b) Serviciul asistență contribuabili;
- b1) Compartimentul monitorizare activitate asistență contribuabili;
- c) Serviciul central de asistență telefonică a contribuabililor - Call center ;
- 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 șefi serviciu.

(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 Administrare 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 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 coordonate/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 incidentă 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 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;

(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 activitatea de îndrumare și asistență a contribuabililor, conform procedurilor specifice;

(2) monitorizează modul de aplicare a legislației fiscale, a convențiilor de evitare a dublei impuneri și a procedurilor de administrare de către structurile teritoriale de asistență contribuabili;

(3) propune dezvoltarea activității de asistență contribuabili și activității de evitare a dublei impuneri și acorduri fiscale internaționale;

(4) elaborează proiecte de acte normative privind activitatea de asistență contribuabili și activitatea de evitare a dublei impuneri și a structurilor teritoriale;

(5) elaborează răspunsuri către contribuabili 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 Agenției, scanează și introduce în baza de date "Puncte de vedere legislație", la secțiunea specială creată în acest scop, o copie a răspunsului transmis;

(8) monitorizează și coordonează metodologic 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 contribuabilii;

(9) 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;

(10) 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;

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

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

(13) monitorizează modul de soluționare a solicitărilor contribuabililor de către structurile teritoriale de asistență pentru contribuabili;

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

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

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

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

(18) 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 propunerii de soluții care se supun spre analiză direcțiilor de specialitate din cadrul Agenției, Ministerului Finanțelor sau Comisiei fiscale centrale, după caz;

(19) 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;

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



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

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

(23) 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 impunerii și acorduri fiscale internaționale, a serviciilor oferite contribuabililor și modernizării activității administrației fiscale;

(24) oferă asistență contribuabililor prin desfășurarea de sesiuni de asistență pe pagina oficială a Agenției, deschisă pe website-ul rețelei de socializare;

(25) 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 propunerii 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 impunerii și acorduri fiscale internaționale, urmărind accelerarea procesului de modernizare a relației administrației fiscale cu contribuabilii;

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

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

(2) monitorizează și coordonează metodologic activitatea structurilor teritoriale de asistență telefonică a contribuabililor prin mijloace specifice;

(3) 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;

(4) analizează situațiile statistice periodice privind activitatea structurilor de asistență telefonică a contribuabililor și propune măsuri de îmbunătățire a acesteia;

(5) colaborează cu celelalte servicii din cadrul direcției în vederea aplicării corecte, unitare și nediscriminatoare a legislației fiscale;

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

(7) colaborează cu Centrul Național pentru Informații Financiare pentru desfășurarea și funcționarea în bune condiții a activității Serviciului și a structurilor teritoriale;

(8) formulează propunerile de îmbunătățire a prevederilor actelor normative privind activitatea de asistență telefonică;

(9) 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;

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

(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 activității de asistență telefonică, 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;

(12) selectează problemele apărute în aplicarea Codului Fiscal, Codului de procedură fiscală, precum și a legislației subsecvente acestora, ca urmare a aspectelor semnalate de contribuabili telefonic sau constatare din oficiu și solicită opinia direcțiilor de specialitate din cadrul Agenției, Ministerului Finanțelor, după caz, în vederea aplicării unitare a legislației fiscale;



(13) colaborează cu Serviciul asistență contribuabili pentru a oferi asistență contribuabililor prin desfășurarea de sesiuni de asistență pe pagina oficială a Agenției, deschisă pe website-ul rețelei de socializare;

(14) actualizează baza de date „Întrebări frecvente Call-center”;

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

Art. 7 - 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 spre 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 3. Relațiile funcționale cu celelalte structuri

Art. 8 – Relațiile funcționale ale Direcției generale de asistență pentru contribuabili cu celelalte structuri ale Agenției, Ministerului Finanțelor și unitățile teritoriale sunt redate în cele ce urmează:

