

Ordinul M.F.P. nr. 137/2004 pentru aprobarea Codului etic al funcționarului public din administrația fiscală, care își desfășoară activitatea în domeniul asistenței contribuabililor

Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 66 din 27 ianuarie 2004

CAPITOLUL I

Dispoziții generale

Codul etic al funcționarului public din administrația fiscală, care își desfășoară activitatea în domeniul asistenței contribuabililor, denumit în continuare funcționar fiscal, stabilește obligații pentru personalul care își desfășoară activitatea în Ministerul Finanțelor Publice și în unitățile sale subordonate, formulează principii fundamentale și definește obiectivele care trebuie respectate de către toți funcționarii fiscali din cadrul structurilor de asistență pentru contribuabili, precum și de întregul personal fiscal care vine în contact cu aceștia, în vederea creșterii încrederii în autoritatea fiscală și a prestigiului acesteia în rândul publicului.

Obligațiile funcționarilor fiscali înscrise în prezentul cod au în vedere aspecte legate de pregătirea profesională, aptitudinile în domeniul comunicării și normele etice care trebuie să guverneze activitatea de asistență fiscală a contribuabililor.

Funcționarul fiscal din cadrul Ministerului Finanțelor Publice și al unităților sale subordonate acționează conform prevederilor [Constituției](#) României, republicată, Statutului funcționarilor publici, regulamentului de organizare și funcționare al unității din care face parte și celorlalte dispoziții legale care reglementează activitatea de asistență.

CAPITOLUL II

Principii fundamentale

În activitatea de asistență a contribuabililor vor fi respectate următoarele principii fundamentale:

Principiul egalității

Potrivit [art. 16](#) din Constituția României, republicată (Egalitatea în drepturi), cetățenii sunt egali în fața legii și a autorităților publice, fără privilegii și fără discriminări. Nimeni nu este mai presus de lege.

Pornind de la prevederile constituționale menționate, unitatea fiscală trebuie să asigure un tratament egal tuturor contribuabililor în ceea ce privește corectitudinea stabilirii obligațiilor fiscale față de stat, termenele de depunere a declarațiilor fiscale și de plată a impozitelor, taxelor și contribuțiilor sociale datorate statului, precum și accesul la serviciile de asistență din cadrul administrației fiscale.

Principiul nediscriminării

Acest principiu derivă din principiul egalității și impune ca nici un contribuabil, beneficiar al asistenței fiscale, să nu fie pus într-o situație de inferioritate față de alți contribuabili în ceea ce privește condiția socială, etnia, sexul, convingerile politice, filozofice, religioase, situația de persoană cu handicap etc.

Principiul accesului la informațiile de interes public

Potrivit [art. 31](#) din Constituția României, republicată (Dreptul la informație), dreptul persoanei de a avea acces la orice informație de interes public nu poate fi îngreunat. Autoritățile publice, potrivit competențelor ce le revin, sunt obligate să asigure informarea corectă a cetățenilor asupra treburilor publice și asupra problemelor de interes personal.

Acordarea asistenței implică un caracter permanent și regulat, în funcție de nevoile și așteptările cetățenilor și de resursele disponibile ale administrației fiscale.

În conformitate cu prevederile [art. 7 alin. \(1\)](#) din [Legea nr. 544/2001](#) privind liberul acces la informațiile de interes public, autoritățile și instituțiile publice au obligația să răspundă în scris la solicitarea informațiilor de interes public, în termen de 10 zile sau, după caz, în cel mult 30 de zile de la înregistrarea solicitării, în funcție de dificultatea, complexitatea, volumul lucrărilor documentare și de urgența solicitării.

Principiul gratuității asistenței fiscale a contribuabililor

Potrivit [art. 51](#) din Constituția României, republicată, exercitarea dreptului de petiționare este scutită de taxă.

Făcând parte din categoria serviciilor cu caracter public, asistența și informarea contribuabililor se acordă în mod gratuit de către personalul care își desfășoară activitatea în acest domeniu.

Principiul transparenței

Principiul transparenței derivă din dreptul la informare al cetățenilor, potrivit [art. 31](#) din Constituția României, republicată. Ca urmare, fiecare unitate fiscală trebuie să aplice cu consecvență acest principiu în relația cu contribuabilii.

Transparența trebuie concepută ca o condiție a dialogului, dar și ca un instrument de control al activității administrației fiscale de către contribuabili.

Acest principiu trebuie corelat cu dreptul contribuabilului la confidențialitatea informațiilor de ordin fiscal și cu prevederile legale.

Prin prevederile Ordonanței de urgență a Guvernului [nr. 13/2001](#) privind soluționarea contestațiilor împotriva măsurilor dispuse prin actele de control sau de impunere întocmite de organele Ministerului Finanțelor Publice, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 62 din 6 februarie 2001, aprobată și modificată prin Legea [nr. 502/2001](#), este reglementat modul de soluționare (termene, responsabilități) a contestațiilor împotriva măsurilor dispuse prin actele de control sau de impunere întocmite de organele Ministerului Finanțelor Publice.

Principiul adaptării administrației fiscale la cerințele contribuabililor

Administrația fiscală trebuie să găsească calea unei cooperări active pentru îmbunătățirea asistenței și informării contribuabililor, potrivit cerințelor acestora.

Funcționarul fiscal care acordă asistență trebuie să înțeleagă problematica fiscală formulată de contribuabil, să țină cont de așteptările și nevoile acestuia. Totodată administrația fiscală orientată către contribuabili trebuie să aibă capacitatea de a se adapta în permanență la nevoile acestora. Numai o bună înțelegere a contribuabilului și adaptarea răspunsului fiecărei situații particulare asigură o asistență eficientă și de calitate.

Principiul respectului și considerației față de contribuabili

Potrivit acestui principiu, funcționarii fiscali trebuie să adopte un comportament bazat pe respect și considerație față de contribuabili. Funcționarii fiscali trebuie să manifeste solicitudine, limbaj politicoș, respect și promptitudine în relațiile cu contribuabilii și să evite, pe cât posibil, situațiile conflictuale, tensionate.

Principiul confidențialității

Toate informațiile oferite de contribuabil autorităților fiscale trebuie să rămână confidențiale și nu pot fi transmise în nici o circumstanță către o terță parte, cu excepția cazului în care se obține permisiunea contribuabilului sau în situația în care legea prevede altfel.

CAPITOLUL III

Obiective

Obiectivul general al activității de asistență îl constituie furnizarea de informații de calitate către contribuabili, referitoare la prevederile legislației fiscale, obligațiile care le revin în materie fiscală, precum și promovarea conformării fiscale voluntare, printr-o abordare orientată către contribuabil, în care acesta este privit ca partener egal al administrației fiscale.

Obiectivele specifice ale activității asistenței contribuabililor sunt următoarele:

Respectarea dreptului la petiționare al contribuabililor

[Art. 21](#) din Constituția României, republicată (Accesul liber la justiție), stipulează că orice persoană se poate adresa justiției pentru apărarea drepturilor, a libertăților și a intereselor sale legitime. Totodată nici o lege nu poate îngreuna exercitarea acestui drept.

[Art. 51](#) din Constituția României, republicată (Dreptul la petiționare), stipulează că cetățenii au dreptul să se adreseze autorităților publice prin petiții formulate numai în numele semnatarilor. La rândul lor, autoritățile publice au obligația să răspundă la petiții în termenele și în condițiile stabilite potrivit legii.

Potrivit prevederilor Legii contenciosului administrativ [nr. 29/1990](#), publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 122 din 8 noiembrie 1990, cu modificările și completările ulterioare, orice

persoană fizică sau juridică, dacă se consideră vătămată în drepturile sale, recunoscute de lege, printr-un act administrativ sau prin refuzul nejustificat al unei autorități administrative de a-i rezolva cererea referitoare la un drept recunoscut de lege, se poate adresa instanței judecătorești competente, pentru anularea actului, recunoașterea dreptului pretins și repararea pagubei ce i-a fost cauzată.

Se consideră refuz nejustificat de rezolvare a cererii referitoare la un drept recunoscut de lege și faptul de a nu se răspunde petiționarului în termen de 30 de zile de la înregistrarea cererii respective, dacă prin lege nu se prevede un alt termen.

Angajarea administrației fiscale în slujba contribuabilului, orientarea administrației fiscale către acesta

Orientarea activității de asistență către contribuabil contribuie la îndeplinirea obligațiilor fiscale și creșterea gradului de conformare fiscală a contribuabililor. În același timp această orientare îl ajută pe contribuabil în îndeplinirea obligațiilor fiscale.

Claritate, simplitate și corectitudine în relația cu contribuabilii

Mesajele transmise de administrația fiscală trebuie să fie accesibile pentru toate categoriile de contribuabili, indiferent de nivelul de pregătire al acestora. Totodată, dacă o anumită problemă a fost cauzată contribuabilului din vina administrației fiscale, aceasta va trebui să-și recunoască eroarea și să ia măsuri corespunzătoare pentru îndreptarea acesteia.

Răspunsuri competente și la timp la întrebările contribuabililor

Răspunsurile clar formulate de funcționarii fiscali în concordanță cu prevederile legale și transmiterea acestora în timp util contribuabililor definesc de fapt calitatea activității de asistență și informare a contribuabililor.

Impactul public al acțiunilor funcționarilor fiscali poate avea efect asupra respectării legii și conformării fiscale voluntare. Totodată, de modul în care fiecare funcționar fiscal înțelege să adopte un comportament adecvat poziției de persoană publică în care se găsește depinde, în ultimă instanță, imaginea administrației fiscale și a Ministerului Finanțelor Publice în general.

Răspunsuri complete la întrebările contribuabililor

Asistența și informarea contribuabililor trebuie să aibă ca obiectiv formularea unor răspunsuri complete, astfel încât să se diminueze nevoia unui contact suplimentar din partea contribuabilului pentru aceeași problemă.

Soluționarea problematicei ridicate de contribuabil în cadrul unui singur contact cu administrația fiscală prezintă următoarele avantaje:

- reduce stresul pentru contribuabil;
- îmbunătățește conformarea fiscală voluntară;
- contribuie la satisfacerea cerințelor contribuabilului;
- crește eficiența muncii la nivelul administrației fiscale.

Comunicare între toate nivelurile de asistență

Atât între direcția specializată de la nivel central și structurile județene, cât și între acestea și structurile de la nivelul unităților subordonate trebuie să existe o comunicare permanentă, care să contribuie la înțelegerea mesajelor primite de la contribuabili și să asigure transparența sistemului fiscal.

Folosirea celor mai diverse mijloace pentru informarea contribuabililor

Unitatea fiscală va elabora programe de asistență și va urmări materializarea acestora, în concordanță cu nevoile exprimate de contribuabili.

Eforturile vor fi orientate spre determinarea nevoilor contribuabililor și satisfacerea acestora într-un grad cât mai înalt.

Informațiile vor fi furnizate printr-o varietate de mijloace (corespondență scrisă, poștă electronică, telefon, mass-media, publicații, programe complexe de asistență și informare).

Programe orientate pe grupuri țintă

Unitatea fiscală va elabora programe specifice pentru acele categorii de contribuabili ale căror nevoi de informare în materie fiscală sunt mai eficient de îndeplinit prin folosirea acestor programe.

Programele vor include acțiuni adaptate la condițiile economico-culturale și la cerințele contribuabililor, care să contribuie la îndeplinirea obligațiilor fiscale și să răspundă la problemele de interes major ale acestora.

Asistența furnizată pentru corectarea eventualelor erori din evidențele fiscale

Eventualele erori și neconcordanțe din evidențele fiscale, semnalate de contribuabili, vor fi aduse la cunoștință compartimentului de specialitate în vederea corectării acestora și regularizării diferențelor de impozit.

Totodată unitatea fiscală va furniza toate informațiile solicitate de contribuabili în vederea clarificării situației fiscale a acestora.

CAPITOLUL IV

Obligațiile funcționarului fiscal

Funcționarul fiscal care își desfășoară activitatea în cadrul structurilor de asistență a contribuabililor va depune toate eforturile în vederea realizării unei autoinstruiri continue în ceea ce privește conținutul reglementărilor în materie fiscală.

Pe lângă o foarte bună pregătire de specialitate în domeniul impozitelor și taxelor, funcționarul fiscal trebuie să dispună de aptitudini în domeniul comunicării, astfel încât să fie în măsură să prezinte contribuabilului, într-un limbaj accesibil acestuia, prevederile legislației fiscale.

Obligațiile funcționarului fiscal din structurile de asistență pentru contribuabili, care intră în contact direct cu aceștia, sunt:

Perfecționarea permanentă a pregătirii profesionale

Funcționarul fiscal din structurile de asistență pentru contribuabili este obligat să-și perfecționeze permanent pregătirea profesională pentru a putea răspunde tuturor întrebărilor referitoare la sistemul de impozite și taxe reglementat de legislația în vigoare. În acest scop este necesar ca unitatea fiscală să asigure o specializare a funcționarilor fiscali pe grupe de impozite și taxe.

Prin creșterea nivelului de pregătire profesională funcționarul fiscal este în măsură să ofere toate informațiile pe care contribuabilii le solicită și să îi ajute să identifice formularele de declarații fiscale, în concordanță cu situația fiscală particulară, și totodată să răspundă întrebărilor formulate de contribuabili în legătură cu modul de completare a datelor din declarațiile fiscale, termenul de depunere a acestora și de efectuare a plăților în contul impozitelor și taxelor, dreptul de a face contestații, precum și consecințele neîndeplinirii obligațiilor fiscale.

Dezvoltarea aptitudinilor de comunicare

Funcționarul fiscal din structurile de asistență pentru contribuabili va depune întregul efort pentru a aprecia cât mai corect nivelul de înțelegere și starea emoțională a contribuabilului și totodată pentru a înțelege cât mai corect întrebarea sau problema ridicată de acesta, astfel încât să-i poată oferi răspunsul corect, într-un mod pe care contribuabilul să-l înțeleagă.

Funcționarul fiscal trebuie să aibă capacitatea de a obține informații complete și relevante de la contribuabil, în vederea încadrării legale corecte a întrebării sau a speței prezentate de contribuabil și formulării directe ori, după caz, în urma obținerii punctului de vedere de la direcțiile (serviciile) de specialitate, a unor răspunsuri clare, în concordanță cu reglementările fiscale și așteptările sau exigențele contribuabilului.

În urma analizării situației contribuabilului, funcționarul fiscal va aduce la cunoștință acestuia pașii care trebuie urmăriți pentru a se conforma reglementărilor și procedurilor fiscale în vigoare.

Depășirea eventualelor obstacole care pot afecta comunicarea cu contribuabilii

În activitatea de asistență funcționarul fiscal va depune întregul efort în vederea depășirii eventualelor dificultăți care pot afecta realizarea unei comunicări depline cu contribuabilii și care pot fi cauzate de ambele părți implicate:

- în ceea ce privește contribuabilii:
- gradul de percepție, determinat de nivelul de pregătire al contribuabilului;
- lipsa de interes din partea contribuabilului pentru mesajul transmis de administrația fiscală;
- dificultăți de exprimare (ton, cuvinte folosite);

- în ceea ce privește funcționarul fiscal:
- insuficientă încredere în sine, atunci când se urmărește transmiterea mesajului către contribuabil;
- emoțiile necontrolate;
- incompatibilitate pentru susținerea dialogului.

Respectarea normelor etice

În activitatea desfășurată funcționarul fiscal va ține seama de calitatea sa de funcționar public, care impune respectarea următoarelor obligații etice:

- să facă cunoscute contribuabililor datele proprii de identificare (numele, prenumele, funcția și locul de muncă), prin intermediul unui ecuson, purtat în mod vizibil asupra sa. În situația în care își desfășoară activitatea la ghișeu de acordare a asistenței, ghișeu de informații sau la alte ghișee de relații cu publicul, funcționarul fiscal va face cunoscute, prin afișare la loc vizibil, datele sale de identificare;
- să aibă o ținută decentă, corespunzătoare demnității și prestigiului funcției;
- să dea dovadă de disciplină atât în relațiile cu contribuabilii, cât și în cadrul instituției în care își desfășoară activitatea;
- să rămână calm, politicos și respectuos pe întreaga durată de acordare a asistenței;
- să manifeste o atitudine pozitivă și răbdare în relația cu contribuabilii;
- să folosească un limbaj corect din punct de vedere gramatical;
- să nu utilizeze un limbaj neadecvat situației (argou sau limbaj de strictă specialitate);
- să păstreze confidențialitatea tuturor informațiilor relevante obținute de la contribuabil;
- să depună întregul efort pentru a răspunde la solicitările contribuabilului;
- să acorde întreaga sa atenție contribuabilului pe parcursul desfășurării asistenței fiscale;
- să ofere răspunsuri complete și corecte contribuabilului;
- să se asigure că răspunsurile oferite sunt înțelese de către contribuabili;
- să îndrume contribuabilii la direcția (serviciul) de specialitate, în vederea obținerii de informații detaliate care depășesc competențele structurii de asistență;
- să mulțumească contribuabilului pentru faptul că a contactat serviciul de asistență pentru contribuabili și să-l asigure de întreaga disponibilitate profesională a administrației fiscale;
- să păstreze neștirbită autoritatea instituției pe care o reprezintă față de contribuabili.

Întreruperea acordării asistenței

Situațiile în care este permisă întreruperea acordării asistenței, după o avertizare prealabilă a contribuabilului, sunt următoarele:

- folosirea de către contribuabil a unui limbaj trivial;
- amenințări la adresa funcționarului fiscal;
- utilizarea de către contribuabil a violenței verbale și/sau fizice.

Contribuabilul trebuie avertizat că, în cazul în care nu își revizuiește comportamentul, discuția cu acesta se va încheia.

În astfel de cazuri funcționarul fiscal va întrerupe imediat discuția cu contribuabilul și va solicita, după caz, informații de identificare a contribuabilului și sprijinul organelor de ordine pentru propria protecție.

CAPITOLUL V

Respectarea prevederilor prezentului cod

Respectarea prevederilor prezentului cod este obligatorie pentru toți funcționarii publici din administrația fiscală, care își desfășoară activitatea în domeniul asistenței contribuabililor.

În acest scop funcționarii fiscali vor lua măsuri în vederea îmbunătățirii pregătirii profesionale, a perfecționării aptitudinilor de comunicare și modelării corespunzătoare a comportamentului în raport cu cerințele prezentului cod.

Nerespectarea prevederilor prezentului cod atrage suportarea de măsuri disciplinare, cu efecte negative asupra carierei profesionale a celor implicați.

În cazurile în care există indicii că faptele săvârșite de funcționarul fiscal întrunesc elementele constitutive ale unor infracțiuni, se vor sesiza de urgență organele abilitate ale statului.

Răspunderea materială a personalului din activitatea de asistență se stabilește potrivit prevederilor legale în vigoare.

CAPITOLUL VI

Dispoziții finale

Prezentul cod va fi pus la dispoziție contribuabililor, la solicitarea acestora.

Conducerea unităților fiscale va lua măsurile necesare pentru a se asigura că personalul din subordine cunoaște și respectă, în exercitarea atribuțiilor de serviciu, prevederile prezentului cod.