

MINISTERUL FINANTELOR
AL REPUBLICII MOLDOVA

SERVICIUL FISCAL DE STAT



МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ
РЕСПУБЛИКИ МОЛДОВА

ГОСУДАРСТВЕННАЯ НАЛОГОВАЯ
СЛУЖБА

**ORDIN
ПРИКАЗ**

mun. Chișinău
мун. Кишинэу

„01” martie 2019

Nr. 89

*Cu privire aprobarea Regulamentului
privind comunicarea cu publicul*

În vederea facilitării interacțiunii publicului cu Serviciul Fiscal de Stat, în conformitate cu art.12 din Legea nr. 982/2000 privind accesul la informații, art. 66 și 67 din Codul administrativ și în temeiul art. 132³ alin. (10) din Codul fiscal,

ORDON:

1. Se aprobă *Regulamentul cu privire la comunicarea cu publicul*, conform anexei la prezentul Ordin;
2. Se abrogă Ordinul SFS nr. 440 din 13 noiembrie 2017, *cu privire la aprobarea Regulamentului intern privind colaborarea cu instituțiile mass-media*;
3. Subdiviziunile structurale ale Serviciului Fiscal de Stat, urmează să respecte prevederile prezentului Ordin.
4. Direcția cooperare și schimb de informații va aduce prezentul Ordin la cunoștința subdiviziunilor structurale ale Serviciului Fiscal de Stat.

Director adjunct

Iuri LICHI

REGULAMENT
cu privire la comunicarea cu publicul

I. Dispoziții generale

1. Prezentul Regulament stabilește modul de interacțiune și colaborare cu instituțiile mass-media precum și modul de furnizare publicului a informațiilor ce vizează activitatea Serviciului Fiscal de Stat (în continuare SFS).
2. Regulamentul cu privire la comunicarea cu publicul (în continuare Regulament) este elaborat în scopul asigurării unei interacțiuni standardizate a funcționarilor fiscali cu publicul și instituțiile mass-media din țară.
3. Toate acțiunile întreprinse față de public și instituțiile mass-media vor fi coordonate cu Secția cooperare interinstituțională, din cadrul Direcției cooperare și schimb de informații (în continuare SCI) și ulterior, la necesitate cu conducerea SFS.
4. SCI va coordona cu conducerea SFS orice postare sau conținut informativ ce va fi plasat pe rețelele de socializare (Facebook și Youtube).
5. SCI se face responsabilă de relațiile cu publicul și mass-media, informarea despre activitatea SFS, precum și gestionează pagina web oficială, conform Ordinului SFS nr. 436 din 24 august 2018, *cu privire la aprobarea Regulamentului privind funcționarea, menținerea și administrarea paginilor-web ale Serviciului Fiscal de Stat.*
6. SCI se face responsabilă de difuzarea anunțului și invitarea la ședințele publice al colegiului SFS, a persoanelor, conform art.67 din Codul administrativ.
7. În vederea asigurării bunei funcționări a ghișeului de informare și documentare a contribuabililor, SCI se face responsabilă de plasarea datelor de contact a DDF-urilor și a Centrului unic de apel pe pagina oficială a SFS.
8. Regulamentul este un document de uz intern, care se aplică în cadrul SFS și vizează angajații SFS.

II. Regimul de acces al reprezentanților mass-media în incinta Serviciului Fiscal de Stat

9. În scopul unei colaborări eficiente și fără disensiuni, fiecare subdiviziune structurală a SFS va delega o persoană responsabilă de comunicare cu instituțiile mass-media (la necesitate).
10. Șefii subdiviziunilor structurale ale SFS vor coordona preventiv cu SCI, solicitările instituțiilor mass-media în vederea obținerii accesului în incinta SFS, iar persoana

desemnată responsabilă de comunicarea cu presa va asigura accesul reprezentanților mass-media în intervalul orelor de lucru 08⁰⁰-17⁰⁰ (excepție: pauza de prânz 12⁰⁰-13⁰⁰).

11. Accesul în instituție a reprezentanților mass-media se realizează în baza legitimației de serviciu sau a unui act de identitate al acestuia și doar cu tehnica de lucru a echipei, alte obiecte de uz personal sunt lăsate în locuri special amenajate.
12. În urma înregistrării și obținerii permisului de acces a reprezentantului mass-media în incinta SFS, acesta va fi condus de persoana responsabilă la locul de desfășurare a interviului. În cazul în care interviul se va desfășura într-un birou, angajatul SFS va asigura ca locația desfășurării interviului să nu dispună de acces la informații de ordin secret (documente de uz intern pe masa de lucru, sau ecran deblocat al PC-ului).
13. În cazul în care un angajat al SFS va fi interviuat inopinat, iar situația devine tensionată acesta, pe o notă calmă, fără abateri de la intonație amiabilă, va solicita reprezentantului instituției mass-media, să remită o solicitare preventivă de obținere a informațiilor.
14. Orice întrebare care va urma din partea reprezentanților mass-media va fi însoțită cu una din formele de răspuns, ulterior, se va anunța imediat SCI și conducerea SFS.
15. Este interzisă intrarea în polemică cu reprezentanții instituțiilor mass-media sau cu alte persoane care solicită o informație oficială, criticarea acțiunilor acestora.
16. Responsabilii de comunicare cu publicul și instituțiile mass-media sunt încurajați să stabilească relații amicale cu jurnaliștii pentru a promova imaginea instituției.
17. Participarea la ședințele publice a persoanelor și a asociațiilor interesate, conform art.67, pct.4 din Codul administrativ nr. 116 din 19.07.2018 (în vigoare din 01.04.2019), se face în limita locurilor disponibile în sala de ședințe, iar persoana care prezidează ședința publică poate acorda prioritate celor care au depus în scris sugestii relevante pentru subiectul ședinței. Accesul mass-mediei la ședințele publice poate fi limitat doar în mod rezonabil.

III. Colaborarea cu reprezentanții mass-media și publicul

18. Toate informațiile oferite publicului precum și reprezentantului mass-media se fac doar în baza unei solicitări prezentate în scris. Ulterior, solicitarea se avizează de către conducătorul ierarhic superior, SCI și conducerea SFS.
19. Anunțul despre ședința publică se afișează la sediul SFS, se publică pe pagina web oficială a SFS-ului și se transmite instituțiilor mass-media, cu cel puțin 5 zile înainte de desfășurarea ședinței. Totodată, în conformitate cu art. 67, pct.2 din Codul administrativ, anunțul privind ședința publică trebuie adus la cunoștința cetățenilor și a asociațiilor legal constituite care au prezentat în scris sugestii și propuneri, cu valoare de recomandare, referitoare la unul dintre domeniile de interes public ce urmează să fie abordat în ședința publică. Anunțul va conține data, ora și locul de desfășurare a ședinței publice, precum și ordinea de zi.

20. SCI informează publicul prin intermediul paginilor web, conform Ordinului SFS nr. 436 din 24 august 2018, *cu privire la aprobarea Regulamentului privind funcționarea, menținerea și administrarea paginilor-web ale Serviciului Fiscal de Stat.*
21. Răspunsul elaborat va fi prezentat instituțiilor mass-media în formă scrisă, avizat de către conducătorul ierarhic superior, alte subdiviziuni structurale responsabile (la necesitate), SCI și conducerea SFS.
22. Toate răspunsurile oferite, difuzate sau publicate, însoțite de solicitare vor fi îndosariate conform nomenclatorului și vor conține data, luna, anul elaborării/publicării, numele și prenumele persoanei responsabile precum și alte informații utile.
23. În cazul în care reprezentanții mass-media solicită un interviu, urmează să fie remisă o solicitare în scris. Solicitarea recepționată va fi coordonată cu conducerea SFS și SCI, care vor delega un funcționar, ce dispune de cunoștințe conform competențelor la subiectul abordat. SCI va asista și înregistra la necesitate interviul în întregime, această acțiune se va întreprinde cu scopul protejării imaginii SFS.
24. În cazul unei invitații în cadrul unei emisiuni, reprezentanții mass-media la fel vor prezenta solicitarea în scris SFS. Solicitarea recepționată va fi coordonată cu conducerea SFS și SCI, care vor delega un funcționar, ce dispune de cunoștințe conform competențelor la subiectul abordat.
25. Funcționarul delegat în cadrul emisiunii va respecta dress-cod-ul conform „Ghidului privind aplicarea codului de etică și conduită a funcționarului fiscal” , aprobat prin Ordinul SFS nr. 288 din 20 mai 2018 și va deține legitimația SFS.
26. DGAF-urile și DDF-urile, la necesitate pot solicita plasarea unui conținut informativ/anunț pe aspecte fiscale în presa locală. Conținutul publicației se coordonează preventiv cu SCI și se transmite la publicare doar după obținerea acceptului acesteia. DGAF-urile și DDF-urile, vor coordona cu SCI, următoarele tipuri de informații:
 - comunicate de presă;
 - organizare de evenimente;
 - comentarii și reacții oficiale;
 - ședințe de orice tip.

Direcțiile generale administrare fiscală și Direcțiile deservire fiscală, **NU** vor coordona cu SCI, anunțurile privind organizarea licitațiilor bunurilor confiscate.

27. În cazul în care plasarea anunțului va fi contra cost, se va lua legătura cu Direcția economie și finanțe și Direcția achiziții publice și gestionare patrimoniu, în vederea stabilirii procedurii de transferare a mijloacelor bănești și încheierea contractului de prestare a serviciilor, după coordonarea cu SCI.

IV. Utilizarea rețelelor de socializare

28. Serviciul Fiscal de Stat are conturi oficiale pe următoarele rețele: Facebook și Youtube.

- 29.** Pe paginile autorității urmează a fi plasate informații despre activitatea instituției, a conducătorilor sau a altor angajați. Se pot publica texte, fotografii, materiale video sau linkuri la alte site-uri.
- 30.** Postările pe rețelele de socializare trebuie să țină cont de rigorile comunicării instituționale, dar, în același timp, să fie scrise în limbaj simplu și accesibil.
- 31.** SCI își poate rezerva dreptul de a șterge, ascunde sau bloca utilizatorii ce postează sau scriu comentarii care:
- a) reprezintă un atac la persoană (nu vizează un fenomen, o problemă, o situație) calomniază sau dăunează reputației, onoarei și demnității unei persoane;
 - b) încalcă prevederile actelor normative;
 - c) încalcă dreptul la viața privată, prezintă date cu caracter personal;
 - d) includ conținut obscen, indecent, jignitor sau linkuri la site-uri cu astfel de conținut;
 - e) au același conținut sau similar și sunt postate în mod repetat de același utilizator.
- 32.** Responsabilii de comunicare din cadrul instituției trebuie să fie conștienți că postările și comunicarea lor pe paginile și conturile lor de pe rețelele de socializare pot fi interpretate drept comunicare oficială. Prin urmare, se vor abține de la postări ce ar putea afecta imaginea instituției sau contravin valorilor și principiilor instituției.

V. Dispoziții finale

- 33.** Abaterea de la prevederile prezentului Regulament, de către angajații instituției, se califică drept încălcare disciplinară.
- 34.** Persoana responsabilă de comunicarea cu publicul și instituțiile mass-media poartă responsabilitatea deplină pentru veridicitatea și corectitudinea informațiilor comunicate, cu excepția cazurilor în care a fost informat greșit de către responsabil.
- 35.** În cazul în care persoana responsabilă de comunicare cu presa va știrbi imaginea SFS-ului sau va aduce prejudicii morale și materiale instituției prin oferire de date în mod neoficial, sau va asigura acces nelegitim în instituție cu urmări negative, aceasta va suporta consecințele prevăzute în contractul colectiv de muncă.