

## CHESTIONAR

## PRIVIND EVALUAREA RELAȚIEI DINTRE CONTRIBUABILI ȘI ANAF

Bună ziua,  
 Numele meu este \_\_\_\_\_ și vă contactez din partea ANAF, care a desemnat institutul nostru (spune numele IRES/CCSAS) să facă o evaluare a relației dintre autoritățile fiscale și contribuabili, precum și o măsurare a satisfacției dumneavoastră față de serviciile oferite contribuabililor de către ANAF, în vederea optimizării acestora. Vă rugăm să ne acordați câteva minute pentru a ne răspunde la întrebări. Răspunsurile pe care le veți da sunt foarte importante pentru concluziile studiului și, de aceea, ne bazăm pe opinia dumneavoastră. Menționăm că ați fost ales la întâmplare și tot ceea ce veți spune aici va fi folosit numai pentru rezultatele acestui studiu, iar răspunsul dumneavoastră va rămâne strict confidențial. Continuarea acestei discuții confirmă acordul dumneavoastră pentru utilizarea acestor date strict pentru rezultatele studiului. **Vă mulțumesc!**

## A. Fișă tehnică

A1. Dată interviu \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

A2. Cod operator |\_|\_|\_|

## B. Evaluarea satisfacției contribuabililor

B1. Câtă încredere aveți în următoarele instituții?	foarte multă	multă	puțină	foarte puțină/ deloc	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. Guvern	1	2	3	4	8	9
2. Parlament	1	2	3	4	8	9
3. Comisia Europeană	1	2	3	4	8	9
4. Banca Națională	1	2	3	4	8	9
5. ANAF	1	2	3	4	8	9
6. Ministerul Finanțelor	1	2	3	4	8	9

## B2. Gândindu-vă la experiența generală pe care ați avut-o cu ANAF, cât de mulțumit sunteți?

1. Foarte mulțumit
2. Mai degrabă, mulțumit
3. Mai degrabă, nemulțumit
4. Total nemulțumit
8. Nu știu
9. NR (nu răspund)

B3. Cum ați aprecia performanța ANAF în aceste domenii ... ?	foarte multă	multă	puțină	foarte puțină/ deloc	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. Colectarea taxelor și impozitelor	1	2	3	4	8	9
2. Combaterea evaziunii fiscale privind rambursarea TVA sau facilitățile fiscale	1	2	3	4	8	9
3. Identificarea și înregistrarea fiscală a persoanelor fizice și juridice care au obligații declarative fiscale și de plată a impozitelor și taxelor	1	2	3	4	8	9
4. Informarea și conștientizarea publică a contribuabililor privind necesitatea declarării fiscale și plata la timp a impozitelor și taxelor	1	2	3	4	8	9
5. Acțiunile de îndrumare a contribuabililor pentru conformare fiscală	1	2	3	4	8	9
6. Simplificarea reglementărilor fiscale și reducerea birocrăției	1	2	3	4	8	9

	<b>B4. Vă voi citi acum o listă cu mai multe categorii de servicii oferite de către ANAF. Pentru fiecare categorie de servicii pe care o voi citi, vă rog să îmi spuneți dacă ați utilizat-o în ultimul an și cât de mulțumit sunteți de aceste servicii?</b> <i>Vă rog să dați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă total nemulțumit, iar 10 înseamnă foarte mulțumit.</i> <i>Acolo unde nu puteți evalua o categorie pentru că nu ați beneficiat de acel serviciu vă rog să îmi spuneți (operator, notează codul 7).</i>	<b>a. Ați accesat aceste servicii în ultimul an?</b> 1. Da 2. Nu 7. Nu e cazul 8. Nu știu 9 NR	<b>b. Nota acordată?</b> <i>(doar dacă cod 1 la B4a)</i>
1	<b>Informare și asistență contribuabili</b> (informare, îndrumare, SPV, programări on line, seminare web, publicare liste debitori și restanțieri fiscali etc.)		_ _
2	<b>Înregistrarea contribuabililor</b> (înregistrare, modificare, declarare sediu, rezidență, înregistrare în scop de TVA etc.)		_ _
3	<b>Radierea din registrul contribuabililor</b> (radiere din registrul contribuabililor, anulare înregistrare în scop de TVA, radiere din registrul TVA la încasare)		_ _
4	<b>Comunicarea deciziei de declarare în inactivitate</b> (inactivare/reactivare)		_ _
5	<b>Gestionarea declarațiilor fiscale</b> (primire și procesare declarații fiscale, schimbarea perioadei fiscale, asistență tehnică privind declarațiile fiscale, rectificări DF, notificări, RO e-factura)		_ _
6	<b>Informarea contribuabililor cu privire la situația lor fiscală</b> (accesul la dosarul fiscal, certificate de atestare fiscală, notificări de conformare, decizii de impunere, decizii privind obligațiile fiscale principale sau ca urmare a inspecției fiscale, decizii de rambursare a TVA, decizii privind penalitățile, stingerea sau compensarea obligațiilor fiscale, cazier fiscal etc.)		_ _
7	<b>Facilitățile pentru plata obligațiilor fiscale restante</b> (amânare la plată, reeșalonare)		_ _
8	<b>Soluționarea petițiilor/sesizărilor</b>		_ _

	<b>B5. Vă voi citi acum o listă cu mai multe criterii legate de calitatea serviciilor oferite de ANAF. Pentru fiecare aspect pe care îl voi citi, vă rog să vă gândiți și să îmi spuneți cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de el în realitate?</b> <i>Vă rog să dați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă total nemulțumit, iar 10 înseamnă foarte mulțumit.</i> <i>Acolo unde nu puteți evalua un aspect pentru că nu ați beneficiat de acel serviciu vă rog să îmi spuneți (operator notează 77).</i>	<b>Nota acordată...</b>
	<b>FIABILITATE</b>	
1	Reguli clare privind relația dintre ANAF și contribuabili	_ _
2	Simplitatea legislației privind fiscalitatea	_ _
3	Competența și profesionalismul personalului ANAF	_ _
4	Respectarea termenelor de rezolvare a solicitărilor/reclamațiilor contribuabililor	_ _
5	Calitatea serviciilor oferite de către ANAF la sediile ANAF	_ _
6	Calitatea serviciilor oferite de către ANAF on line (prin SPV, serviciul de programari on-line, formularul de contact)	_ _
7	Calitatea serviciilor oferite de către ANAF prin serviciul telefonic (contact center)	_ _
	<b>ACCESIBILITATEA</b>	
8	Programul de lucru al sediilor ANAF	_ _
9	Accesibilitatea la sediul unităților fiscale ale ANAF pentru contribuabili (distanță, transport etc.)	_ _
10	Ușurința de a lua legătura cu reprezentanții ANAF folosind tehnologia (telefon, mail, chat)	_ _
11	Posibilitatea de transmitere on line a documentelor (SPV, site www.anaf.ro)	_ _

	<p><b>B5. Vă voi citi acum o listă cu mai multe criterii legate de calitatea serviciilor oferite de ANAF. Pentru fiecare aspect pe care îl voi citi, vă rog să vă gândiți și să îmi spuneți cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de el în realitate?</b></p> <p><i>Vă rog să dați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă total nemulțumit, iar 10 înseamnă foarte mulțumit.</i></p> <p><i>Acolo unde nu puteți evalua un aspect pentru că nu ați beneficiat de acel serviciu vă rog să îmi spuneți (operator notează 77).</i></p>	Nota acordată...
<b>RECEPTIVITATEA LA NEVOILE CONTRIBABILILOR</b>		
12	Amabilitatea personalului ANAF în relația cu contribuabilii	_ _
13	Gradul de profesionalism a personalului ANAF în rezolvarea problemelor contribuabililor	_ _
14	Asistența și îndrumarea contribuabililor atunci când au o solicitare	_ _
15	Atitudinea pro activă a personalului ANAF	_ _
<b>ÎNCREDEREA</b>		
16	Înregistrarea corectă a datelor privind contribuabilii în sistemul fiscal	_ _
17	Tratarea echidistantă a contribuabililor în relația cu ANAF	_ _
18	Absența practicilor corupte în relația cu contribuabilii	_ _
<b>COMUNICAREA CU CONTRIBUABILII</b>		
19	Existența unor surse și materiale de informare pentru contribuabili	_ _
20	Utilitatea informațiilor furnizate de către ANAF pentru contribuabili	_ _
21	Simplitatea formularelor utilizate de către ANAF	_ _
22	Respectarea procedurilor de audiență, sesizări și reclamații	_ _
23	Informarea contribuabililor cu privire la stadiul soluționării solicitării	_ _

**B6. Dumneavoastră ați interacționat în ultimul an cu SPV (spațiul privat virtual) pentru îndeplinirea obligațiilor fiscale?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

(Întrebarea B6\_1 doar dacă cod 1 la întrebarea B6)

<b>B6_1. Cât de mulțumit sunteți de următoarele caracteristici ale SPV?</b>	foarte mulțumit	mulțumit	nemulțumit	total nemulțumit	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. Modalitatea de înregistrare și autentificare	1	2	3	4	8	9
2. Funcționalitatea serviciilor oferite de SPV	1	2	3	4	8	9
3. Ușurința în navigare/ identificarea informațiilor	1	2	3	4	8	9
4. Accesibilitatea limbajului	1	2	3	4	8	9
5. Securitatea interacțiunii cu ANAF în SPV	1	2	3	4	8	9

### C. Identificarea factorilor care influențează neconformarea și conformarea fiscală

**C1. În acest moment sunteți la zi cu plata obligațiilor fiscale?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C2. În ultimul an, s-a întâmplat să nu aveți lichidități și să amânați plata obligațiilor fiscale peste termenul de plată?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C3. În ultimul an ați fost nevoiți să plătiți penalități la ANAF pentru întârzieri la plata taxelor?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C4. În acest moment aveți dobânzi și penalități de întârziere de plată la ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C5. Dacă faceți un calcul estimativ, câte ore alocați dumneavoastră sau persoana care gestionează relația cu ANAF pentru a îndeplini toate obligațiile fiscale?**

Nr. ore |\_\_|\_\_|\_\_| 8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C6. Dacă faceți un calcul estimativ, care este costul lunar în RON pentru timpul de lucru al dumneavoastră sau al persoanei care gestionează relația cu ANAF (deplasări, telefoane, combustibil etc.) în vederea îndeplinii la timp a tuturor obligațiilor fiscale?**

Suma în lei \_\_\_\_\_ 8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C7. Pentru a vă rezolva mai ușor problemele la ANAF v-au fost solicitate "atenții" (cadouri, bani) de către funcționarii ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C8. Pentru a vă rezolva mai ușor problemele fiscale la ANAF ați apelat la relații/cunoștințe, anagajați ai ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C9. În general, relația contribuabililor cu ANAF poate fi considerată ca fiind una stresantă?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

<b>C10. Care credeți că sunt factorii care îi influențează/motivează pe contribuabili să achite la timp obligațiile fiscale?</b>	Da	Nu	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. Existența lichidităților financiare	1	2	8	9
2. Convingerea privind achitarea la timp a obligațiilor fiscale	1	2	8	9
3. Nominalizarea în lista albă a contribuabililor corecți pe portalul ANAF	1	2	8	9
4. Nominalizarea în lista neagră a contribuabililor incorecți pe portalul ANAF	1	2	8	9
5. Sancțiunile	1	2	8	9
6. Asistența oferită la ghișeele ANAF pentru declararea și plata obligațiilor fiscale	1	2	8	9
7. Asistența oferită telefonic prin contact-center	1	2	8	9
8. Reamintirea prin notificări a obligațiilor fiscale	1	2	8	9
9. Mesajele personalizate primite prin Spațiul Privat Virtual	1	2	8	9
10. Programările on-line	1	2	8	9
11. Inspecțiile și controalele fiscale	1	2	8	9

**C11. Ce alți factori credeți că îi influențează/motivează pe contribuabili să achite la timp obligațiile fiscale? (întrebare deschisă, notați în cuvinte ce declară respondentul)**

\_\_\_\_\_ 8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

<b>C12. Care credeți că sunt factorii care îi influențează pe contribuabili să NU achite la timp obligațiile fiscale?</b>	Da	Nu	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. Lipsa lichidităților financiare	1	2	8	9
2. Termenele de plată prea strânse	1	2	8	9
3. Nerambursarea TVA la timp	1	2	8	9
4. Servicii de plată online ineficiente/ incomplet dezvoltate	1	2	8	9
5. Lipsa de încredere în utilizarea serviciilor de plată online	1	2	8	9
6. Asistența insuficientă primită din partea unităților fiscal teritoriale	1	2	8	9
7. Modalitatea de comunicare a actelor administrativ-fiscale emise electronic prin SPV	1	2	8	9
8. Inspecțiile și controalele fiscale prea rare	1	2	8	9
9. Durata de soluționare a problemelor fiscale	1	2	8	9

**C13. Ce alți factori credeți că îi influențează pe contribuabili să NU achite la timp obligațiile fiscale?**

(întrebare deschisă, notați în cuvinte ce declară respondentul)

---



---

8. Nu știu

9. NR (nu răspund)

**D. Eficientizarea comunicării publice**

**D1. Cât de informat sunteți despre activitatea ANAF?**

1. Foarte informat
2. Informat
3. Slab informat
4. Deloc informat
8. Nu știu
9. NR (nu răspund)

<b>D2. Care sunt principalele canale de comunicare utilizate în interacțiunea dumneavoastră cu ANAF, în ultimul an?</b>	Da	Nu	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. Întâlniri ale experților ANAF cu contribuabilii (inclusiv prin webinarii)	1	2	8	9
2. Campanii de informare marcate de distribuirea de materiale informative (pliante, ghiduri, broșuri, publicații în presa scrisă sau apariții la TV și/sau radio)	1	2	8	9
3. Asistență prin intermediul Formularului de contact (e-mail)	1	2	8	9
4. Asistență prin intermediul sesiunilor de chat	1	2	8	9
5. Asistență telefonică prin intermediul Contact Center-ului ANAF	1	2	8	9
6. Asistență telefonică prin intermediul altor numere de telefon	1	2	8	9
7. Asistență prin intermediul scrisorilor (format fizic)	1	2	8	9
8. Serviciul de programare on line	1	2	8	9
9. Contacte față în față la ghișeu	1	2	8	9
10. Servicii în sistem self-service la sediile administrațiilor fiscale	1	2	8	9
11. Servicii prin intermediul SPV	1	2	8	9
12. Portalul www.anaf.ro	1	2	8	9

<b>D2. Care sunt principalele canale de comunicare utilizate în interacțiunea dumneavoastră cu ANAF, în ultimul an?</b>	Da	Nu	<i>Nu pot aprecia (SPONTAN)</i>	<i>NR (nu răspund)</i>
13. Rețele sociale (Facebook, Instagram, Tik Tok etc.)	1	2	8	9
14. Evenimente/mese rotunde	1	2	8	9
15. Tel Verde Anticorupție	1	2	8	9

**D3. Care este modalitatea pe care o preferați cel mai mult în interacțiunea cu ANAF?**

1. Față în față, la sediul instituției
2. On line
3. Telefonic
8. *Nu știu*
9. *NR (nu răspund)*

**D4. Care sunt motivele pentru care preferați să interacționați cu ANAF în acest mod?**

1. Rapiditate
2. Comoditate
3. Simplitate
4. Alt motiv. Care? *(notați în cuvinte)* \_\_\_\_\_
8. *Nu știu*
9. *NR (nu răspund)*

**D5. Din perspectiva comunicării publice, ați spune că ANAF comunică în spațiul public...?**

1. Prea mult
2. Potrivit
3. Prea puțin
4. Deloc
8. *Nu știu*
9. *NR (nu răspund)*

<b>D6. Cât de des ați accesat informații despre activitatea ANAF?</b>	Zilnic	Săptămânal	Lunar	Mai rar	Niciodată	<i>NR (nu răspund)</i>
1. la sediile ANAF (aviziere, displayuri, ghișeu)	1	2	3	4	5	9
2. pe site-ul www.anaf.ro	1	2	3	4	5	9
3. pe pagina de Facebook a ANAF	1	2	3	4	5	9
4. pe pagina de Instagram a ANAF	1	2	3	4	5	9
5. prin webinarii	1	2	3	4	5	9
6. prin podcasturi	1	2	3	4	5	9
7. de la conferințe/ateliere tematice	1	2	3	4	5	9

<b>D7. Cum ați aprecia informațiile difuzate de către ANAF din perspectiva ...?</b>	Foarte bune	Bune	Slabe	Foarte slabe	<i>Nu pot aprecia (SPONTAN)</i>	<i>NR (nu răspund)</i>
1. utilității	1	2	3	4	8	9
2. simplității	1	2	3	4	8	9
3. clarității	1	2	3	4	8	9
4. completitudinii	1	2	3	4	8	9
5. atractivității informației	1	2	3	4	8	9
6. promptitudinii difuzării	1	2	3	4	8	9
7. transparenței	1	2	3	4	8	9

<b>D8. Cât de bine informat sunteți despre următoarele aspecte fiscale relevante pentru dumneavoastră ...?</b>	Foarte bine	Bine	Slab	Deloc	<i>Nu pot aprecia (SPONTAN)</i>	<i>NR (nu răspund)</i>
1. tipul de taxe și impozite datorate statului	1	2	3	4	8	9
2. nivelul taxelor și impozitelor datorate	1	2	3	4	8	9
3. procedurile și termenele de plată	1	2	3	4	8	9
4. modalitățile de comunicare cu ANAF	1	2	3	4	8	9
5. modalitățile de contestare a deciziilor	1	2	3	4	8	9
6. regulile controlului/inspecției ANAF	1	2	3	4	8	9
7. sistemul de sancțiuni	1	2	3	4	8	9
8. facilitățile fiscale	1	2	3	4	8	9

**D9. Dumneavoastră ați solicitat în ultimul an o audiență/întrevedere la sediul ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      7. Nu e cazul      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

**D10. Dumneavoastră ați depus în ultimul an o solicitare/petiție către ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      7. Nu e cazul      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

**D11. Problema dumneavoastră a fost rezolvată în termenul legal?**

1. Da                      2. Nu                      7. Nu e cazul      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

**D12. Rezoluția ANAF a fost una favorabilă pentru dumneavoastră sau nu?**

1. Da                      2. Nu                      7. Nu e cazul      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

**D13. În general, credeți că este ușor să rezolvi o problemă cu ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

**D14. Ce anume ați dori să se îmbunătățească din perspectiva comunicării ANAF cu contribuabilii?**

8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**E. INSPECȚIA FISCALĂ**

**E1. Considerați că ar fi mai bine ca, anterior acțiunilor de control, ANAF să vă notifice cu privire la eventuale riscuri fiscale identificate în vederea corectării acestora în mod voluntar?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

**E2. Sunteți de părere că, extinderea modalităților de transmitere pe cale electronică a documentelor în cadrul controalelor fiscale, este o variantă mai bună pentru dumneavoastră?**

1. Da                      2. Nu                      3. Niciun efect              8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

**E3. Sunteți de părere că organizarea pe cale electronică a discuțiilor cu organul fiscal în cadrul controalelor fiscale este benefică pentru dumneavoastră?**

1. Da                      2. Nu                      3. Niciun efect              8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

## F. RO e-Factura

**F1. Gândindu-vă la experiența generală pe care ați avut-o cu RO e-Factura, cât de mulțumit sunteți?**

1. Foarte mulțumit
2. Mai degrabă, mulțumit
3. Mai degrabă, nemulțumit
4. Total nemulțumit
8. Nu știu
9. NR (nu răspund)

	<b>F2. Vă voi citi acum o listă cu mai multe criterii legate de funcționarea sistemului RO e-Factura. Pentru fiecare aspect pe care îl voi citi, vă rog să vă gândiți și să îmi spuneți cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de el în realitate?</b> <i>Vă rog să dați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă total nemulțumit, iar 10 înseamnă foarte mulțumit.</i>	<b>Nota acordată...</b>
1	Funcționarea sistemului	_ _
2	Ușurința interacțiunii cu utilizatorul	_ _
3	Viteza de reacție a sistemului	_ _
4	Compatibilitatea cu dispozitivele și browserele pe care le utilizați	_ _
5	Serviciul de suport	_ _
6	Corectitudinea informațiilor transmise prin sistem	_ _
7	Gradul de actualizare a informațiilor din sistem	_ _
8	Protecția datelor personale	_ _

**F3. Ce anume ați dori să se îmbunătățească din perspectiva dumneavoastră în funcționarea sistemului RO e-Factura?**

---



---

8. Nu știu      9. NR (nu răspund)

## Date socio-demografice

**SD1. Genul**

1. Masculin
2. Feminin
9. Nu răspund

**SD2. Ce vârstă aveți? (în ani împliniți)**      |\_|\_| ani      9. Nu răspund

**SD5. Ultima școală absolvită:**

- |                        |  |
|------------------------|--|
| 1. Fără școală         | 6. Liceu   |
| 2. Școală primară      | 7. Școală post-liceală                             |
| 3. Gimnaziu            | 8. Studii superioare                               |
| 4. 10 clase            | 9. Studii post-universitare (masterat și doctorat) |
| 5. Școală profesională | 99. Nu răspund                                     |

**SD5. Localitatea** \_\_\_\_\_

**SD6. Județul** \_\_\_\_\_

**Vă mulțumim foarte mult pentru timpul acordat și pentru amabilitatea cu care ne-ați răspuns. Cu acordul dvs. vă voi solicita câteva date de contact pentru a da posibilitatea partenerilor ANAF să verifice corectitudinea aplicării chestionarului.**

**SD7. Nume și prenume dvs.:** \_\_\_\_\_

**SD8. Funcția dvs.:** \_\_\_\_\_

**SD9. Numele companiei/PFA/ONG/NP/SAI/SIF:** \_\_\_\_\_

**SD 10 Număr de telefon: (format 07XX XXX XXX):** \_\_\_\_\_

## CHESTIONAR

### PRIVIND EVALUAREA RELAȚIEI DINTRE CONTRIBUABILI ȘI ANAF

Bună ziua,  
 Numele meu este \_\_\_\_\_ și vă contactez din partea ANAF, care a desemnat institutul nostru (spune numele IRES/CCSAS) să facă o evaluare a relației dintre autoritățile fiscale și contribuabili, precum și o măsurare a satisfacției dumneavoastră față de serviciile oferite contribuabililor de către ANAF, în vederea optimizării acestora. Vă rugăm să ne acordați câteva minute pentru a ne răspunde la întrebări. Răspunsurile pe care le veți da sunt foarte importante pentru concluziile studiului și, de aceea, ne bazăm pe opinia dumneavoastră. Menționăm că ați fost ales la întâmplare și tot ceea ce veți spune aici va fi folosit numai pentru rezultatele acestui studiu, iar răspunsul dumneavoastră va rămâne strict confidențial. Continuarea acestei discuții confirmă acordul dumneavoastră pentru utilizarea acestor date strict pentru rezultatele studiului. **Vă mulțumesc!**

#### A. Fișă tehnică

A1. Dată interviu      \_\_/\_\_/\_\_\_\_

A2. Cod operator      |\_|\_|\_|

#### B. Evaluarea satisfacției contribuabililor

B1. Câtă încredere aveți în următoarele instituții?	foarte multă	multă	puțină	foarte puțină/ deloc	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. Guvern	1	2	3	4	8	9
2. Parlament	1	2	3	4	8	9
3. Comisia Europeană	1	2	3	4	8	9
4. Banca Națională	1	2	3	4	8	9
5. ANAF	1	2	3	4	8	9
6. Ministerul Finanțelor	1	2	3	4	8	9

#### B2. Gândindu-vă la experiența generală pe care ați avut-o cu ANAF, cât de mulțumit sunteți?

1. Foarte mulțumit
2. Mai degrabă, mulțumit
3. Mai degrabă, nemulțumit
4. Total nemulțumit
8. Nu știu
9. NR (nu răspund)

#### B2\_1. În opinia dumneavoastră cine credeți că este responsabil pentru elaborarea cadrului legislativ privind Codul Fiscal?

1. ANAF
2. Ministerul Finanțelor
3. ambele
8. Nu știu
9. NR (nu răspund)

**CONTRIBUABILI MICI ȘI MIJLOCII**

<b>B3. Cum ați aprecia performanța ANAF în aceste domenii ... ?</b>	foarte multă	multă	puțină	foarte puțină/ deloc	<i>Nu pot aprecia (SPONTAN)</i>	<i>NR (nu răspund)</i>
1. Colectarea taxelor și impozitelor	1	2	3	4	8	9
2. Combaterea evaziunii fiscale privind rambursarea TVA sau facilitățile fiscale	1	2	3	4	8	9
3. Identificarea și înregistrarea fiscală a persoanelor fizice și juridice care au obligații declarative fiscale și de plată a impozitelor și taxelor	1	2	3	4	8	9
4. Informarea și conștientizarea publică a contribuabililor privind necesitatea declarării fiscale și plata la timp a impozitelor și taxelor	1	2	3	4	8	9
5. Acțiunile de îndrumare a contribuabililor pentru conformare fiscală	1	2	3	4	8	9
6. Simplificarea reglementărilor fiscale și reducerea birocrăției	1	2	3	4	8	9

	<b>B4. Vă voi citi acum o listă cu mai multe categorii de servicii oferite de către ANAF. Pentru fiecare categorie de servicii pe care o voi citi, vă rog să îmi spuneți dacă ați utilizat-o în ultimul an și cât de mulțumit sunteți de aceste servicii?</b> <i>Vă rog să dați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă total nemulțumit, iar 10 înseamnă foarte mulțumit.</i> <i>Acolo unde nu puteți evalua o categorie pentru că nu ați beneficiat de acel serviciu vă rog să îmi spuneți (operator, notează codul 7).</i>	<b>a. Ați accesat aceste servicii în ultimul an?</b> 1. Da 2. Nu 7. Nu e cazul 8. Nu știu 9 NR	<b>b. Nota acordată?</b> <i>(doar dacă cod 1 la B4a)</i>
1	<b>Informare și asistență contribuabili</b> (informare, îndrumare, SPV, programări on line, seminare web, publicare liste debitori și restanțieri fiscali etc.)		_ _
2	<b>Înregistrarea contribuabililor</b> (înregistrare, modificare, declarare sediu, rezidență, înregistrare în scop de TVA etc.)		_ _
3	<b>Radierea din registrul contribuabililor</b> (radiere din registrul contribuabililor, anulare înregistrare în scop de TVA, radiere din registrul TVA la încasare)		_ _
4	<b>Comunicarea deciziei de declarare în inactivitate</b> (inactivare/reactivare)		_ _
5	<b>Gestionarea declarațiilor fiscale</b> (primire și procesare declarații fiscale, schimbarea perioadei fiscale, asistență tehnică privind declarațiile fiscale, rectificări DF, notificări, RO e-factura)		_ _
6	<b>Informarea contribuabililor cu privire la situația lor fiscală</b> (accesul la dosarul fiscal, certificate de atestare fiscală, notificări de conformare, decizii de impunere, decizii privind obligațiile fiscale principale sau ca urmare a inspecției fiscale, decizii de rambursare a TVA, decizii privind penalitățile, stingerea sau compensarea obligațiilor fiscale, cazier fiscal etc.)		_ _
7	<b>Facilitățile pentru plata obligațiilor fiscale restante</b> (amânare la plată, reeșalonare)		_ _
8	<b>Soluționarea petițiilor/sesizărilor</b>		_ _

<p><b>B5. Vă voi citi acum o listă cu mai multe criterii legate de calitatea serviciilor oferite de ANAF. Pentru fiecare aspect pe care îl voi citi, vă rog să vă gândiți și să îmi spuneți cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de el în realitate?</b></p> <p><i>Vă rog să dați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă total nemulțumit, iar 10 înseamnă foarte mulțumit.</i></p> <p><i>Acolo unde nu puteți evalua un aspect pentru că nu ați beneficiat de acel serviciu vă rog să îmi spuneți (operator notează 77).</i></p>		Nota acordată...
<b>FIABILITATE</b>		
1	Reguli clare privind relația dintre ANAF și contribuabili	_ _
2	Simplitatea legislației privind fiscalitatea	_ _
3	Competența și profesionalismul personalului ANAF	_ _
4	Respectarea termenelor de rezolvare a solicitărilor/reclamațiilor contribuabililor	_ _
5	Calitatea serviciilor oferite de către ANAF la sediile ANAF	_ _
6	Calitatea serviciilor oferite de către ANAF on line (prin SPV, serviciul de programari on-line, formularul de contact)	_ _
7	Calitatea serviciilor oferite de către ANAF prin serviciul telefonic (contact center)	_ _
<b>ACCESIBILITATEA</b>		
8	Programul de lucru al sediilor ANAF	_ _
9	Accesibilitatea la sediul unităților fiscale ale ANAF pentru contribuabili (distanță, transport etc.)	_ _
10	Ușurința de a lua legătura cu reprezentanții ANAF folosind tehnologia (telefon, mail, chat)	_ _
11	Posibilitatea de transmitere on line a documentelor (SPV, site www.anaf.ro)	_ _
<b>RECEPTIVITATEA LA NEVOILE CONTRIBABILILOR</b>		
12	Amabilitatea personalului ANAF în relația cu contribuabilii	_ _
13	Gradul de profesionalism a personalului ANAF în rezolvarea problemelor contribuabililor	_ _
14	Asistența și îndrumarea contribuabililor atunci când au o solicitare	_ _
15	Atitudinea pro activă a personalului ANAF	_ _
<b>ÎNCREDEREA</b>		
16	Înregistrarea corectă a datelor privind contribuabilii în sistemul fiscal	_ _
17	Tratarea echidistantă a contribuabililor în relația cu ANAF	_ _
18	Absența practicilor corupte în relația cu contribuabilii	_ _
<b>COMUNICAREA CU CONTRIBUABILII</b>		
19	Existența unor surse și materiale de informare pentru contribuabili	_ _
20	Utilitatea informațiilor furnizate de către ANAF pentru contribuabili	_ _
21	Simplitatea formularelor utilizate de către ANAF	_ _
22	Respectarea procedurilor de audiență, sesizări și reclamații	_ _
23	Informarea contribuabililor cu privire la stadiul soluționării solicitării	_ _

**B6. Dumneavoastră ați interacționat în ultimul an cu SPV (spațiul privat virtual) pentru îndeplinirea obligațiilor fiscale?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

(Întrebarea B6\_1 doar dacă cod 1 la întrebarea B6)

<b>B6_1. Cât de mulțumit sunteți de următoarele caracteristici ale SPV?</b>	foarte mulțumit	mulțumit	nemulțumit	total nemulțumit	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. Modalitatea de înregistrare și autentificare	1	2	3	4	8	9
2. Funcționalitatea serviciilor oferite de SPV	1	2	3	4	8	9
3. Ușurința în navigare/identificarea informațiilor	1	2	3	4	8	9
4. Accesibilitatea limbajului	1	2	3	4	8	9
5. Securitatea interacțiunii cu ANAF în SPV	1	2	3	4	8	9

**C. Identificarea factorilor care influențează neconformarea și conformarea fiscală**

**C1. În acest moment sunteți la zi cu plata obligațiilor fiscale?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C2. În ultimul an, s-a întâmplat să nu aveți lichidități și să amânați plata obligațiilor fiscale peste termenul de plată?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C3. În ultimul an ați fost nevoiți să plătiți penalități la ANAF pentru întârzieri la plata taxelor?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C4. În acest moment aveți dobânzi și penalități de întârziere de plată la ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C5. Dacă faceți un calcul estimativ, câte ore alocați dumneavoastră sau persoana care gestionează relația cu ANAF pentru a îndeplini toate obligațiile fiscale?**

- Nr. ore |\_\_|\_\_|\_\_| 8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C6. Dacă faceți un calcul estimativ, care este costul lunar în RON pentru timpul de lucru al dumneavoastră sau al persoanei care gestionează relația cu ANAF (deplasări, telefoane, combustibil etc.) în vederea îndeplinii la timp a tuturor obligațiilor fiscale?**

- Suma în lei \_\_\_\_\_ 8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C7. Pentru a vă rezolva mai ușor problemele la ANAF v-au fost solicitate "atenții" (cadouri, bani) de către funcționarii ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C8. Pentru a vă rezolva mai ușor problemele fiscale la ANAF ați apelat la relații/cunoștințe, anagajați ai ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C9. În general, relația contribuabililor cu ANAF poate fi considerată ca fiind una stresantă?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**CONTRIBUABILI MICI ȘI MIJLOCII**

<b>C10. Care credeți că sunt factorii care îi influențează/motivează pe contribuabili să achite la timp obligațiile fiscale?</b>	Da	Nu	<i>Nu pot aprecia (SPONTAN)</i>	<i>NR (nu răspund)</i>
1. Existența lichidităților financiare	1	2	8	9
2. Convingerea privind achitarea la timp a obligațiilor fiscale	1	2	8	9
3. Nominalizarea în lista albă a contribuabililor corecți pe portalul ANAF	1	2	8	9
4. Nominalizarea în lista neagră a contribuabililor incorecți pe portalul ANAF	1	2	8	9
5. Sancțiunile	1	2	8	9
6. Asistența oferită la ghișeele ANAF pentru declararea și plata obligațiilor fiscale	1	2	8	9
7. Asistența oferită telefonic prin contact-center	1	2	8	9
8. Reamintirea prin notificări a obligațiilor fiscale	1	2	8	9
9. Mesajele personalizate primite prin Spațiul Privat Virtual	1	2	8	9
10. Programările on-line	1	2	8	9
11. Inspecțiile și controalele fiscale	1	2	8	9

**C11. Ce alți factori credeți că îi influențează/motivează pe contribuabili să achite la timp obligațiile fiscale?** (întrebare deschisă, notați în cuvinte ce declară respondentul)

8. Nu știu

9. NR (nu răspund)

<b>C12. Care credeți că sunt factorii care îi influențează pe contribuabili să NU achite la timp obligațiile fiscale?</b>	Da	Nu	<i>Nu pot aprecia (SPONTAN)</i>	<i>NR (nu răspund)</i>
1. Lipsa lichidităților financiare	1	2	8	9
2. Termenele de plată prea strânse	1	2	8	9
3. Nerambursarea TVA la timp	1	2	8	9
4. Servicii de plată online ineficiente/incomplet dezvoltate	1	2	8	9
5. Lipsa de încredere în utilizarea serviciilor de plată online	1	2	8	9
6. Asistența insuficientă primită din partea unităților fiscal teritoriale	1	2	8	9
7. Modalitatea de comunicare a actelor administrativ-fiscale emise electronic prin SPV	1	2	8	9
8. Inspecțiile și controalele fiscale prea rare	1	2	8	9
9. Durata de soluționare a problemelor fiscale	1	2	8	9

**C13. Ce alți factori credeți că îi influențează pe contribuabili să NU achite la timp obligațiile fiscale?**

(întrebare deschisă, notați în cuvinte ce declară respondentul)

8. Nu știu

9. NR (nu răspund)

## D. Eficientizarea comunicării publice

### D1. Cât de informat sunteți despre activitatea ANAF?

1. Foarte informat
2. Informat
3. Slab informat
4. Deloc informat
8. Nu știu
9. NR (nu răspund)

D2. Care sunt principalele canale de comunicare utilizate în interacțiunea dumneavoastră cu ANAF, în ultimul an?	Da	Nu	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. Întâlniri ale experților ANAF cu contribuabilii (inclusiv prin webinarii)	1	2	8	9
2. Campanii de informare marcate de distribuirea de materiale informative (pliante, ghiduri, broșuri, publicații în presa scrisă sau apariții la TV și/sau radio)	1	2	8	9
3. Asistență prin intermediul Formularului de contact (e-mail)	1	2	8	9
4. Asistență prin intermediul sesiunilor de chat	1	2	8	9
5. Asistență telefonică prin intermediul Contact Center-ului ANAF	1	2	8	9
6. Asistență telefonică prin intermediul altor numere de telefon	1	2	8	9
7. Asistență prin intermediul scrisorilor (format fizic)	1	2	8	9
8. Serviciul de programare on line	1	2	8	9
9. Contacte față în față la ghișeu	1	2	8	9
10. Servicii în sistem self-service la sediile administrațiilor fiscale	1	2	8	9
11. Servicii prin intermediul SPV	1	2	8	9
12. Portalul www.anaf.ro	1	2	8	9
13. Rețele sociale (Facebook, Instagram, Tik Tok etc.)	1	2	8	9
14. Evenimente/mese rotunde	1	2	8	9
15. Tel Verde Anticorupție	1	2	8	9

### D3. Care este modalitatea pe care o preferați cel mai mult în interacțiunea cu ANAF?

1. Față în față, la sediul instituției
2. On line
3. Telefonic
8. Nu știu
9. NR (nu răspund)

### D4. Care sunt motivele pentru care preferați să interacționați cu ANAF în acest mod?

1. Rapiditate
2. Comoditate
3. Simplitate
4. Alt motiv. Care? (notați în cuvinte) \_\_\_\_\_
8. Nu știu
9. NR (nu răspund)

### D5. Din perspectiva comunicării publice, ați spune că ANAF comunică în spațiul public...?

1. Prea mult
2. Potrivit
3. Prea puțin
4. Deloc
8. Nu știu

9. NR (nu răspund)

<b>D6. Cât de des ați accesat informații despre activitatea ANAF?</b>	Zilnic	Săptămânal	Lunar	Mai rar	Niciodată	NR (nu răspund)
1. la sediile ANAF (aviziere, displayuri, ghișeu)	1	2	3	4	5	9
2. pe site-ul www.anaf.ro	1	2	3	4	5	9
3. pe pagina de Facebook a ANAF	1	2	3	4	5	9
4. pe pagina de Instagram a ANAF	1	2	3	4	5	9
5. prin webinarii	1	2	3	4	5	9
6. prin podcasturi	1	2	3	4	5	9
7. de la conferințe/ateliere tematice	1	2	3	4	5	9

<b>D7. Cum ați aprecia informațiile difuzate de către ANAF din perspectiva ...?</b>	Foarte bune	Bune	Slabe	Foarte slabe	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. utilității	1	2	3	4	8	9
2. simplității	1	2	3	4	8	9
3. clarității	1	2	3	4	8	9
4. completitudinii	1	2	3	4	8	9
5. atractivității informației	1	2	3	4	8	9
6. promptitudinii difuzării	1	2	3	4	8	9
7. transparenței	1	2	3	4	8	9

<b>D8. Cât de bine informat sunteți despre următoarele aspecte fiscale relevante pentru dumneavoastră ...?</b>	Foarte bine	Bine	Slab	Deloc	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. tipul de taxe și impozite datorate statului	1	2	3	4	8	9
2. nivelul taxelor și impozitelor datorate	1	2	3	4	8	9
3. procedurile și termenele de plată	1	2	3	4	8	9
4. modalitățile de comunicare cu ANAF	1	2	3	4	8	9
5. modalitățile de contestare a deciziilor	1	2	3	4	8	9
6. regulile controlului/inspecției ANAF	1	2	3	4	8	9
7. sistemul de sancțiuni	1	2	3	4	8	9
8. facilitățile fiscale	1	2	3	4	8	9

**D9. Dumneavoastră ați solicitat în ultimul an o audiență/întrevedere la sediul ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      7. Nu e cazul      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

**D10. Dumneavoastră ați depus în ultimul an o solicitare/petiție către ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      7. Nu e cazul      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

**D11. Problema dumneavoastră a fost rezolvată în termenul legal?**

1. Da                      2. Nu                      7. Nu e cazul      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

**D12. Rezoluția ANAF a fost una favorabilă pentru dumneavoastră sau nu?**

1. Da                      2. Nu                      7. Nu e cazul      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

D13. În general, credeți că este ușor să rezolvi o problemă cu ANAF?

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

D14. Ce anume ați dori să se îmbunătățească din perspectiva comunicării ANAF cu contribuabilii?

8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

### E. INSPECȚIA FISCALĂ

E1. Considerați că ar fi mai bine ca, anterior acțiunilor de control, ANAF să vă notifice cu privire la eventuale riscuri fiscale identificate în vederea corectării acestora în mod voluntar?

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

E2. Sunteți de părere că, extinderea modalităților de transmitere pe cale electronică a documentelor în cadrul controalelor fiscale, este o variantă mai bună pentru dumneavoastră?

1. Da                      2. Nu                      3. Niciun efect                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

E3. Sunteți de părere că organizarea pe cale electronică a discuțiilor cu organul fiscal în cadrul controalelor fiscale este benefică pentru dumneavoastră?

1. Da                      2. Nu                      3. Niciun efect                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

### F. RO e-Factura

F1. Gândindu-vă la experiența generală pe care ați avut-o cu RO e-Factura, cât de mulțumit sunteți?

1. Foarte mulțumit  
2. Mai degrabă, mulțumit  
3. Mai degrabă, nemulțumit  
4. Total nemulțumit  
8. Nu știu  
9. NR (nu răspund)

	F2. Vă voi citi acum o listă cu mai multe criterii legate de funcționarea sistemului RO e-Factura. Pentru fiecare aspect pe care îl voi citi, vă rog să vă gândiți și să îmi spuneți cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de el în realitate? <i>Vă rog să dați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă total nemulțumit, iar 10 înseamnă foarte mulțumit.</i>	Nota acordată...
1	Funcționarea sistemului	_ _
2	Ușurința interacțiunii cu utilizatorul	_ _
3	Viteza de reacție a sistemului	_ _
4	Compatibilitatea cu dispozitivele și browserele pe care le utilizați	_ _
5	Serviciul de suport	_ _
6	Corectitudinea informațiilor transmise prin sistem	_ _
7	Gradul de actualizare a informațiilor din sistem	_ _
8	Protecția datelor personale	_ _

F3. Ce anume ați dori să se îmbunătățească din perspectiva dumneavoastră în funcționarea sistemului RO e-Factura?

---



---

8. Nu știu      9. NR (nu răspund)

### Date socio-demografice

#### SD1. Genul

1. Masculin
2. Feminin
9. Nu răspund

SD2. Ce vârstă aveți? (în ani împliniți)      |\_\_|\_\_| ani      9. Nu răspund

#### SD5. Ultima școală absolvită:

- |                        |  |
|------------------------|--|
| 1. Fără școală         | 6. Liceu   |
| 2. Școală primară      | 7. Școală post-liceală                             |
| 3. Gimnaziu            | 8. Studii superioare                               |
| 4. 10 clase            | 9. Studii post-universitare (masterat și doctorat) |
| 5. Școală profesională | 99. Nu răspund                                     |

SD5. Localitatea

---

SD6. Județul

---

Vă mulțumim foarte mult pentru timpul acordat și pentru amabilitatea cu care ne-ați răspuns. Cu acordul dvs. vă voi solicita câteva date de contact pentru a da posibilitatea partenerilor ANAF să verifice corectitudinea aplicării chestionarului.

SD7. Nume și prenume dvs.: \_\_\_\_\_

SD8. Funcția dvs.: \_\_\_\_\_

SD9. Numele companiei/PFA/ONG/NP/SAI/SIF: \_\_\_\_\_

SD 10 Număr de telefon: (format 07XX XXX XXX): \_\_\_\_\_

## CHESTIONAR

### PRIVIND EVALUAREA RELAȚIEI DINTRE CONTRIBUABILI ȘI ANAF

Bună ziua,  
 Numele meu este \_\_\_\_\_ și vă contactez din partea ANAF, care a desemnat institutul nostru (spune numele IRES/CCSAS) să facă o evaluare a relației dintre autoritățile fiscale și contribuabili, precum și o măsurare a satisfacției dumneavoastră față de serviciile oferite contribuabililor de către ANAF, în vederea optimizării acestora. Vă rugăm să ne acordați câteva minute pentru a ne răspunde la întrebări. Răspunsurile pe care le veți da sunt foarte importante pentru concluziile studiului și, de aceea, ne bazăm pe opinia dumneavoastră. Menționăm că ați fost ales la întâmplare și tot ceea ce veți spune aici va fi folosit numai pentru rezultatele acestui studiu, iar răspunsul dumneavoastră va rămâne strict confidențial. Continuarea acestei discuții confirmă acordul dumneavoastră pentru utilizarea acestor date strict pentru rezultatele studiului. **Vă mulțumesc!**

#### A. Fișă tehnică

A1. Dată interviu      \_\_/\_\_/\_\_\_\_

A2. Cod operator      |\_|\_|\_|

#### B. Evaluarea satisfacției contribuabililor

B1. Câtă încredere aveți în următoarele instituții?	foarte multă	multă	puțină	foarte puțină/ deloc	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. Guvern	1	2	3	4	8	9
2. Parlament	1	2	3	4	8	9
3. Comisia Europeană	1	2	3	4	8	9
4. Banca Națională	1	2	3	4	8	9
5. ANAF	1	2	3	4	8	9
6. Ministerul Finanțelor	1	2	3	4	8	9

#### B2. Gândindu-vă la experiența generală pe care ați avut-o cu ANAF, cât de mulțumit sunteți?

1. Foarte mulțumit
2. Mai degrabă, mulțumit
3. Mai degrabă, nemulțumit
4. Total nemulțumit
8. Nu știu
9. NR (nu răspund)

#### B2\_1. În opinia dumneavoastră cine credeți că este responsabil pentru elaborarea cadrului legislativ privind Codul Fiscal?

1. ANAF
2. Ministerul Finanțelor
3. ambele
8. Nu știu
9. NR (nu răspund)

**PERSOANE FIZICE ȘI ORGANIZAȚII NEGUVERNAMENTALE**

<b>B3. Cum ați aprecia performanța ANAF în aceste domenii ... ?</b>	foarte multă	multă	puțină	foarte puțină/ deloc	<i>Nu pot aprecia (SPONTAN)</i>	<i>NR (nu răspund)</i>
1. Colectarea taxelor și impozitelor	1	2	3	4	8	9
2. Combaterea evaziunii fiscale privind rambursarea TVA sau facilitățile fiscale	1	2	3	4	8	9
3. Identificarea și înregistrarea fiscală a persoanelor fizice și juridice care au obligații declarative fiscale și de plată a impozitelor și taxelor	1	2	3	4	8	9
4. Informarea și conștientizarea publică a contribuabililor privind necesitatea declarării fiscale și plata la timp a impozitelor și taxelor	1	2	3	4	8	9
5. Acțiunile de îndrumare a contribuabililor pentru conformare fiscală	1	2	3	4	8	9
6. Simplificarea reglementărilor fiscale și reducerea birocrăției	1	2	3	4	8	9

	<b>B4. Vă voi citi acum o listă cu mai multe categorii de servicii oferite de către ANAF. Pentru fiecare categorie de servicii pe care o voi citi, vă rog să îmi spuneți dacă ați utilizat-o în ultimul an și cât de mulțumit sunteți de aceste servicii?</b> <i>Vă rog să dați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă total nemulțumit, iar 10 înseamnă foarte mulțumit.</i> <i>Acolo unde nu puteți evalua o categorie pentru că nu ați beneficiat de acel serviciu vă rog să îmi spuneți (operator, notează codul 7).</i>	<b>a. Ați accesat aceste servicii în ultimul an?</b> 1. Da 2. Nu 7. Nu e cazul 8. Nu știu 9 NR	<b>b. Nota acordată?</b> <i>(doar dacă cod 1 la B4a)</i>
1	<b>Informare și asistență contribuabili</b> (informare, îndrumare, SPV, programări on line, seminare web, publicare liste debitori și restanțieri fiscali etc.)		_ _
2	<b>Înregistrarea contribuabililor</b> (înregistrare, modificare, declarare sediu, rezidență, înregistrare în scop de TVA etc.)		_ _
3	<b>Radierea din registrul contribuabililor</b> (radiere din registrul contribuabililor, anulare înregistrare în scop de TVA, radiere din registrul TVA la încasare)		_ _
4	<b>Comunicarea deciziei de declarare în inactivitate</b> (inactivare/reactivare)		_ _
5	<b>Gestionarea declarațiilor fiscale</b> (primire și procesare declarații fiscale, schimbarea perioadei fiscale, asistență tehnică privind declarațiile fiscale, rectificări DF, notificări, RO e-factura)		_ _
6	<b>Informarea contribuabililor cu privire la situația lor fiscală</b> (accesul la dosarul fiscal, certificate de atestare fiscală, notificări de conformare, decizii de impunere, decizii privind obligațiile fiscale principale sau ca urmare a inspecției fiscale, decizii de rambursare a TVA, decizii privind penalitățile, stingerea sau compensarea obligațiilor fiscale, cazier fiscal etc.)		_ _
7	<b>Facilitățile pentru plata obligațiilor fiscale restante</b> (amânare la plată, reeșalonare)		_ _
8	<b>Soluționarea petițiilor/sesizărilor</b>		_ _

**PERSOANE FIZICE ȘI ORGANIZAȚII NEGUVERNAMENTALE**

	<b>B5. Vă voi citi acum o listă cu mai multe criterii legate de calitatea serviciilor oferite de ANAF. Pentru fiecare aspect pe care îl voi citi, vă rog să vă gândiți și să îmi spuneți cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de el în realitate?</b> <i>Vă rog să dați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă total nemulțumit, iar 10 înseamnă foarte mulțumit.</i> <i>Acolo unde nu puteți evalua un aspect pentru că nu ați beneficiat de acel serviciu vă rog să îmi spuneți (operator notează 77).</i>	<b>Nota acordată...</b>
	<b>FIABILITATE</b>	
1	Reguli clare privind relația dintre ANAF și contribuabili	_ _
2	Simplitatea legislației privind fiscalitatea	_ _
3	Competența și profesionalismul personalului ANAF	_ _
4	Respectarea termenelor de rezolvare a solicitărilor/reclamațiilor contribuabililor	_ _
5	Calitatea serviciilor oferite de către ANAF la sediile ANAF	_ _
6	Calitatea serviciilor oferite de către ANAF on line (prin SPV, serviciul de programari on-line, formularul de contact)	_ _
7	Calitatea serviciilor oferite de către ANAF prin serviciul telefonic (contact center)	
	<b>ACCESIBILITATEA</b>	
8	Programul de lucru al sediilor ANAF	_ _
9	Accesibilitatea la sediul unităților fiscale ale ANAF pentru contribuabili (distanță, transport etc.)	_ _
10	Ușurința de a lua legătura cu reprezentanții ANAF folosind tehnologia (telefon, mail, chat)	_ _
11	Posibilitatea de transmitere on line a documentelor (SPV, site www.anaf.ro)	_ _
	<b>RECEPTIVITATEA LA NEVOILE CONTRIBABILILOR</b>	
12	Amabilitatea personalului ANAF în relația cu contribuabilii	_ _
13	Gradul de profesionalism a personalului ANAF în rezolvarea problemelor contribuabililor	_ _
14	Asistența și îndrumarea contribuabililor atunci când au o solicitare	_ _
15	Atitudinea pro activă a personalului ANAF	_ _
	<b>ÎNCREDEREA</b>	
16	Înregistrarea corectă a datelor privind contribuabilii în sistemul fiscal	_ _
17	Tratarea echidistantă a contribuabililor în relația cu ANAF	_ _
18	Absența practicilor corupte în relația cu contribuabilii	_ _
	<b>COMUNICAREA CU CONTRIBUABILII</b>	
19	Existența unor surse și materiale de informare pentru contribuabili	_ _
20	Utilitatea informațiilor furnizate de către ANAF pentru contribuabili	_ _
21	Simplitatea formularelor utilizate de către ANAF	_ _
22	Respectarea procedurilor de audiență, sesizări și reclamații	_ _
23	Informarea contribuabililor cu privire la stadiul soluționării solicitării	_ _

**B6. Dumneavoastră ați interacționat în ultimul an cu SPV (spațiul privat virtual) pentru îndeplinirea obligațiilor fiscale?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

## PERSOANE FIZICE ȘI ORGANIZAȚII NEGUVERNAMENTALE

(Întrebarea B6\_1 doar dacă cod 1 la întrebarea B6)

<b>B6_1. Cât de mulțumit sunteți de următoarele caracteristici ale SPV?</b>	foarte mulțumit	mulțumit	nemulțumit	total nemulțumit	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. Modalitatea de înregistrare și autentificare	1	2	3	4	8	9
2. Funcționalitatea serviciilor oferite de SPV	1	2	3	4	8	9
3. Ușurința în navigare/identificarea informațiilor	1	2	3	4	8	9
4. Accesibilitatea limbajului	1	2	3	4	8	9
5. Securitatea interacțiunii cu ANAF în SPV	1	2	3	4	8	9

### C. Identificarea factorilor care influențează neconformarea și conformarea fiscală

**C1. În acest moment sunteți la zi cu plata obligațiilor fiscale?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C2. În ultimul an, s-a întâmplat să nu aveți lichidități și să amânați plata obligațiilor fiscale peste termenul de plată?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C3. În ultimul an ați fost nevoiți să plătiți penalități la ANAF pentru întârzieri la plata taxelor?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C4. În acest moment aveți dobânzi și penalități de întârziere de plată la ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C5. Dacă faceți un calcul estimativ, câte ore alocați dumneavoastră sau persoana care gestionează relația cu ANAF pentru a îndeplini toate obligațiile fiscale?**

Nr. ore |\_\_|\_\_|\_\_| 8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C6. Dacă faceți un calcul estimativ, care este costul lunar în RON pentru timpul de lucru al dumneavoastră sau al persoanei care gestionează relația cu ANAF (deplasări, telefoane, combustibil etc.) în vederea îndeplinii la timp a tuturor obligațiilor fiscale?**

Suma în lei \_\_\_\_\_ 8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C7. Pentru a vă rezolva mai ușor problemele la ANAF v-au fost solicitate "atenții" (cadouri, bani) de către funcționarii ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C8. Pentru a vă rezolva mai ușor problemele fiscale la ANAF ați apelat la relații/cunoștințe, anagajați ai ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C9. În general, relația contribuabililor cu ANAF poate fi considerată ca fiind una stresantă?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**PERSOANE FIZICE ȘI ORGANIZAȚII NEGUVERNAMENTALE**

<b>C10. Care credeți că sunt factorii care îi influențează/motivează pe contribuabili să achite la timp obligațiile fiscale?</b>	Da	Nu	<i>Nu pot aprecia (SPONTAN)</i>	<i>NR (nu răspund)</i>
1. Existența lichidităților financiare	1	2	8	9
2. Convingerea privind achitarea la timp a obligațiilor fiscale	1	2	8	9
3. Nominalizarea în lista albă a contribuabililor corecți pe portalul ANAF	1	2	8	9
4. Nominalizarea în lista neagră a contribuabililor incorecți pe portalul ANAF	1	2	8	9
5. Sancțiunile	1	2	8	9
6. Asistența oferită la ghișeele ANAF pentru declararea și plata obligațiilor fiscale	1	2	8	9
7. Asistența oferită telefonic prin contact-center	1	2	8	9
8. Reamintirea prin notificări a obligațiilor fiscale	1	2	8	9
9. Mesajele personalizate primite prin Spațiul Privat Virtual	1	2	8	9
10. Programările on-line	1	2	8	9
11. Inspecțiile și controalele fiscale	1	2	8	9

**C11. Ce alți factori credeți că îi influențează/motivează pe contribuabili să achite la timp obligațiile fiscale?** (întrebare deschisă, notați în cuvinte ce declară respondentul)

8. Nu știu

9. NR (nu răspund)

<b>C12. Care credeți că sunt factorii care îi influențează pe contribuabili să NU achite la timp obligațiile fiscale?</b>	Da	Nu	<i>Nu pot aprecia (SPONTAN)</i>	<i>NR (nu răspund)</i>
1. Lipsa lichidităților financiare	1	2	8	9
2. Termenele de plată prea strânse	1	2	8	9
3. Nerambursarea TVA la timp	1	2	8	9
4. Servicii de plată online ineficiente/incomplet dezvoltate	1	2	8	9
5. Lipsa de încredere în utilizarea serviciilor de plată online	1	2	8	9
6. Asistența insuficientă primită din partea unităților fiscal teritoriale	1	2	8	9
7. Modalitatea de comunicare a actelor administrativ-fiscale emise electronic prin SPV	1	2	8	9
8. Inspecțiile și controalele fiscale prea rare	1	2	8	9
9. Durata de soluționare a problemelor fiscale	1	2	8	9

**C13. Ce alți factori credeți că îi influențează pe contribuabili să NU achite la timp obligațiile fiscale?**

(întrebare deschisă, notați în cuvinte ce declară respondentul)

8. Nu știu

9. NR (nu răspund)

**D. Eficientizarea comunicării publice**

**D1. Cât de informat sunteți despre activitatea ANAF?**

- 1. Foarte informat
- 2. Informat
- 3. Slab informat
- 4. Deloc informat
- 8. Nu știu
- 9. NR (nu răspund)

<b>D2. Care sunt principalele canale de comunicare utilizate în interacțiunea dumneavoastră cu ANAF, în ultimul an?</b>	Da	Nu	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. Întâlniri ale experților ANAF cu contribuabilii (inclusiv prin webinarii)	1	2	8	9
2. Campanii de informare marcate de distribuirea de materiale informative (pliante, ghiduri, broșuri, publicații în presa scrisă sau apariții la TV și/sau radio)	1	2	8	9
3. Asistență prin intermediul Formularului de contact (e-mail)	1	2	8	9
4. Asistență prin intermediul sesiunilor de chat	1	2	8	9
5. Asistență telefonică prin intermediul Contact Center-ului ANAF	1	2	8	9
6. Asistență telefonică prin intermediul altor numere de telefon	1	2	8	9
7. Asistență prin intermediul scrisorilor (format fizic)	1	2	8	9
8. Serviciul de programare on line	1	2	8	9
9. Contacte față în față la ghișeu	1	2	8	9
10. Servicii în sistem self-service la sediile administrațiilor fiscale	1	2	8	9
11. Servicii prin intermediul SPV	1	2	8	9
12. Portalul www.anaf.ro	1	2	8	9
13. Rețele sociale (Facebook, Instagram, Tik Tok etc.)	1	2	8	9
14. Evenimente/mese rotunde	1	2	8	9
15. Tel Verde Anticorupție	1	2	8	9

**D3. Care este modalitatea pe care o preferați cel mai mult în interacțiunea cu ANAF?**

- 1. Față în față, la sediul instituției
- 2. On line
- 3. Telefonic
- 8. Nu știu
- 9. NR (nu răspund)

**D4. Care sunt motivele pentru care preferați să interacționați cu ANAF în acest mod?**

- 1. Rapiditate
- 2. Comoditate
- 3. Simplitate
- 4. Alt motiv. Care? (notați în cuvinte) \_\_\_\_\_
- 8. Nu știu
- 9. NR (nu răspund)

**D5. Din perspectiva comunicării publice, ați spune că ANAF comunică în spațiul public...?**

- 1. Prea mult
- 2. Potrivit
- 3. Prea puțin
- 4. Deloc
- 8. Nu știu

**PERSOANE FIZICE ȘI ORGANIZAȚII NEGUVERNAMENTALE**

9. NR (nu răspund)

<b>D6. Cât de des ați accesat informații despre activitatea ANAF?</b>	Zilnic	Săptămânal	Lunar	Mai rar	Niciodată	NR (nu răspund)
1. la sediile ANAF (aviziere, displayuri, ghișeu)	1	2	3	4	5	9
2. pe site-ul www.anaf.ro	1	2	3	4	5	9
3. pe pagina de Facebook a ANAF	1	2	3	4	5	9
4. pe pagina de Instagram a ANAF	1	2	3	4	5	9
5. prin webinarii	1	2	3	4	5	9
6. prin podcasturi	1	2	3	4	5	9
7. de la conferințe/ateliere tematice	1	2	3	4	5	9

<b>D7. Cum ați aprecia informațiile difuzate de către ANAF din perspectiva ...?</b>	Foarte bune	Bune	Slabe	Foarte slabe	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. utilității	1	2	3	4	8	9
2. simplității	1	2	3	4	8	9
3. clarității	1	2	3	4	8	9
4. completitudinii	1	2	3	4	8	9
5. atractivității informației	1	2	3	4	8	9
6. promptitudinii difuzării	1	2	3	4	8	9
7. transparenței	1	2	3	4	8	9

<b>D8. Cât de bine informat sunteți despre următoarele aspecte fiscale relevante pentru dumneavoastră ...?</b>	Foarte bine	Bine	Slab	Deloc	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. tipul de taxe și impozite datorate statului	1	2	3	4	8	9
2. nivelul taxelor și impozitelor datorate	1	2	3	4	8	9
3. procedurile și termenele de plată	1	2	3	4	8	9
4. modalitățile de comunicare cu ANAF	1	2	3	4	8	9
5. modalitățile de contestare a deciziilor	1	2	3	4	8	9
6. regulile controlului/inspecției ANAF	1	2	3	4	8	9
7. sistemul de sancțiuni	1	2	3	4	8	9
8. facilitățile fiscale	1	2	3	4	8	9

**D9. Dumneavoastră ați solicitat în ultimul an o audiență/întrevedere la sediul ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      7. Nu e cazul      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

**D10. Dumneavoastră ați depus în ultimul an o solicitare/petiție către ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      7. Nu e cazul      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

**D11. Problema dumneavoastră a fost rezolvată în termenul legal?**

1. Da                      2. Nu                      7. Nu e cazul      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

**D12. Rezoluția ANAF a fost una favorabilă pentru dumneavoastră sau nu?**

1. Da                      2. Nu                      7. Nu e cazul      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

**D13. În general, credeți că este ușor să rezolvi o problemă cu ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**D14. Ce anume ați dori să se îmbunătățească din perspectiva comunicării ANAF cu contribuabilii?**

8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**E. INSPECȚIA FISCALĂ**

**E1. Considerați că ar fi mai bine ca, anterior acțiunilor de control, ANAF să vă notifice cu privire la eventuale riscuri fiscale identificate în vederea corectării acestora în mod voluntar?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**E2. Sunteți de părere că, extinderea modalităților de transmitere pe cale electronică a documentelor în cadrul controalelor fiscale, este o variantă mai bună pentru dumneavoastră?**

1. Da                      2. Nu                      3. Niciun efect                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**E3. Sunteți de părere că organizarea pe cale electronică a discuțiilor cu organul fiscal în cadrul controalelor fiscale este benefică pentru dumneavoastră?**

1. Da                      2. Nu                      3. Niciun efect                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**F. RO e-Factura (pentru PFA)**

**F1. Gândindu-vă la experiența generală pe care ați avut-o cu RO e-Factura, cât de mulțumit sunteți?**

1. Foarte mulțumit  
 2. Mai degrabă, mulțumit  
 3. Mai degrabă, nemulțumit  
 4. Total nemulțumit  
 8. Nu știu  
 9. NR (nu răspund)

		<b>Nota acordată...</b>
	<p><b>F2. Vă voi citi acum o listă cu mai multe criterii legate de funcționarea sistemului RO e-Factura. Pentru fiecare aspect pe care îl voi citi, vă rog să vă gândiți și să îmi spuneți cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de el în realitate?</b></p> <p><i>Vă rog să dați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă total nemulțumit, iar 10 înseamnă foarte mulțumit.</i></p>	
1	Funcționarea sistemului	_ _
2	Ușurința interacțiunii cu utilizatorul	_ _
3	Viteza de reacție a sistemului	_ _
4	Compatibilitatea cu dispozitivele și browserele pe care le utilizați	_ _
5	Serviciul de suport	_ _
6	Corectitudinea informațiilor transmise prin sistem	_ _
7	Gradul de actualizare a informațiilor din sistem	_ _
8	Protecția datelor personale	_ _

**F3. Ce anume ați dori să se îmbunătățească din perspectiva dumneavoastră în funcționarea sistemului RO e-Factura?**

---

---

8. Nu știu      9. NR (nu răspund)

### **Date socio-demografice**

#### **SD1. Genul**

- 1. Masculin
- 2. Feminin
- 9. Nu răspund

**SD2. Ce vârstă aveți? (în ani împliniți)**      |\_|\_| ani      9. Nu răspund

#### **SD5. Ultima școală absolvită:**

- |                        |  |
|------------------------|--|
| 1. Fără școală         | 6. Liceu   |
| 2. Școală primară      | 7. Școală post-liceală                             |
| 3. Gimnaziu            | 8. Studii superioare                               |
| 4. 10 clase            | 9. Studii post-universitare (masterat și doctorat) |
| 5. Școală profesională | 99. Nu răspund                                     |

**SD5. Localitatea** \_\_\_\_\_

**SD6. Județul** \_\_\_\_\_

**Vă mulțumim foarte mult pentru timpul acordat și pentru amabilitatea cu care ne-ați răspuns. Cu acordul dvs. vă voi solicita câteva date de contact pentru a da posibilitatea partenerilor ANAF să verifice corectitudinea aplicării chestionarului.**

**SD7. Nume și prenume dvs.:** \_\_\_\_\_

**SD8. Funcția dvs.:** \_\_\_\_\_

**SD9. Numele companiei/PFA/ONG/NP/SAI/SIF:** \_\_\_\_\_

**SD 10 Număr de telefon: (format 07XX XXX XXX):** \_\_\_\_\_

# CHESTIONAR

## PRIVIND EVALUAREA RELAȚIEI DINTRE CONTRIBUABILI ȘI ANAF

Bună ziua,  
 Numele meu este \_\_\_\_\_ și vă contactez din partea ANAF, care a desemnat institutul nostru (spune numele IRES/CCSAS) să facă o evaluare a relației dintre autoritățile fiscale și contribuabili, precum și o măsurare a satisfacției dumneavoastră față de serviciile oferite contribuabililor de către ANAF, în vederea optimizării acestora.  
 Vă rugăm să ne acordați câteva minute pentru a ne răspunde la întrebări. Răspunsurile pe care le veți da sunt foarte importante pentru concluziile studiului și, de aceea, ne bazăm pe opinia dumneavoastră. Menționăm că ați fost ales la întâmplare și tot ceea ce veți spune aici va fi folosit numai pentru rezultatele acestui studiu, iar răspunsul dumneavoastră va rămâne strict confidențial. Continuarea acestei discuții confirmă acordul dumneavoastră pentru utilizarea acestor date strict pentru rezultatele studiului.  
**Vă mulțumesc!**

### A. Fișă tehnică

A1. Dată interviu     \_/\_/\_\_\_

A2. Cod operator     |\_|\_|\_|

### B. Evaluarea satisfacției contribuabililor

B1. Câtă încredere aveți în următoarele instituții?	foarte multă	multă	puțină	foarte puțină/ deloc	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. Guvern	1	2	3	4	8	9
2. Parlament	1	2	3	4	8	9
3. Comisia Europeană	1	2	3	4	8	9
4. Banca Națională	1	2	3	4	8	9
5. ANAF	1	2	3	4	8	9
6. Ministerul Finanțelor	1	2	3	4	8	9

### B2. Gândindu-vă la experiența generală pe care ați avut-o cu ANAF, cât de mulțumit sunteți?

1. Foarte mulțumit
2. Mai degrabă, mulțumit
3. Mai degrabă, nemulțumit
4. Total nemulțumit
8. Nu știu
9. NR (nu răspund)

B3. Cum ați aprecia performanța ANAF în aceste domenii ... ?	foarte multă	multă	puțină	foarte puțină/ deloc	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. Colectarea taxelor și impozitelor	1	2	3	4	8	9
2. Combaterea evaziunii fiscale privind rambursarea TVA sau facilitățile fiscale	1	2	3	4	8	9
3. Identificarea și înregistrarea fiscală a persoanelor fizice și juridice care au obligații declarative fiscale și de plată a impozitelor și taxelor	1	2	3	4	8	9
4. Informarea și conștientizarea publică a contribuabililor privind necesitatea declarării fiscale și plata la timp a impozitelor și taxelor	1	2	3	4	8	9
5. Acțiunile de îndrumare a contribuabililor pentru conformare fiscală	1	2	3	4	8	9
6. Simplificarea reglementărilor fiscale și reducerea birocrăției	1	2	3	4	8	9

	<b>B4. Vă voi citi acum o listă cu mai multe categorii de servicii oferite de către ANAF. Pentru fiecare categorie de servicii pe care o voi citi, vă rog să îmi spuneți dacă ați utilizat-o în ultimul an și cât de mulțumit sunteți de aceste servicii?</b> <i>Vă rog să dați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă total nemulțumit, iar 10 înseamnă foarte mulțumit.</i> <i>Acolo unde nu puteți evalua o categorie pentru că nu ați beneficiat de acel serviciu vă rog să îmi spuneți (operator, notează codul 7).</i>	<b>a. Ați accesat aceste servicii în ultimul an?</b>  1. Da 2. Nu 7. Nu e cazul 8. Nu știu 9 NR	<b>b. Nota acordată?</b>  <i>(doar dacă cod 1 la B4a)</i>
1	<b>Informare și asistență contribuabili</b> (informare, îndrumare, SPV, programări on line, seminare web, publicare liste debitori și restanțieri fiscali etc.)		_ _
2	<b>Înregistrarea contribuabililor</b> (înregistrare, modificare, declarare sediu, rezidență, înregistrare în scop de TVA etc.)		_ _
3	<b>Radierea din registrul contribuabililor</b> (radiere din registrul contribuabililor, anulare înregistrare în scop de TVA, radiere din registrul TVA la încasare)		_ _
4	<b>Comunicarea deciziei de declarare în inactivitate</b> (inactivare/reactivare)		_ _
5	<b>Gestionarea declarațiilor fiscale</b> (primire și procesare declarații fiscale, schimbarea perioadei fiscale, asistență tehnică privind declarațiile fiscale, rectificări DF, notificări, RO e-factura)		_ _
6	<b>Informarea contribuabililor cu privire la situația lor fiscală</b> (accesul la dosarul fiscal, certificate de atestare fiscală, notificări de conformare, decizii de impunere, decizii privind obligațiile fiscale principale sau ca urmare a inspecției fiscale, decizii de rambursare a TVA, decizii privind penalitățile, stingerea sau compensarea obligațiilor fiscale, cazier fiscal etc.)		_ _
7	<b>Facilitățile pentru plata obligațiilor fiscale restante</b> (amânare la plată, reeșalonare)		_ _
8	<b>Soluționarea petițiilor/sesizărilor</b>		_ _

	<b>B5. Vă voi citi acum o listă cu mai multe criterii legate de calitatea serviciilor oferite de ANAF. Pentru fiecare aspect pe care îl voi citi, vă rog să vă gândiți și să îmi spuneți cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de el în realitate?</b> <i>Vă rog să dați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă total nemulțumit, iar 10 înseamnă foarte mulțumit.</i> <i>Acolo unde nu puteți evalua un aspect pentru că nu ați beneficiat de acel serviciu vă rog să îmi spuneți (operator notează 77).</i>	<b>Nota acordată...</b>
	<b>FIABILITATE</b>	
1	Reguli clare privind relația dintre ANAF și contribuabili	_ _
2	Simplitatea legislației privind fiscalitatea	_ _
3	Competența și profesionalismul personalului ANAF	_ _
4	Respectarea termenelor de rezolvare a solicitărilor/reclamațiilor contribuabililor	_ _
5	Calitatea serviciilor oferite de către ANAF la sediile ANAF	_ _
6	Calitatea serviciilor oferite de către ANAF on line (prin SPV, serviciul de programari on-line, formularul de contact)	_ _
7	Calitatea serviciilor oferite de către ANAF prin serviciul telefonic (contact center)	_ _
	<b>ACCESIBILITATEA</b>	
8	Programul de lucru al sediilor ANAF	_ _
9	Accesibilitatea la sediul unităților fiscale ale ANAF pentru contribuabili (distanță, transport etc.)	_ _
10	Ușurința de a lua legătura cu reprezentanții ANAF folosind tehnologia (telefon, mail, chat)	_ _

	<p><b>B5. Vă voi citi acum o listă cu mai multe criterii legate de calitatea serviciilor oferite de ANAF. Pentru fiecare aspect pe care îl voi citi, vă rog să vă gândiți și să îmi spuneți cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de el în realitate?</b></p> <p><i>Vă rog să dați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă total nemulțumit, iar 10 înseamnă foarte mulțumit.</i></p> <p><i>Acolo unde nu puteți evalua un aspect pentru că nu ați beneficiat de acel serviciu vă rog să îmi spuneți (operator notează 77).</i></p>	Nota acordată...
11	Posibilitatea de transmitere on line a documentelor (SPV, site www.anaf.ro)	_ _
<b>RECEPTIVITATEA LA NEVOILE CONTRIBABILILOR</b>		
12	Amabilitatea personalului ANAF în relația cu contribuabilii	_ _
13	Gradul de profesionalism a personalului ANAF în rezolvarea problemelor contribuabililor	_ _
14	Asistența și îndrumarea contribuabililor atunci când au o solicitare	_ _
15	Atitudinea pro activă a personalului ANAF	_ _
<b>ÎNCREDEREA</b>		
16	Înregistrarea corectă a datelor privind contribuabilii în sistemul fiscal	_ _
17	Tratarea echidistantă a contribuabililor în relația cu ANAF	_ _
18	Absența practicilor corupte în relația cu contribuabilii	_ _
<b>COMUNICAREA CU CONTRIBUABILII</b>		
19	Existența unor surse și materiale de informare pentru contribuabili	_ _
20	Utilitatea informațiilor furnizate de către ANAF pentru contribuabili	_ _
21	Simplitatea formularelor utilizate de către ANAF	_ _
22	Respectarea procedurilor de audiență, sesizări și reclamații	_ _
23	Informarea contribuabililor cu privire la stadiul soluționării solicitării	_ _

**B6. Dumneavoastră ați interacționat în ultimul an cu SPV (spațiul privat virtual) pentru îndeplinirea obligațiilor fiscale?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

(Întrebarea B6\_1 doar dacă cod 1 la întrebarea B6)

<b>B6_1. Cât de mulțumit sunteți de următoarele caracteristici ale SPV?</b>	foarte mulțumit	mulțumit	nemulțumit	total nemulțumit	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. Modalitatea de înregistrare și autentificare	1	2	3	4	8	9
2. Funcționalitatea serviciilor oferite de SPV	1	2	3	4	8	9
3. Ușurința în navigare/ identificarea informațiilor	1	2	3	4	8	9
4. Accesibilitatea limbajului	1	2	3	4	8	9
5. Securitatea interacțiunii cu ANAF în SPV	1	2	3	4	8	9

**C. Identificarea factorilor care influențează neconformarea și conformarea fiscală**

**C1. În acest moment sunteți la zi cu plata obligațiilor fiscale?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C2. În ultimul an, s-a întâmplat să nu aveți lichidități și să amânați plata obligațiilor fiscale peste termenul de plată?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C3. În ultimul an ați fost nevoiți să plătiți penalități la ANAF pentru întârzieri la plata taxelor?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C4. În acest moment aveți dobânzi și penalități de întârziere de plată la ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C5. Dacă faceți un calcul estimativ, câte ore alocați dumneavoastră sau persoana care gestionează relația cu ANAF pentru a îndeplini toate obligațiile fiscale?**

Nr. ore |\_\_|\_\_|\_\_| 8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C6. Dacă faceți un calcul estimativ, care este costul lunar în RON pentru timpul de lucru al dumneavoastră sau al persoanei care gestionează relația cu ANAF (deplasări, telefoane, combustibil etc.) în vederea îndeplinii la timp a tuturor obligațiilor fiscale?**

Suma în lei \_\_\_\_\_ 8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C7. Pentru a vă rezolva mai ușor problemele la ANAF v-au fost solicitate "atenții" (cadouri, bani) de către funcționarii ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C8. Pentru a vă rezolva mai ușor problemele fiscale la ANAF ați apelat la relații/cunoștințe, anagajați ai ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C9. În general, relația contribuabililor cu ANAF poate fi considerată ca fiind una stresantă?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

<b>C10. Care credeți că sunt factorii care îi influențează/motivează pe contribuabili să achite la timp obligațiile fiscale?</b>	Da	Nu	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. Existența lichidităților financiare	1	2	8	9
2. Convingerea privind achitarea la timp a obligațiilor fiscale	1	2	8	9
3. Nominalizarea în lista albă a contribuabililor corecți pe portalul ANAF	1	2	8	9
4. Nominalizarea în lista neagră a contribuabililor incorecți pe portalul ANAF	1	2	8	9
5. Sancțiunile	1	2	8	9
6. Asistența oferită la ghișeele ANAF pentru declararea și plata obligațiilor fiscale	1	2	8	9
7. Asistența oferită telefonic prin contact-center	1	2	8	9
8. Reamintirea prin notificări a obligațiilor fiscale	1	2	8	9
9. Mesajele personalizate primite prin Spațiul Privat Virtual	1	2	8	9
10. Programările on-line	1	2	8	9
11. Inspecțiile și controalele fiscale	1	2	8	9

**C11. Ce alți factori credeți că îi influențează/motivează pe contribuabili să achite la timp obligațiile fiscale? (întrebare deschisă, notați în cuvinte ce declară respondentul)**

8. Nu știu

9. NR (nu răspund)

<b>C12. Care credeți că sunt factorii care îi influențează pe contribuabili să NU achite la timp obligațiile fiscale?</b>	Da	Nu	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. Lipsa lichidităților financiare	1	2	8	9
2. Termenele de plată prea strânse	1	2	8	9
3. Nerambursarea TVA la timp	1	2	8	9
4. Servicii de plată online ineficiente/ incomplet dezvoltate	1	2	8	9
5. Lipsa de încredere în utilizarea serviciilor de plată online	1	2	8	9
6. Asistența insuficientă primită din partea unităților fiscal teritoriale	1	2	8	9
7. Modalitatea de comunicare a actelor administrativ-fiscale emise electronic prin SPV	1	2	8	9
8. Inspecțiile și controalele fiscale prea rare	1	2	8	9
9. Durata de soluționare a problemelor fiscale	1	2	8	9

**C13. Ce alți factori credeți că îi influențează pe contribuabili să NU achite la timp obligațiile fiscale?**

(întrebare deschisă, notați în cuvinte ce declară respondentul)

8. Nu știu

9. NR (nu răspund)

## D. Eficientizarea comunicării publice

**D1. Cât de informat sunteți despre activitatea ANAF?**

1. Foarte informat
2. Informat
3. Slab informat
4. Deloc informat
8. Nu știu
9. NR (nu răspund)

<b>D2. Care sunt principalele canale de comunicare utilizate în interacțiunea dumneavoastră cu ANAF, în ultimul an?</b>	Da	Nu	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. Întâlniri ale experților ANAF cu contribuabilii (inclusiv prin webinarii)	1	2	8	9
2. Campanii de informare marcate de distribuirea de materiale informative (pliante, ghiduri, broșuri, publicații în presa scrisă sau apariții la TV și/sau radio)	1	2	8	9
3. Asistență prin intermediul Formularului de contact (e-mail)	1	2	8	9
4. Asistență prin intermediul sesiunilor de chat	1	2	8	9
5. Asistență telefonică prin intermediul Contact Center-ului ANAF	1	2	8	9
6. Asistență telefonică prin intermediul altor numere de telefon	1	2	8	9
7. Asistență prin intermediul scrisorilor (format fizic)	1	2	8	9
8. Serviciul de programare on line	1	2	8	9
9. Contacte față în față la ghișeu	1	2	8	9
10. Servicii în sistem self-service la sediile administrațiilor fiscale	1	2	8	9
11. Servicii prin intermediul SPV	1	2	8	9
12. Portalul www.anaf.ro	1	2	8	9

<b>D2. Care sunt principalele canale de comunicare utilizate în interacțiunea dumneavoastră cu ANAF, în ultimul an?</b>	Da	Nu	<i>Nu pot aprecia (SPONTAN)</i>	<i>NR (nu răspund)</i>
13. Rețele sociale (Facebook, Instagram, Tik Tok etc.)	1	2	8	9
14. Evenimente/mese rotunde	1	2	8	9
15. Tel Verde Anticorupție	1	2	8	9

**D3. Care este modalitatea pe care o preferați cel mai mult în interacțiunea cu ANAF?**

1. Față în față, la sediul instituției
2. On line
3. Telefonic
8. Nu știu
9. NR (nu răspund)

**D4. Care sunt motivele pentru care preferați să interacționați cu ANAF în acest mod?**

1. Rapiditate
2. Comoditate
3. Simplitate
4. Alt motiv. Care? (notați în cuvinte) \_\_\_\_\_
8. Nu știu
9. NR (nu răspund)

**D5. Din perspectiva comunicării publice, ați spune că ANAF comunică în spațiul public...?**

1. Prea mult
2. Potrivit
3. Prea puțin
4. Deloc
8. Nu știu
9. NR (nu răspund)

<b>D6. Cât de des ați accesat informații despre activitatea ANAF?</b>	Zilnic	Săptămânal	Lunar	Mai rar	Niciodată	<i>NR (nu răspund)</i>
1. la sediile ANAF (aviziere, displayuri, ghișeu)	1	2	3	4	5	9
2. pe site-ul www.anaf.ro	1	2	3	4	5	9
3. pe pagina de Facebook a ANAF	1	2	3	4	5	9
4. pe pagina de Instagram a ANAF	1	2	3	4	5	9
5. prin webinarii	1	2	3	4	5	9
6. prin podcasturi	1	2	3	4	5	9
7. de la conferințe/ateliere tematice	1	2	3	4	5	9

<b>D7. Cum ați aprecia informațiile difuzate de către ANAF din perspectiva ...?</b>	Foarte bune	Bune	Slabe	Foarte slabe	<i>Nu pot aprecia (SPONTAN)</i>	<i>NR (nu răspund)</i>
1. utilității	1	2	3	4	8	9
2. simplității	1	2	3	4	8	9
3. clarității	1	2	3	4	8	9
4. completitudinii	1	2	3	4	8	9
5. atractivității informației	1	2	3	4	8	9
6. promptitudinii difuzării	1	2	3	4	8	9
7. transparenței	1	2	3	4	8	9

<b>D8. Cât de bine informat sunteți despre următoarele aspecte fiscale relevante pentru dumneavoastră ...?</b>	Foarte bine	Bine	Slab	Deloc	<i>Nu pot aprecia (SPONTAN)</i>	<i>NR (nu răspund)</i>
1. tipul de taxe și impozite datorate statului	1	2	3	4	8	9
2. nivelul taxelor și impozitelor datorate	1	2	3	4	8	9
3. procedurile și termenele de plată	1	2	3	4	8	9
4. modalitățile de comunicare cu ANAF	1	2	3	4	8	9
5. modalitățile de contestare a deciziilor	1	2	3	4	8	9
6. regulile controlului/inspecției ANAF	1	2	3	4	8	9
7. sistemul de sancțiuni	1	2	3	4	8	9
8. facilitățile fiscale	1	2	3	4	8	9

**D9. Dumneavoastră ați solicitat în ultimul an o audiență/întrevedere la sediul ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      7. Nu e cazul      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

**D10. Dumneavoastră ați depus în ultimul an o solicitare/petiție către ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      7. Nu e cazul      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

**D11. Problema dumneavoastră a fost rezolvată în termenul legal?**

1. Da                      2. Nu                      7. Nu e cazul      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

**D12. Rezoluția ANAF a fost una favorabilă pentru dumneavoastră sau nu?**

1. Da                      2. Nu                      7. Nu e cazul      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

**D13. În general, credeți că este ușor să rezolvi o problemă cu ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

**D14. Ce anume ați dori să se îmbunătățească din perspectiva comunicării ANAF cu contribuabilii?**

8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**E. INSPECȚIA FISCALĂ****E1. Considerați că ar fi mai bine ca, anterior acțiunilor de control, ANAF să vă notifice cu privire la eventuale riscuri fiscale identificate în vederea corectării acestora în mod voluntar?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

**E2. Sunteți de părere că, extinderea modalităților de transmitere pe cale electronică a documentelor în cadrul controalelor fiscale, este o variantă mai bună pentru dumneavoastră?**

1. Da                      2. Nu                      3. Niciun efect      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

**E3. Sunteți de părere că organizarea pe cale electronică a discuțiilor cu organul fiscal în cadrul controalelor fiscale este benefică pentru dumneavoastră?**

1. Da                      2. Nu                      3. Niciun efect      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

## F. RO e-Factura

**F1. Gândindu-vă la experiența generală pe care ați avut-o cu RO e-Factura, cât de mulțumit sunteți ?**

1. Foarte mulțumit
2. Mai degrabă, mulțumit
3. Mai degrabă, nemulțumit
4. Total nemulțumit
8. Nu știu
9. NR (nu răspund)

	<b>F2. Vă voi citi acum o listă cu mai multe criterii legate de funcționarea sistemului RO e-Factura. Pentru fiecare aspect pe care îl voi citi, vă rog să vă gândiți și să îmi spuneți cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de el în realitate?</b> <i>Vă rog să dați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă total nemulțumit, iar 10 înseamnă foarte mulțumit.</i>	<b>Nota acordată...</b>
1	Funcționarea sistemului	_ _
2	Ușurința interacțiunii cu utilizatorul	_ _
3	Viteza de reacție a sistemului	_ _
4	Compatibilitatea cu dispozitivele și browserele pe care le utilizați	_ _
5	Serviciul de suport	_ _
6	Corectitudinea informațiilor transmise prin sistem	_ _
7	Gradul de actualizare a informațiilor din sistem	_ _
8	Protecția datelor personale	_ _

**F3. Ce anume ați dori să se îmbunătățească din perspectiva dumneavoastră în funcționarea sistemului RO e-Factura?**

---



---

8. Nu știu      9. NR (nu răspund)

## Date socio-demografice

**SD1. Genul**

1. Masculin
2. Feminin
9. Nu răspund

**SD2. Ce vârstă aveți? (în ani împliniți)**      |\_|\_| ani      9. Nu răspund

**SD5. Ultima școală absolvită:**

- |                        |  |
|------------------------|--|
| 1. Fără școală         | 6. Liceu   |
| 2. Școală primară      | 7. Școală post-liceală                             |
| 3. Gimnaziu            | 8. Studii superioare                               |
| 4. 10 clase            | 9. Studii post-universitare (masterat și doctorat) |
| 5. Școală profesională | 99. Nu răspund                                     |

**SD5. Localitatea** \_\_\_\_\_

**SD6. Județul** \_\_\_\_\_

**Vă mulțumim foarte mult pentru timpul acordat și pentru amabilitatea cu care ne-ați răspuns. Cu acordul dvs. vă voi solicita câteva date de contact pentru a da posibilitatea partenerilor ANAF să verifice corectitudinea aplicării chestionarului.**

**SD7. Nume și prenume dvs.:** \_\_\_\_\_

**SD8. Funcția dvs.:** \_\_\_\_\_

**SD9. Numele companiei/PFA/ONG/NP/SAI/SIF:** \_\_\_\_\_

**SD 10 Număr de telefon: (format 07XX XXX XXX):** \_\_\_\_\_

# CHESTIONAR

## PRIVIND EVALUAREA RELAȚIEI DINTRE CONTRIBUABILI ȘI ANAF

Bună ziua,  
 Numele meu este \_\_\_\_\_ și vă contactez din partea ANAF, care a desemnat institutul nostru (spune numele IRES/CCSAS) să facă o evaluare a relației dintre autoritățile fiscale și contribuabili, precum și o măsurare a satisfacției dumneavoastră față de serviciile oferite contribuabililor de către ANAF, în vederea optimizării acestora.  
 Vă rugăm să ne acordați câteva minute pentru a ne răspunde la întrebări. Răspunsurile pe care le veți da sunt foarte importante pentru concluziile studiului și, de aceea, ne bazăm pe opinia dumneavoastră. Menționăm că ați fost ales la întâmplare și tot ceea ce veți spune aici va fi folosit numai pentru rezultatele acestui studiu, iar răspunsul dumneavoastră va rămâne strict confidențial. Continuarea acestei discuții confirmă acordul dumneavoastră pentru utilizarea acestor date strict pentru rezultatele studiului.  
**Vă mulțumesc!**

### A. Fișă tehnică

A1. Dată interviu     \_/\_/\_\_\_\_

A2. Cod operator     |\_|\_|\_|

### B. Evaluarea satisfacției contribuabililor

B1. Câtă încredere aveți în următoarele instituții?	foarte multă	multă	puțină	foarte puțină/ deloc	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. Guvern	1	2	3	4	8	9
2. Parlament	1	2	3	4	8	9
3. Comisia Europeană	1	2	3	4	8	9
4. Banca Națională	1	2	3	4	8	9
5. ANAF	1	2	3	4	8	9
6. Ministerul Finanțelor	1	2	3	4	8	9

### B2. Gândindu-vă la experiența generală pe care ați avut-o cu ANAF, cât de mulțumit sunteți?

1. Foarte mulțumit
2. Mai degrabă, mulțumit
3. Mai degrabă, nemulțumit
4. Total nemulțumit
8. Nu știu
9. NR (nu răspund)

B3. Cum ați aprecia performanța ANAF în aceste domenii ... ?	foarte multă	multă	puțină	foarte puțină/ deloc	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. Colectarea taxelor și impozitelor	1	2	3	4	8	9
2. Combaterea evaziunii fiscale privind rambursarea TVA sau facilitățile fiscale	1	2	3	4	8	9
3. Identificarea și înregistrarea fiscală a persoanelor fizice și juridice care au obligații declarative fiscale și de plată a impozitelor și taxelor	1	2	3	4	8	9
4. Informarea și conștientizarea publică a contribuabililor privind necesitatea declarării fiscale și plata la timp a impozitelor și taxelor	1	2	3	4	8	9
5. Acțiunile de îndrumare a contribuabililor pentru conformare fiscală	1	2	3	4	8	9
6. Simplificarea reglementărilor fiscale și reducerea birocrăției	1	2	3	4	8	9

	<b>B4. Vă voi citi acum o listă cu mai multe categorii de servicii oferite de către ANAF. Pentru fiecare categorie de servicii pe care o voi citi, vă rog să îmi spuneți dacă ați utilizat-o în ultimul an și cât de mulțumit sunteți de aceste servicii?</b> <i>Vă rog să dați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă total nemulțumit, iar 10 înseamnă foarte mulțumit.</i> <i>Acolo unde nu puteți evalua o categorie pentru că nu ați beneficiat de acel serviciu vă rog să îmi spuneți (operator, notează codul 7).</i>	<b>a. Ați accesat aceste servicii în ultimul an?</b> 1. Da 2. Nu 7. Nu e cazul 8. Nu știu 9 NR	<b>b. Nota acordată?</b> <i>(doar dacă cod 1 la B4a)</i>
1	<b>Informare și asistență contribuabili</b> (informare, îndrumare, SPV, programări on line, seminare web, publicare liste debitori și restanțieri fiscali etc.)		_ _
2	<b>Înregistrarea contribuabililor</b> (înregistrare, modificare, declarare sediu, rezidență, înregistrare în scop de TVA etc.)		_ _
3	<b>Radierea din registrul contribuabililor</b> (radiere din registrul contribuabililor, anulare înregistrare în scop de TVA, radiere din registrul TVA la încasare)		_ _
4	<b>Comunicarea deciziei de declarare în inactivitate</b> (inactivare/reactivare)		_ _
5	<b>Gestionarea declarațiilor fiscale</b> (primire și procesare declarații fiscale, schimbarea perioadei fiscale, asistență tehnică privind declarațiile fiscale, rectificări DF, notificări, RO e-factura)		_ _
6	<b>Informarea contribuabililor cu privire la situația lor fiscală</b> (accesul la dosarul fiscal, certificate de atestare fiscală, notificări de conformare, decizii de impunere, decizii privind obligațiile fiscale principale sau ca urmare a inspecției fiscale, decizii de rambursare a TVA, decizii privind penalitățile, stingerea sau compensarea obligațiilor fiscale, cazier fiscal etc.)		_ _
7	<b>Facilitățile pentru plata obligațiilor fiscale restante</b> (amânare la plată, reeșalonare)		_ _
8	<b>Soluționarea petițiilor/sesizărilor</b>		_ _

	<b>B5. Vă voi citi acum o listă cu mai multe criterii legate de calitatea serviciilor oferite de ANAF. Pentru fiecare aspect pe care îl voi citi, vă rog să vă gândiți și să îmi spuneți cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de el în realitate?</b> <i>Vă rog să dați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă total nemulțumit, iar 10 înseamnă foarte mulțumit.</i> <i>Acolo unde nu puteți evalua un aspect pentru că nu ați beneficiat de acel serviciu vă rog să îmi spuneți (operator notează 77).</i>	<b>Nota acordată...</b>
	<b>FIABILITATE</b>	
1	Reguli clare privind relația dintre ANAF și contribuabili	_ _
2	Simplitatea legislației privind fiscalitatea	_ _
3	Competența și profesionalismul personalului ANAF	_ _
4	Respectarea termenelor de rezolvare a solicitărilor/reclamațiilor contribuabililor	_ _
5	Calitatea serviciilor oferite de către ANAF la sediile ANAF	_ _
6	Calitatea serviciilor oferite de către ANAF on line (prin SPV, serviciul de programari on-line, formularul de contact)	_ _
7	Calitatea serviciilor oferite de către ANAF prin serviciul telefonic (contact center)	_ _
	<b>ACCESIBILITATEA</b>	
8	Programul de lucru al sediilor ANAF	_ _
9	Accesibilitatea la sediul unităților fiscale ale ANAF pentru contribuabili (distanță, transport etc.)	_ _
10	Ușurința de a lua legătura cu reprezentanții ANAF folosind tehnologia (telefon, mail, chat)	_ _
11	Posibilitatea de transmitere on line a documentelor (SPV, site www.anaf.ro)	_ _

	<p><b>B5. Vă voi citi acum o listă cu mai multe criterii legate de calitatea serviciilor oferite de ANAF. Pentru fiecare aspect pe care îl voi citi, vă rog să vă gândiți și să îmi spuneți cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de el în realitate?</b></p> <p><i>Vă rog să dați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă total nemulțumit, iar 10 înseamnă foarte mulțumit.</i></p> <p><i>Acolo unde nu puteți evalua un aspect pentru că nu ați beneficiat de acel serviciu vă rog să îmi spuneți (operator notează 77).</i></p>	Nota acordată...
<b>RECEPTIVITATEA LA NEVOILE CONTRIBABILILOR</b>		
12	Amabilitatea personalului ANAF în relația cu contribuabilii	_ _
13	Gradul de profesionalism a personalului ANAF în rezolvarea problemelor contribuabililor	_ _
14	Asistența și îndrumarea contribuabililor atunci când au o solicitare	_ _
15	Atitudinea pro activă a personalului ANAF	_ _
<b>ÎNCREDEREA</b>		
16	Înregistrarea corectă a datelor privind contribuabilii în sistemul fiscal	_ _
17	Tratarea echidistantă a contribuabililor în relația cu ANAF	_ _
18	Absența practicilor corupte în relația cu contribuabilii	_ _
<b>COMUNICAREA CU CONTRIBUABILII</b>		
19	Existența unor surse și materiale de informare pentru contribuabili	_ _
20	Utilitatea informațiilor furnizate de către ANAF pentru contribuabili	_ _
21	Simplitatea formularelor utilizate de către ANAF	_ _
22	Respectarea procedurilor de audiență, sesizări și reclamații	_ _
23	Informarea contribuabililor cu privire la stadiul soluționării solicitării	_ _

**B6. Dumneavoastră ați interacționat în ultimul an cu SPV (spațiul privat virtual) pentru îndeplinirea obligațiilor fiscale?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

(Întrebarea B6\_1 doar dacă cod 1 la întrebarea B6)

<b>B6_1. Cât de mulțumit sunteți de următoarele caracteristici ale SPV?</b>	foarte mulțumit	mulțumit	nemulțumit	total nemulțumit	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. Modalitatea de înregistrare și autentificare	1	2	3	4	8	9
2. Funcționalitatea serviciilor oferite de SPV	1	2	3	4	8	9
3. Ușurința în navigare/ identificarea informațiilor	1	2	3	4	8	9
4. Accesibilitatea limbajului	1	2	3	4	8	9
5. Securitatea interacțiunii cu ANAF în SPV	1	2	3	4	8	9

**C. Identificarea factorilor care influențează neconformarea și conformarea fiscală**

**C1. În acest moment sunteți la zi cu plata obligațiilor fiscale?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C2. În ultimul an, s-a întâmplat să nu aveți lichidități și să amânați plata obligațiilor fiscale peste termenul de plată?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C3. În ultimul an ați fost nevoiți să plătiți penalități la ANAF pentru întârzieri la plata taxelor?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C4. În acest moment aveți dobânzi și penalități de întârziere de plată la ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C5. Dacă faceți un calcul estimativ, câte ore alocați dumneavoastră sau persoana care gestionează relația cu ANAF pentru a îndeplini toate obligațiile fiscale?**

- Nr. ore |\_\_|\_\_|\_\_| 8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C6. Dacă faceți un calcul estimativ, care este costul lunar în RON pentru timpul de lucru al dumneavoastră sau al persoanei care gestionează relația cu ANAF (deplasări, telefoane, combustibil etc.) în vederea îndeplinii la timp a tuturor obligațiilor fiscale?**

- Suma în lei \_\_\_\_\_ 8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C7. Pentru a vă rezolva mai ușor problemele la ANAF v-au fost solicitate "atenții" (cadouri, bani) de către funcționarii ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C8. Pentru a vă rezolva mai ușor problemele fiscale la ANAF ați apelat la relații/cunoștințe, anagajați ai ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**C9. În general, relația contribuabililor cu ANAF poate fi considerată ca fiind una stresantă?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

<b>C10. Care credeți că sunt factorii care îi influențează/motivează pe contribuabili să achite la timp obligațiile fiscale?</b>	Da	Nu	<i>Nu pot aprecia (SPONTAN)</i>	<i>NR (nu răspund)</i>
1. Existența lichidităților financiare	1	2	8	9
2. Convingerea privind achitarea la timp a obligațiilor fiscale	1	2	8	9
3. Nominalizarea în lista albă a contribuabililor corecți pe portalul ANAF	1	2	8	9
4. Nominalizarea în lista neagră a contribuabililor incorecți pe portalul ANAF	1	2	8	9
5. Sancțiunile	1	2	8	9
6. Asistența oferită la ghișeele ANAF pentru declararea și plata obligațiilor fiscale	1	2	8	9
7. Asistența oferită telefonic prin contact-center	1	2	8	9
8. Reamintirea prin notificări a obligațiilor fiscale	1	2	8	9
9. Mesajele personalizate primite prin Spațiul Privat Virtual	1	2	8	9
10. Programările on-line	1	2	8	9
11. Inspecțiile și controalele fiscale	1	2	8	9

**C11. Ce alți factori credeți că îi influențează/motivează pe contribuabili să achite la timp obligațiile fiscale? (întrebare deschisă, notați în cuvinte ce declară respondentul)**

---

8. Nu știu

9. NR (nu răspund)

<b>C12. Care credeți că sunt factorii care îi influențează pe contribuabili să NU achite la timp obligațiile fiscale?</b>	Da	Nu	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. Lipsa lichidităților financiare	1	2	8	9
2. Termenele de plată prea strânse	1	2	8	9
3. Nerambursarea TVA la timp	1	2	8	9
4. Servicii de plată online ineficiente/ incomplet dezvoltate	1	2	8	9
5. Lipsa de încredere în utilizarea serviciilor de plată online	1	2	8	9
6. Asistența insuficientă primită din partea unităților fiscal teritoriale	1	2	8	9
7. Modalitatea de comunicare a actelor administrativ-fiscale emise electronic prin SPV	1	2	8	9
8. Inspecțiile și controalele fiscale prea rare	1	2	8	9
9. Durata de soluționare a problemelor fiscale	1	2	8	9

**C13. Ce alți factori credeți că îi influențează pe contribuabili să NU achite la timp obligațiile fiscale?**

(întrebare deschisă, notați în cuvinte ce declară respondentul)

---



---

8. Nu știu

9. NR (nu răspund)

**D. Eficientizarea comunicării publice****D1. Cât de informat sunteți despre activitatea ANAF?**

1. Foarte informat
2. Informat
3. Slab informat
4. Deloc informat
8. Nu știu
9. NR (nu răspund)

<b>D2. Care sunt principalele canale de comunicare utilizate în interacțiunea dumneavoastră cu ANAF, în ultimul an?</b>	Da	Nu	Nu pot aprecia (SPONTAN)	NR (nu răspund)
1. Întâlniri ale experților ANAF cu contribuabilii (inclusiv prin webinarii)	1	2	8	9
2. Campanii de informare marcate de distribuirea de materiale informative (pliante, ghiduri, broșuri, publicații în presa scrisă sau apariții la TV și/sau radio)	1	2	8	9
3. Asistență prin intermediul Formularului de contact (e-mail)	1	2	8	9
4. Asistență prin intermediul sesiunilor de chat	1	2	8	9
5. Asistență telefonică prin intermediul Contact Center-ului ANAF	1	2	8	9
6. Asistență telefonică prin intermediul altor numere de telefon	1	2	8	9
7. Asistență prin intermediul scrisorilor (format fizic)	1	2	8	9
8. Serviciul de programare on line	1	2	8	9
9. Contacte față în față la ghișeu	1	2	8	9
10. Servicii în sistem self-service la sediile administrațiilor fiscale	1	2	8	9
11. Servicii prin intermediul SPV	1	2	8	9

<b>D2. Care sunt principalele canale de comunicare utilizate în interacțiunea dumneavoastră cu ANAF, în ultimul an?</b>	Da	Nu	<i>Nu pot aprecia (SPONTAN)</i>	<i>NR (nu răspund)</i>
12. Portalul www.anaf.ro	1	2	8	9
13. Rețele sociale (Facebook, Instagram, Tik Tok etc.)	1	2	8	9
14. Evenimente/mese rotunde	1	2	8	9
15. Tel Verde Anticorupție	1	2	8	9

**D3. Care este modalitatea pe care o preferați cel mai mult în interacțiunea cu ANAF?**

1. Față în față, la sediul instituției
2. On line
3. Telefonic
8. *Nu știu*
9. *NR (nu răspund)*

**D4. Care sunt motivele pentru care preferați să interacționați cu ANAF în acest mod?**

1. Rapiditate
2. Comoditate
3. Simplitate
4. Alt motiv. Care? *(notați în cuvinte)* \_\_\_\_\_
8. *Nu știu*
9. *NR (nu răspund)*

**D5. Din perspectiva comunicării publice, ați spune că ANAF comunică în spațiul public...?**

1. Prea mult
2. Potrivit
3. Prea puțin
4. Deloc
8. *Nu știu*
9. *NR (nu răspund)*

<b>D6. Cât de des ați accesat informații despre activitatea ANAF?</b>	Zilnic	Săptămânal	Lunar	Mai rar	Niciodată	<i>NR (nu răspund)</i>
1. la sediile ANAF (aviziere, displayuri, ghișeu)	1	2	3	4	5	9
2. pe site-ul www.anaf.ro	1	2	3	4	5	9
3. pe pagina de Facebook a ANAF	1	2	3	4	5	9
4. pe pagina de Instagram a ANAF	1	2	3	4	5	9
5. prin webinarii	1	2	3	4	5	9
6. prin podcasturi	1	2	3	4	5	9
7. de la conferințe/ateliere tematice	1	2	3	4	5	9

<b>D7. Cum ați aprecia informațiile difuzate de către ANAF din perspectiva ...?</b>	Foarte bune	Bune	Slabe	Foarte slabe	<i>Nu pot aprecia (SPONTAN)</i>	<i>NR (nu răspund)</i>
1. utilității	1	2	3	4	8	9
2. simplității	1	2	3	4	8	9
3. clarității	1	2	3	4	8	9
4. completitudinii	1	2	3	4	8	9
5. atractivității informației	1	2	3	4	8	9
6. promptitudinii difuzării	1	2	3	4	8	9
7. transparenței	1	2	3	4	8	9

<b>D8. Cât de bine informat sunteți despre următoarele aspecte fiscale relevante pentru dumneavoastră ...?</b>	Foarte bine	Bine	Slab	Deloc	<i>Nu pot aprecia (SPONTAN)</i>	<i>NR (nu răspund)</i>
1. tipul de taxe și impozite datorate statului	1	2	3	4	8	9
2. nivelul taxelor și impozitelor datorate	1	2	3	4	8	9
3. procedurile și termenele de plată	1	2	3	4	8	9
4. modalitățile de comunicare cu ANAF	1	2	3	4	8	9
5. modalitățile de contestare a deciziilor	1	2	3	4	8	9
6. regulile controlului/inspecției ANAF	1	2	3	4	8	9
7. sistemul de sancțiuni	1	2	3	4	8	9
8. facilitățile fiscale	1	2	3	4	8	9

**D9. Dumneavoastră ați solicitat în ultimul an o audiență/întrevedere la sediul ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      7. Nu e cazul      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

**D10. Dumneavoastră ați depus în ultimul an o solicitare/petiție către ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      7. Nu e cazul      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

**D11. Problema dumneavoastră a fost rezolvată în termenul legal?**

1. Da                      2. Nu                      7. Nu e cazul      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

**D12. Rezoluția ANAF a fost una favorabilă pentru dumneavoastră sau nu?**

1. Da                      2. Nu                      7. Nu e cazul      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

**D13. În general, credeți că este ușor să rezolvi o problemă cu ANAF?**

1. Da                      2. Nu                      8. Nu știu              9. NR (nu răspund)

**D14. Ce anume ați dori să se îmbunătățească din perspectiva comunicării ANAF cu contribuabilii?**

8. Nu știu                      9. NR (nu răspund)

**Date socio-demografice**

**SD1. Genul**

1. Masculin  
2. Feminin  
9. Nu răspund

**SD2. Ce vârstă aveți? (în ani împliniți)**                      |\_\_|\_\_| ani                      9. Nu răspund

**SD5. Ultima școală absolvită:**

- |                        |  |
|------------------------|--|
| 1. Fără școală         | 6. Liceu   |
| 2. Școală primară      | 7. Școală post-liceală                             |
| 3. Gimnaziu            | 8. Studii superioare                               |
| 4. 10 clase            | 9. Studii post-universitare (masterat si doctorat) |
| 5. Școală profesională | 99. Nu răspund                                     |

**SD5. Localitatea** \_\_\_\_\_

**SD6. Județul** \_\_\_\_\_

**Vă mulțumim foarte mult pentru timpul acordat și pentru amabilitatea cu care ne-ați răspuns. Cu acordul dvs. vă voi solicita câteva date de contact pentru a da posibilitatea partenerilor ANAF să verifice corectitudinea aplicării chestionarului.**

**SD7. Nume și prenume dvs.:** \_\_\_\_\_

**SD8. Funcția dvs.:** \_\_\_\_\_

**SD9. Numele companiei/PFA/ONG/NP/SAI/SIF:** \_\_\_\_\_

**SD 10 Număr de telefon: (format 07XX XXX XXX):** \_\_\_\_\_