

Vă rugăm să ne spuneți opinia dumneavoastră!

Sondaj de opinie – Satisfacția contribuabililor privind serviciile oferite de ANAF

Vă mulțumim că ați dat curs invitației noastre de a răspunde chestionarului de mai jos. Acesta are ca scop aflarea opiniei dumneavoastră despre serviciile puse la dispoziția contribuabililor de către ANAF și ne poate ajuta să îmbunătățim pe viitor aceste servicii.

Sondajul este unul anual și abordează atât situația actuală a serviciilor oferite de ANAF, cât și modul în care dumneavoastră interacționați cu noi prin diferitele canale de oferire a serviciilor. Chestionarul cuprinde întrebări despre aprecierea generală asupra serviciilor ANAF, despre utilizarea website și a Spațiului Privat Virtual, precum și întrebări specifice despre anumite servicii oferite în mod electronic, costurile de conformare cu obligațiile fiscale și modalitățile de plată în relația cu fiscal.

Toți contribuabilii, persoane fizice sau juridice, sunt invitați să răspundă acestui chestionar. De asemenea, reprezentanții contribuabililor (consultanți, contabili, avocați, etc.) pot răspunde din perspectiva experienței lor profesionale.

În legătură cu acest chestionar, prin serviciile oferite de ANAF înțelegem modul în care ANAF, inclusiv structurile subordonate¹, asigură contribuabililor posibilitatea îndeplinirii obligațiilor fiscale. Serviciile ANAF pot fi oferite prin canale multiple, adică direct la sediile instituției, prin portal, telefonic, prin corespondența scrisă, etc.

Păstrarea confidențialității este foarte importantă pentru noi. Acest chestionar este anonim, iar răspunsurile dumneavoastră vor fi analizate doar din perspectivă statistică. Prin acest chestionar, ANAF nu solicită și nu colectează date cu caracter personal².

Chestionarul va rămâne deschis până la data Rezultatele pe scurt ale prelucrării răspunsurilor la chestionar vor fi publicate pe portalul ANAF.

Durata estimată pentru completarea chestionarului este de 15-20 de minute. În cazul în care aveți dificultăți în deschiderea sau accesarea chestionarului, vă rugăm să ne scrieți pe adresa: dezvoltare.institutionala@anaf.ro.

¹ Structurile subordonate ale ANAF sunt Direcția Generală de Administrare a Marilor Contribuabili și direcțiile generale regionale ale finanțelor publice, inclusiv administrațiile județene ale finanțelor publice din cadrul acestora. Reamintim că Direcția Generală Antifraudă cu structurile aferente din teritoriu sunt, de asemenea, parte a ANAF.

² Dacă totuși dumneavoastră, în răspunsul transmis la chestionar, introduceți date cu caracter personal, vă informăm că, potrivit dispozițiilor Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), beneficiați de dreptul de acces, de rectificare, de ștergere a datelor cu caracter personal, dreptul de restricționare a prelucrării, dreptul de a vă opune prelucrării, dreptul de a vă retrage consimțământul în orice moment, precum și de dreptul de a depune plângere către Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal. Exercițarea acestor drepturi o puteți face printr-o cerere depusă personal sau trimisă prin poștă la sediile organelor fiscale centrale ori prin mijloace electronice de transmitere la distanță.

**Chestionar – Satisfacția contribuabililor privind serviciile oferite de
A.N.A.F.**

Date de identificare

1. Vă rugăm să selectați calitatea în care răspundeți:
(*obligatoriu*)
- a) Contribuabil persoană fizică
 - b) Contribuabil persoană juridică
 - c) Contribuabil persoană fizică autorizată sau care exercită o profesie liberală – alta decât cea de profesionist în domeniul fiscal (consultant, contabil, avocat, etc.)
 - d) Profesionist în domeniul fiscal (consultant, contabil, avocat, etc.)
 - e) Reprezentant al unei asociații ori al unei întreprinderi familiale
 - f) Reprezentant al unei organizații profesionale sau organizații neguvernamentale
 - g) Reprezentant al unei instituții publice
 - h) Altele (vă rugăm să menționați).....

(Dacă se selectează lit. b) se va deschide întrebarea 2)

2. Ce fel de contribuabil persoană juridică reprezentați?
(*obligatoriu*)
- a. Mic
 - b. Mijlociu
 - c. Mare
3. Unde se află domiciliul dumneavoastră sau sediul entității pe care o reprezentați?
(*obligatoriu*)
- Lista cu cele 41 de județe va fi introdusă în aplicație și va permite selectarea județului din care se răspunde + în afara României*

Interacțiunea cu ANAF

4. Care este modalitatea de interacțiune cu ANAF în ultimul an?
(*obligatoriu*)*răspuns – răspunsuri multiple*
- a. față în față, la sediile instituției
 - b. on-line
 - c. telefonic
 - d. nu știu/nu răspund
5. Vă rugăm să motivați preferința dumneavoastră:
(*optional*) – *răspunsuri multiple*
- a. este cel mai rapid mod
 - b. implică efort minim
 - c. obțin cel mai satisfăcător răspuns
 - d. nu cunosc / nu am acces la alte moduri de interacțiune
 - e. Alt motiv (vă rugăm să specificați)

Portalul ANAF (www.anaf.ro)

6. Cât de des ați vizitat portalul ANAF în ultimul an?

(obligatoriu)

- a. zilnic
- b. aproximativ o dată pe săptămână
- c. aproximativ o dată pe lună
- d. mai rar
- e. nu l-am vizitat
- f. nu răspund

7. Pentru care dintre următoarele informații/servicii ați accesat portalul ANAF?

(opțional) – răspunsuri multiple

- a. Asistență contribuabili
- b. Servicii online
- c. Informații publice
- d. Informații ANAF
- e. Informații U.E.
- f. Accesul către SPV
- g. Comunicate de presă ANAF
- h. Transparență decizională
- i. Formular de contact
- j. Altele (vă rugăm să menționați).

Aprecierea serviciilor ANAF, în general

8. Ce operațiuni/servicii ați accesat în ultimul an și cât de mulțumit(ă) sunteți de acestea?

(obligatoriu)

	Foarte mulțumit(ă)	Destul de mulțumit(ă)	Destul de nemulțumit(ă)	Foarte nemulțumit(ă)	Nu știu/Nu răspund
Furnizarea de informații cu privire la aplicarea legislației fiscale					
Înregistrarea contribuabililor, inclusiv declararea sediilor secundare					
Înregistrarea sau modificarea domiciliului fiscal					

Radierea din Registrul contribuabililor ori anularea înregistrării în scopuri de TVA					
Primirea, procesarea și/sau rectificarea declarațiilor fiscale					
Eliberarea certificatului de atestare fiscală					
Emiterea și comunicarea deciziei de rambursare a TVA					
Compensarea obligațiilor fiscale și restituirea unor sume					
Eliberarea certificatului de rezidență fiscală					
Soluționarea petițiilor/cererilor/s esizărilor					
Call-Center					
V.I.E.S. (solicitarea verificării unui cod TVA)					
Spațiul Privat Virtual					
Eliberare adeverințe de venit					

Altele (vă rugăm să menționați)

9. Au fost soluționate problemele dumneavoastră în urma interacțiunii cu ANAF?

- a. Da
- b. Nu

Aprecierea asupra serviciilor electronice oferite de ANAF

10. Cât de mulțumit(ă) sunteți de următoarele servicii online?

(opțional)

	Foarte mulțumit(ă)	Destul de mulțumit(ă)		Destul de nemulțumit(ă)	Foarte nemulțumit(ă)	Nu știu/Nu răspund
Declarații electronice						
Înregistrarea / Înrolarea persoanelor fizice și juridice în Spațiul Privat Virtual						
Programări on-line						
Verificare documente electronice eliberate de Spațiul Privat Virtual						
Registre (persoane înregistrate în scop de TVA, agricultori care aplică regimul special, contribuabili inactivi/reactivați, entități de cult, etc.)						
Obligații restante către buget						
Aparate de marcat electronice fiscale (case de marcat)						
Rambursări TVA din UE						
Stadiul de soluționare al unui decont cu sumă negativă de TVA						

One-Stop-Shop (Regimul special de TVA)					
Formularul de contact					
Sistemul informatic PATRIMVEN					

Aprecierea Spațiului Privat Virtual

11. Dumneavoastră sau entitatea pe care o reprezentați utilizați Spațiul Privat Virtual?
(obligatoriu)

- a. Da
- b. Nu
- c. Nu știu/Nu răspund

(Dacă se răspunde Nu știu/Nu răspund – va fi transferat la întrebarea 16)

(Dacă se răspunde NU – va fi transferat la întrebarea 16)

12. Cum ați realizat înrolarea în SPV?

- a. De acasă, direct pe site-ul ANAF, pe baza unui document emis de ANAF;
- b. De acasă, prin identificarea vizuală on-line (video);
- c. La sediul unităților fiscale, cu sprijinul personalului ANAF;
- d. La sediul unităților fiscale, prin intermediul calculatoarelor puse la dispoziție în sistemul self-service.

13. Cât de mulțumit(ă) sunteți de următoarele caracteristici ale SPV?
(obligatoriu)

	Foarte mulțumit(ă)	Destul de mulțumit(ă)	Destul de nemulțumit(ă)	Foarte nemulțumit(ă)	Nu știu/Nu răspund
Ușurința înregistrării și/sau autentificării în SPV					
Funcționalități oferite de SPV					
Nivelul de intuitivitate în accesarea funcționalităților din SPV					

Ușurința de navigare / identificarea informațiilor					
Claritatea informației disponibilă prin SPV					
Soluționarea rapidă a unei probleme (de exemplu, găsirea informației)					
Accesibilitatea informațiilor (înțelegerea informațiilor)					
Securitatea interacțiunii cu ANAF în mediul online					

14. Ce funcționalități (funcții/servicii) noi ar trebui introduse pe viitor în SPV?
(obligatoriu) – întrebare deschisă

.....

15. Ce funcționalități considerați ca ar trebui îmbunătățite din SPV?
(obligatoriu) – întrebare deschisă

.....

16. În general cât de mulțumit(ă) sunteți de SPV?
(optional)

Foarte mulțumit(ă)	Destul de mulțumit(ă)	Destul de nemulțumit(ă)	Foarte nemulțumit(ă)	Nu știu/Nu este cazul

Interacțiunea cu personalul ANAF

17. Cât de mulțumit(ă) sunteți în general de interacțiunea cu angajații ANAF?
(obligatoriu)

Foarte mulțumit(ă)	Destul de mulțumit(ă)	Destul de nemulțumit(ă)	Foarte nemulțumit(ă)	Nu știu/Nu răspund

--	--	--	--	--

18. Există aspecte care ar putea fi îmbunătățite la personalul ANAF?
(obligatoriu)

Profesionalismul / Cunoștințele de specialitate	Timpul de soluționare a cererii	Competențele de comunicare	Disponibilitatea de a oferi informații / feedback	Atitudinea	Nu știu/Nu raspund

19. În cazul în care utilizați preponderent serviciile online ANAF, există situații în care interacționați față în față cu fiscalul?

(obligatoriu)

- a. Da
- b. Nu.

În cazul în care selectează Da se vor deschide întrebările 20 și 21

În cazul în care selectează Nu se va deschide întrebarea 22

20. Care sunt motivele pentru care ați interacționat față în față?

Întrebare deschisă

.....

21. Cum apreciați interacțiunea cu personalul ANAF?

Costul conformarii

22. Cât timp (în ore) alocați anual pentru îndeplinirea obligațiilor fiscale (estimativ)?

a) (câmp de raspuns, în cifre, în ore)

23. Ați avut nevoie de un contabil, consultant sau avocat pentru îndeplinirea obligațiilor fiscale, în ultimul an?

(optional)

- a) Da
- b) Nu
- c) Nu raspund

24. Care este costul estimat al îndeplinirii obligațiilor fiscale (personal sau pentru entitatea

pe care o reprezentați)?

(obligatoriu)

a) Vă rugăm să introduceți suma în lei, în cifre)

25. Prin folosirea SPV, cât timp apreciați ca ați salvat față de prezența la ghiseu, într-un an?

(optional)

- a. aproximativ o oră sau mai puțin
- b. Între 2 și 8 de ore
- c. Între 9 și 16 ore
- d. Între 16 și 50 de ore
- e. mai mult de 50 de ore
- f. Nu știu / nu raspund

Modalități de plata în relația cu fiscalul

26. Care este modalitatea de plată a taxelor și impozitelor către bugetul de stat?

(Obligativ)

- a. La sediul unităților fiscale (cash);
- b. Prin intermediul mijloacelor de plata electronice;
- c. Ambele.

27. Cât de mulțumit(ă) sunteți de serviciile online oferite de ANAF privind modalitățile de plată a obligațiilor fiscale?

Foarte mulțumit(ă)	Destul de mulțumit(ă)	Destul de nemulțumit(ă)	Foarte nemulțumit(ă)	Nu știu/Nu răspund

28. Care sunt problemele pe care le-ați întâmpinat la accesarea serviciilor oferite de ANAF pentru plata obligațiilor fiscale?

(întrebare cu răspuns deschis)

29. Care sunt factorii care vă influențează achitarea la timp a obligațiilor fiscale? (întrebare cu răspuns multiplu)

- a) Existența lichidităților financiare
- b) Respect din principiu obligațiile fiscale
- c) Nominalizarea în lista albă a contribuabililor corecți pe portalul ANAF
- d) Nominalizarea în lista neagră a contribuabililor incorecți pe portalul ANAF
- e) Sancțiunile
- f) Sprijinul oferit la ghișeele ANAF la declarare și plata a obligațiilor fiscale
- g) Sprijinul punctual oferit telefonic de call-center
- h) Reamintirea prin notificări a obligațiilor mele fiscale
- i) Mesaje personalizate primite prin Spațiul Privat Virtual

j) Alți factori (răspuns deschis)

30. Care sunt motivele pentru care efectuați plata obligațiilor fiscale după termenul legal?

- a) Lipsa lichidităților financiare
- b) Termenele de plată prea strânse
- c) Nerambursarea TVA la timp
- d) Servicii de plată online ineficiente
- e) Servicii de plată online incomplet dezvoltate
- f) Lipsa de încredere în utilizarea serviciilor de plată online
- g) Sprijin insuficient primit din partea unității teritorial fiscale
- h) Modalitatea de comunicare a actelor administrativ- fiscale emise electronic
- i) Alte motive (răspuns deschis)

31. Care este modalitatea de plată a obligațiilor bugetare pe care o agreeți?

- a) Plată online
- b) Virament bancar
- c) Plată ghișeu
- d) Dezvoltarea unor noi servicii de plată
- e) Altele (răspuns deschis)

32. Cum obișnuiți să achitați obligațiile bugetare la termenul scadent?

- a) plată integrală
- b) plată parțială
- c) nu achitați la scadență
- d) nu știu/nu răspund

Detalii suplimentare opționale

33. La general, pe o scară de la 1 la 10, care este gradul dumneavoastră de încredere în ANAF?

1.....10

34. Dacă doriți, vă rugăm să ne transmiteți sugestiile dumneavoastră privind acest chestionar sau privind îmbunătățirea pe viitor a serviciilor pentru contribuabili.

(optional) – 15 rânduri text liber