



Raport al sondajului "Evaluarea satisfacției contribuabililor privind serviciile oferite acestora"

• Anul 2021 •



Rezumatul consultării

În perioada 25 octombrie - 25 noiembrie 2021, Agenția Națională de Administrare Fiscală (ANAF) a derulat al doilea sondaj anual pentru evaluarea satisfacției contribuabililor privind serviciile oferite. Scopul acestuia a fost aflarea opiniei contribuabililor despre serviciile puse la dispoziție de ANAF și cum pot fi acestea îmbunătățite.

ANAF a diseminat chestionarul pe portalul www.anaf.ro și pe pagina de Facebook a Agenției. S-au colectat aproximativ 2.700 de răspunsuri, prin intermediul unei platforme specializate în domeniul de sondare publică. Numărul de răspunsuri primite a crescut față de sondajul similar din anul 2020 cu aproximativ 130%.

Din analiza răspunsurilor la chestionar se desprind câteva concluzii:

- ❖ contribuabilii preferă să interacționeze cu ANAF în mediul online, deși există încă o prezență mare a acestora la ghișeele organelor fiscale;
- ❖ cel mai de succes canal de interacțiune cu contribuabilii este portalul ANAF, incluzând aici și Spațiul Privat Virtual (SPV); portalul și SPV rămân, în continuare, canalele cele mai accesate și utilizate în anul 2021. Dintre contribuabilii care au răspuns la sondaj, 95,78% au utilizat SPV. Comparativ cu anul 2020, se observă o creștere a accesării și utilizării SPV cu 10 p.p. (85% în anul 2020);
- ❖ gradul de satisfacție cu privire la utilizarea SPV este ridicat, aproximativ 57,2% dintre repondenți fiind mulțumiți și foarte mulțumiți de portalul ANAF, inclusiv SPV. Utilizarea SPV a ajutat contribuabilii să economisească în medie 35 de ore pe an, față de situația în care s-ar fi prezentat la ghișeu;
- ❖ dintre serviciile electronice puse la dispoziție de ANAF, cel mai ridicat nivel de satisfacție îl înregistrează eliberarea certificatului de atestare fiscală, cu 70% nivel de satisfacție, urmat de Sistemul de schimb de informații privind TVA (V.I.E.S), cu un nivel de satisfacție de 65%;

- ❖ în interacțiunea cu personalul ANAF, 68% dintre repondenți apreciază că sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți. Angajații care lucrează în domeniul declarațiilor fiscale sunt cei mai apreciați de contribuabili.

Ca urmare a derulării sondajului din 2020, ANAF a lansat în anul 2021 o serie de noi servicii online, pentru a-și îmbunătăți eficiența și calitatea serviciilor oferite. Printre acestea se numără:

- Un nou portal pentru contribuabili: Acesta oferă acces la o gamă mai largă de servicii online, inclusiv depunerea declarațiilor fiscale, solicitarea de acte administrative fiscale și alte documente, verificarea situației fiscale proprii și primirea notificărilor de la ANAF;
- Aplicație pentru solicitarea rambursărilor de TVA: Aceasta permite contribuabililor să solicite rambursările de TVA în mod electronic, fără a fi nevoie să se deplaseze la sediul ANAF.

În plus, ANAF a continuat să dezvolte și să îmbunătățească serviciile online existente, cum ar fi:

- Spațiul Privat Virtual: SPV permite contribuabililor să depună declarații fiscale, să solicite acte administrative fiscale și alte documente, să verifice situația fiscală proprie și să primească notificări de la ANAF în format electronic.

Rezultatele chestionarului au fost relevante pentru ANAF, drept pentru care la elaborarea PNRR, în design-ul primei componente - *Dezvoltarea de servicii pentru contribuabili*, aspectele incluse pentru dezvoltare în orizontul de timp 2021-2025 au ținut cont de răspunsurile contribuabililor. Printre altele, amintim că, prin legislație, a fost creată posibilitatea interacțiunii exclusiv online între contribuabili P.J. și ANAF.

Prin lansarea de noi servicii online, ANAF își propune să ofere contribuabililor o experiență mai bună și mai eficientă în relația cu Agenția.