

## Rezumat executiv

### Prezentarea și interpretarea datelor cantitative și calitative (sinteză)

**Proiect:** Servicii de cercetare sociologică în vederea evaluării relației contribuabili – ANAF

**Prestator:** Consorțiul CC SAS (lider), IRES, Encore Research

**Beneficiar:** Agenția Națională de Administrare Fiscală (ANAF)

**Perioada de implementare:** mai – decembrie 2025

**Manager de proiect:**

Leonard Marian TEIUȘANU,

Consilier superior, Direcția generală de relații internaționale și coordonare proiecte, ANAF

## Contents

<b>Rezumat executiv .....</b>	<b>1</b>
<b>1 Metodologie .....</b>	<b>4</b>
1.1 Context și obiective metodologice .....	4
1.2 Designul general al cercetării .....	4
1.3 Populațiile de referință și eșantioanele cercetării cantitative .....	5
1.4 Metode și tehnici de colectare a datelor în cercetarea cantitativă .....	6
1.5 Prelucrarea și analiza datelor în cercetarea cantitativă .....	6
1.6 Considerații etice și confidențialitate .....	7
1.7 Sinteză metodologică cantitativ .....	7
1.8 Metoda de cercetare utilizată în cadrul cercetării calitative .....	7
1.9 Designul cercetării calitative .....	7
<b>2 Prezentarea și interpretarea datelor cantitative .....</b>	<b>8</b>
2.1 Mari contribuabili .....	8
2.2 IMM .....	8
2.3 Persoane fizice cu obligații declarative (PF) .....	8
2.4 ONG .....	8
2.5 Societăți de administrare a investițiilor și alte entități financiare (SAI) .....	9
2.6 Notari publici .....	9
2.7 Concluzii transversale (cheie) rezultate din cercetarea cantitativă .....	9
2.8 Recomandări strategice (sumare și prioritare) .....	10
2.9 Impact așteptat .....	10
2.10 Observații metodologice și limitări .....	10
<b>3 Prezentarea și interpretarea datelor calitative .....</b>	<b>11</b>
3.1 Percepții generale despre ANAF .....	12
3.2 Satisfacția față de serviciile ANAF .....	12
3.3 Digitalizarea și modernizarea serviciilor .....	13
3.4 Controalele fiscale .....	13
3.5 Conformarea fiscală .....	13
3.6 Diferențe între categorii de contribuabili .....	13
3.7 Direcții de îmbunătățire și recomandări .....	13
3.8 Aspecte specifice diferitelor grupuri țintă .....	14
3.9 Concluzii rezultate din componenta calitativă .....	16

## Lista abrevierilor folosite în document

### Acronime legate de tipuri de contribuabili și entități

- **IMM** – Întreprinderi Mici și Mijlocii
- **PF** – Persoane Fizice cu obligații declarative
- **ONG** – Organizație Non-Guvernamentală
- **PFA** – Persoană Fizică Autorizată
- **NP** – Notari Publici (în contextul chestionarului apare sub această abreviere)
- **SAI** – Societate de Administrare a Investițiilor
- **SIF** – Societate de Investiții Financiare (menționată în chestionar)

### Instituții și platforme

- **ANAF** – Agenția Națională de Administrare Fiscală (menționată pe tot parcursul documentului)
- **SPV** – Spațiul Privat Virtual
- **RO e-Factura / e-Factura** – Sistemul Național RO e-Factura pentru facturi electronice
- **ONRC** – Oficiul Național al Registrului Comerțului
- **OCPI** – Oficiul de Cadastru și Publicitate Imobiliară (apare în contextul interconectării ANAF–OCPI)

### Sisteme și proceduri fiscale

- **SAF-T** – Standard Audit File for Tax (fișier standard de raportare fiscală)
- **Indice / indicatori folosiți în cercetare**
- **ISC** – Indicele de Satisfacție al Contribuabilului (abreviere generală din context)
- **ISCA** – Sub-indice al ISC (calitatea serviciilor administrative)
- **ISCB** – Sub-indice al ISC (digitalizare și SPV/e-Factura)
- **ICF** – Indicele de Conformare Fiscală
- **WACC** - Costul Mediu Ponderat al Capitalului

### Organizații și modele internaționale

- **OECD** – Organisation for Economic Co-operation and Development (Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică)
- **CIAT** – Inter-American Center of Tax Administrations (Centrul Inter-American al Administrațiilor Fiscale)
- **IMF** – International Monetary Fund (Fondul Monetar Internațional)
- **IRS** – Internal Revenue Service (SUA)
- **IMCA** (Impozitul minim pe cifra de afaceri);
- **KPI** – Key performance indicators

### Modele și cadre de conformare fiscală

- **CRM** – Compliance Risk Management (Modelul de Management al Riscului de Conformare)
- **SSF** – Slippery Slope Framework
- **Alte abrevieri din chestionare / variabile**
- **C, B, F, D** – Prefixe ale itemilor din chestionar (nu sunt abrevieri conceptuale, ci coduri de variabile folosite în SPSS).

# 1 Metodologie

## 1.1 Context și obiective metodologice

Proiectul „Servicii de cercetare sociologică în vederea evaluării relației contribuabili – ANAF” a fost derulat de consorțiul **CC SAS – IRES – Encore Research**, la solicitarea **Agenciei Naționale de Administrare Fiscală (ANAF)**, având ca scop evaluarea percepțiilor contribuabililor asupra relației instituționale cu ANAF, a calității serviciilor oferite și a gradului de conformare fiscală.

Studiul a fost conceput pentru a genera o bază empirică solidă care să permită formularea de recomandări privind îmbunătățirea relației dintre administrația fiscală și principalele categorii de contribuabili.

Obiectivele metodologice principale au fost:

- stabilirea profilului contribuabililor și a nivelului de satisfacție față de serviciile ANAF;
- estimarea costului conformării fiscale (monetar și temporal);
- identificarea factorilor care influențează conformarea și neconformarea fiscală;
- evaluarea impactului digitalizării (SPV, RO e-Factura) și a comunicării instituționale;
- propuneri de optimizare a proceselor și a interacțiunii contribuabililor cu ANAF.

Cercetarea calitativă a avut ca scop investigarea percepțiilor, experiențelor și așteptărilor diferitelor categorii de contribuabili în raport cu serviciile și comunicarea instituției analizate, precum și identificarea nevoilor de îmbunătățire și a direcțiilor de dezvoltare percepute de aceștia.

Obiectivele specifice au vizat:

- explorarea modului în care contribuabilii interacționează cu instituția (direct, online, prin intermediari);
- identificarea principalelor dificultăți întâmpinate în relația cu instituția;
- evaluarea gradului de satisfacție față de serviciile oferite;
- analiza percepțiilor privind procesele de digitalizare și simplificare administrativă;
- colectarea de sugestii concrete pentru îmbunătățirea serviciilor și a relației instituție–contribuabil.

Prezentul livrabil constituie o sinteză a rezultatelor cercetării cantitative și calitative prezentate în livrabilele anterioare nr. 4 și nr. 5. Pentru o înțelegere mai aprofundată a concluziilor, recomandăm consultarea acestor două documente precedente.

## 1.2 Designul general al cercetării

Metodologia studiului a fost mixtă, incluzând atât **cercetare cantitativă**, cât și **cercetare calitativă**, realizate succesiv, pe baza designului stabilit în raportul metodologic inițial.

Etapele principale au fost:

1. **Analiză preliminară (desk research)** – evaluarea stadiului serviciilor ANAF, identificarea zonelor critice privind comunicarea și digitalizarea;
2. **Cercetare cantitativă** – aplicarea chestionarelor structurate la nivelul principalelor categorii de contribuabili;
3. **Cercetare calitativă** – focus grupuri tematice;
4. **Analiza integrată și sinteza concluziilor**, incluzând metodologia costului conformării.

Cercetarea cantitativă a fost implementat pe parcursul a patru luni, în perioada **iulie – octombrie 2025**, conform calendarului stabilit în raportul metodologic inițial.

Cercetarea cantitativă și cea calitativă au fost proiectate ca două componente complementare ale aceluiași demers analitic. Datele cantitative oferă o imagine reprezentativă și comparabilă statistic asupra comportamentului și percepțiilor contribuabililor, în timp ce datele calitative aduc profunzime interpretativă, explicând mecanismele, motivațiile și nuanțele din spatele rezultatelor numerice. Astfel, cele două abordări nu se exclud și nu se contrazic, ci se completează pentru a furniza o înțelegere integrată și robustă a relației contribuabil–ANAF.

### 1.3 Populațiile de referință și eșantioanele cercetării cantitative

Cercetarea cantitativă a vizat cinci populații distincte de contribuabili, definite conform clasificărilor ANAF:

- **Marii contribuabili (MC)** – companii aflate în administrarea Direcției Generale de Administrare a Marilor Contribuabili;
- **Întreprinderi mici și mijlocii (IMM-uri);**
- **Persoane fizice cu obligații declarative (PF);**
- **Organizații neguvernamentale (ONG-uri);**
- **Profesii reglementate și entități specializate – notari publici și societăți de administrare a investițiilor (SAI) și alte societăți de intermediere financiară.**

Eșantioanele au fost concepute astfel încât să asigure reprezentativitate la nivel național, pe baza datelor ANAF, ONRC și INS, respectând proporțiile regionale și sectoriale.

Tip de contribuabil	Mărimea eșantionului final ( <i>valide</i> )	Tip de selecție
<b>Mari contribuabili</b>	510	cercetare cvasiexhaustivă (din 1.403 entități în funcțiune)
<b>Întreprinderi mici și mijlocii</b>	3.965	eșantion probabilist stratificat pe regiuni și tip de companie
<b>Persoane fizice cu obligații declarative</b>	2.320	eșantion semiprobabilist. Pentru subcategoria PFA a fost utilizat un eșantion reprezentativ furnizat de platforma listafirme.ro, iar pentru restul persoanelor fizice cu obligații declarative a fost aplicată o selecție de conveniență, prin metoda snowball sampling
<b>Notari publici</b>	152	eșantion probabilist
<b>Organizații neguvernamentale</b>	158	eșantion probabilist
<b>Societăți de administrare a investițiilor / intermediere financiară</b>	13	cercetare cvasiexhaustivă
<b>Total respondenți</b>	<b>7.118</b>	—

Tip de contribuabil	Eșantion proiectat	Mărimea eșantionului realizat	Observații privind redistribuire
<b>Mari contribuabili</b>	1200	510	Diferența redistribuită la eșantionul de IMM
<b>Întreprinderi mici și mijlocii</b>	3100	3.965	
<b>Persoane fizice cu obligații declarative</b>	2350	2.320	Realizat 2352 chestionare. 32 de chestionare outlier au fost eliminate din baza de date, diferența distribuită la eșantionul de IMM.
<b>Notari publici</b>	150	152	
<b>Organizații neguvernamentale</b>	150	158	
<b>Societăți de administrare a investițiilor / intermediere financiară</b>	50	13	Au fost identificate doar 42 de entități în total dintre care 13 au acceptat să participe la cercetare. Cele 37 de chestionare neacoperite au fost redistribuite către eșantionul Contribuabili mici și mijlocii
<b>Total respondenți</b>	<b>7.000</b>	<b>7.118</b>	—

Eșantioanele au fost stabilite conform planului metodologic aprobat de ANAF, iar distribuția finală reflectă nivelul real de răspuns obținut în teren.

#### 1.4 Metode și tehnici de colectare a datelor în cercetarea cantitativă

Instrumentele de cercetare au fost **cinci chestionare distincte**, personalizate pentru fiecare categorie de contribuabili. Acestea au fost elaborate pe baza:

- ipotezelor și obiectivelor din Caietul de Sarcini;
- analizelor preliminare privind serviciile ANAF;
- compatibilizării cu studii anterioare similare derulate la nivel național și european.

Chestionarele au fost **pretestate**, iar aplicarea s-a realizat prin metode asistate computerizat:

- **CAPI** (Computer-Assisted Personal Interviewing) / **TAPI** (Tablet-Assisted Personal Interviewing) – tehnicile principale utilizate în teren;
- **PAPI** (Pen-and-Paper Personal Interviewing) – în situații excepționale;
- **CATI/CAWI** – ca metode alternative la solicitarea expresă a respondenților, pentru creșterea ratei de răspuns și reducerea biasului de non-răspuns.

Operatorii de teren au fost selectați și instruiți conform metodologiei standard a consorțiului, sub coordonarea echipelor de cercetare cantitativă și calitativă. Instruirea a vizat aspecte etice, confidențialitatea datelor și aplicarea uniformă a instrumentelor de colectare.

#### 1.5 Prelucrarea și analiza datelor în cercetarea cantitativă

Datele colectate au fost codificate și analizate utilizând programele **SPSS** și **Excel**, prin tehnici de statistică descriptivă și inferențială.

Analiza a inclus:

- calculul indicatorilor de frecvență și distribuție;
- estimarea marjei de eroare și a nivelului de încredere pentru fiecare eșantion;
- corelarea variabilelor pentru identificarea factorilor care influențează satisfacția și conformarea fiscală.

Rata de răspuns a variat între segmente, cu valori ridicate în rândul marilor contribuabili (36%) și al IMM-urilor (peste 27%), și mai reduse pentru categoriile de nișă (ONG, SAI).

## 1.6 Considerații etice și confidențialitate

Toți respondenții au fost informați cu privire la scopul cercetării și la caracterul confidențial al răspunsurilor. Datele au fost anonimizate și utilizate exclusiv în scopuri statistice, conform cerințelor GDPR și normelor etice ale consorțiului de cercetare.

## 1.7 Sinteză metodologică cantitativ

Prin amplexarea eșantionului (7.118 respondenți), diversitatea categoriilor investigate și utilizarea metodelor moderne de colectare și analiză a datelor, cercetarea oferă o imagine complexă și riguroasă a relației contribuabililor cu ANAF.

Rezultatele obținute asigură o bază empirică solidă pentru evaluarea satisfacției, a comportamentului de conformare fiscală și a percepției privind serviciile și digitalizarea instituției, contribuind la definirea direcțiilor strategice de îmbunătățire a interacțiunii dintre contribuabili și administrația fiscală.

## 1.8 Metoda de cercetare utilizată în cadrul cercetării calitative

Metoda utilizată a fost **focus grupul** – tehnică specifică cercetării calitative care presupune discuții de grup moderate, menite să evidențieze opiniile, atitudinile și experiențele participanților într-un cadru interactiv. Această abordare a permis explorarea în profunzime a temelor de interes, evidențierea diferențelor de percepție între categorii de contribuabili și generarea unor perspective complementare celor obținute prin cercetarea cantitativă asociată proiectului.

## 1.9 Designul cercetării calitative

În total au fost organizate **10 focus grupuri**, desfășurate în perioada iulie 2025-octombrie 2025, acoperind o diversitate de categorii de contribuabili și profesioniști. Designul cercetării a urmărit asigurarea unei reprezentări echilibrate a principalelor segmente vizate, atât din perspectiva profilului fiscal, cât și din cea a regiunii geografice și a modului de organizare a activității.

Distribuția focus grupurilor a fost următoarea:

Nr.	Tip grup / categorie	Locație / regiune
1	Mari contribuabili	național
2	Întreprinderi mijlocii	Timișoara
3	Întreprinderi mici	Craiova
4	Profesii liberale	Buzău
5	Microîntreprinderi	Pitești
6	Notari publici	Cluj Napoca
7	Persoane cu venituri din activități independente	Iași
8	Sindicate și patronate	național
9	Asociații profesionale	național
10	Brokeri de pe piața de capital	național

Numărul total de participanți: **aproximativ 100**.

## 2 Prezentarea și interpretarea datelor cantitative

Raportul comparativ evaluează percepțiile a cinci mari categorii de contribuabili (mari companii, IMM, persoane fizice cu obligații declarative, ONG, notari) privind relația cu ANAF: satisfacție, conformare, digitalizare, comunicare și integritate. Concluzia centrală: ANAF este percepută ca profesională, corectă și puternic digitalizată, dar rămâne rigidă, birocratică și insuficient transparentă/public-activă. Toate segmentele cer simplificare procedurală, claritate legislativă, predictibilitate și o comunicare mai clară, practică și proactivă. Nivelul de conformare este ridicat; integritatea declarată este puternică; digitalizarea este apreciată, dar perfectibilă.

### 2.1 Mari contribuabili

- Satisfacție generală: 69% mulțumiți/foarte mulțumiți.
- Puncte forte: digitalizare avansată (99% utilizează SPV), RO e-Factura apreciat (88%), facilități de plată și informare fiscală bine evaluate.
- Probleme: claritate legislativă, simplificare (70% evaluări negative), combaterea evaziunii (52% negativ).
- Conformare: 98% la termen; motive: lichidități, convingere etică, evitare sancțiuni; cost administrativ: 62,6 ore/lună și 8.573,7 RON/lună.

Recomandări specifice: interoperabilitate, optimizare SPV, claritate regulilor RO e-Factura, timpi de soluționare mai mici.

### 2.2 IMM

- Satisfacție generală: 77% mulțumiți.
- Puncte forte: creșterea conformării voluntare, digitalizare în creștere (84% SPV).
- Probleme: birocrăție, limbaj tehnic, impredictibilitate legislativă; 57% solicită simplificare.
- Conformare: 92% la zi; întâzieri cauzate în principal de lichidități/TVA; cost administrativ: 12,9 ore/lună și 766 RON/lună.
- Atitudini față de control: 98% susțin notificarea prealabilă a riscurilor; preferință pentru transmitere electronică și controale online.

Recomandări specifice: interfețe mai intuitive, ghiduri practice, suport tehnic, comunicare de calitate.

### 2.3 Persoane fizice cu obligații declarative (PF)

- Încredere moderată (~50%); satisfacție ~66%.
- Puncte forte: utilizare și apreciere a serviciilor digitale (SPV 73%), 82% mulțumiți de RO e-Factura (în rândul utilizatorilor).
- Probleme: complexitatea procedurilor, claritate insuficientă a informațiilor; peste 40% consideră relația stresantă.
- Conformare: 90% la zi; cost administrativ 7,2 ore/lună și 406,9 RON/lună.
- Preferințe: 50% preferă online, 40% ghișeu; 90% susțin notificarea prealabilă a riscurilor.

Recomandări specifice: comunicare simplificată, funcționalități online extinse, suport pentru evitarea erorilor.

### 2.4 ONG

- Încredere moderată (~50%); 66% mulțumiți.
- Puncte forte: informare și îndrumare apreciate; SPV utilizat de ~84%.

- Probleme: limbaj prea tehnic, raportări voluminoase, modificări legislative frecvente; nevoi specifice neacoperite.
- Conformare: >90% la zi; cost administrativ: 6,5 ore/lună și 377 RON/lună.
- Digitalizare: percepută pozitiv; sprijin pentru notificări prealabile și transmitere electronică.

Recomandări specifice: ghiduri adaptate sectorului non-profit, clarificări procedurale, consultare dedicată.

## 2.5 Societăți de administrare a investițiilor și alte entități financiare (SAI)

Pentru sectorul financiar, analiza a vizat societățile de administrare a investițiilor și alte entități de intermediere financiară, având ca obiectiv identificarea particularităților relației acestor contribuabili cu ANAF. Dat fiind numărul redus de entități identificate — 42 în total — cercetarea a avut un caracter cvasiexhaustiv, toate societățile fiind contactate. Rata de răspuns a fost însă scăzută, doar 13 entități completând integral chestionarul, ceea ce impune prudență în interpretarea rezultatelor.

Datele obținute oferă o imagine pur descriptivă, dar relevantă pentru înțelegerea generală a relației ANAF cu sectorul financiar. Societățile participante confirmă un nivel ridicat de profesionalizare și conformare fiscală, dar semnalează dificultăți legate de frecvența modificărilor legislative, de interpretările neunitare ale tratamentelor fiscale specifice și de volumul ridicat de raportări. Majoritatea respondenților apreciază deschiderea ANAF la dialog tehnic și evoluțiile în digitalizare, dar consideră că predictibilitatea decizională și asistența specializată trebuie consolidate.

În ansamblu, relația dintre ANAF și societățile de administrare a investițiilor este percepută ca fiind corectă și funcțională, dar încă asimetrică în raport cu complexitatea activităților din sectorul financiar. Chiar dacă datele disponibile nu permit generalizări statistice, ele indică nevoia unei abordări diferențiate pentru contribuabilii din domeniul serviciilor financiare, în special prin clarificări metodologice și canale de consultare tehnică dedicate.

## 2.6 Notari publici

- Încredere echilibrată (51%).
- Satisfacție: 70% mulțumiți.
- Puncte forte: digitalizare (79% SPV), satisfacție foarte mare privind securitatea și autentificarea.
- Probleme: claritate legislativă, birocrație; 48% consideră relația stresantă.
- Conformare: 95% la zi; cost administrativ: 15,4 ore/lună și 1.755 RON/lună.

Recomandări specifice: simplificare proceduri, clarificări metodologice, limbaj adaptat.

## 2.7 Concluzii transversale (cheie) rezultate din cercetarea cantitativă

- Conformare fiscală ridicată în toate segmentele (87–98%).
- Integritate percepută solidă: >95% raportează că nu li s-au solicitat avantaje.
- Digitalizare avansată, utilizare extinsă a SPV și evaluări pozitive ale RO e-Factura, dar necesare îmbunătățiri în interfață, stabilitate și interoperabilitate.
- Comunicare insuficientă cantitativ și calitativ: limbaj prea tehnic, unidirecțional, publicitate redusă a schimbărilor legislative.
- Birocrație și complexitate procedurală generează costuri semnificative în timp și bani (mai pronunțate pentru notari și IMM).
- Trecerea spre modele preventive este acceptată larg: notificări prealabile, controale digitale, discuții online.

## 2.8 Recomandări strategice (sumare și prioritare)

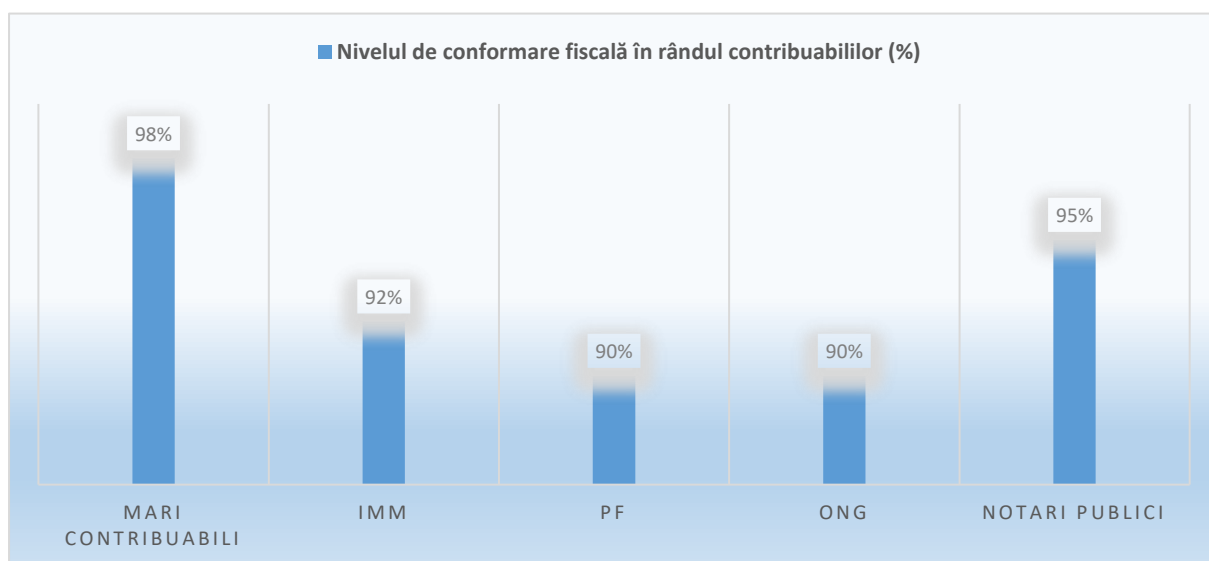
- Simplificare procedurală și limbaj
- Revizuire și standardizare formulare, ghiduri practice și exemple; comunicare în dublu format: „pe scurt” + detaliat.
- Consolidare digitalizare și interoperabilitate
- Optimizare SPV (UX, viteză, stabilitate), integrare cu RO e-Factura, ONRC, MF; fluxuri digitale end-to-end pentru petiții și urmărire status.
- Comunicare proactivă și transparentă
- Calendar predictibil de comunicare, rubrică „modificări legislative explicate”, webinarii tematice, campanii targetate.
- Control preventiv și consultativ
- Notificare prealabilă a riscurilor, controale educative, posibilitate de autocorectare ghidată, feedback digital obligatoriu post-interacțiune.
- Dezvoltarea competențelor administrative
- Formare continuă pentru personal, indicatori de performanță (timp răspuns, calitate soluții, satisfacție), mecanisme interne de feedback.
- Parteneriate instituționale
- Canale permanente de consultare cu mediul economic, grupuri de lucru pentru impact legislativ, campanii de educație fiscală.

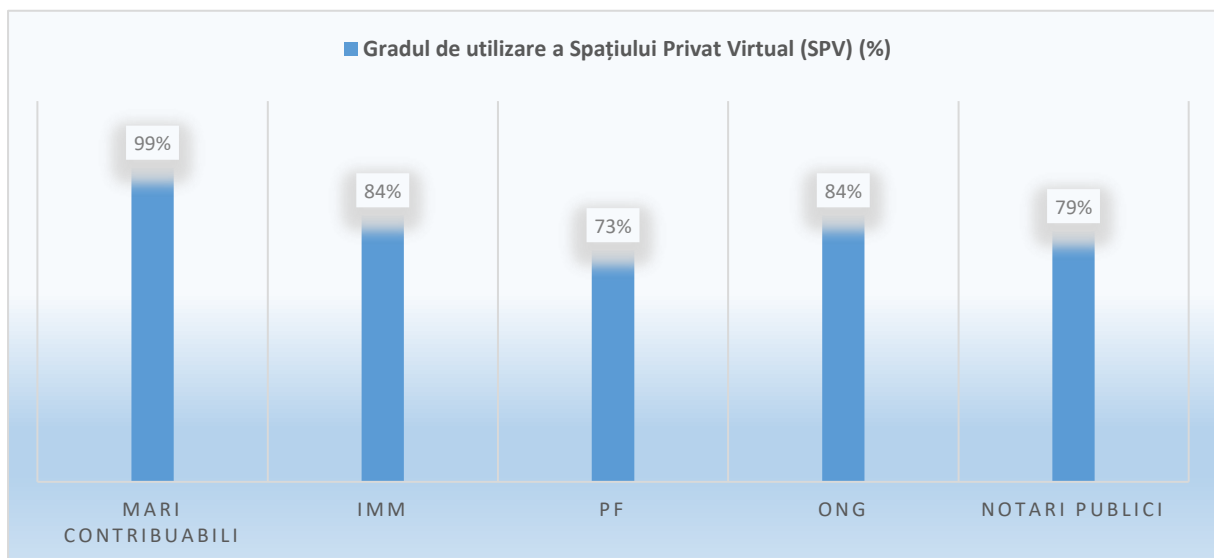
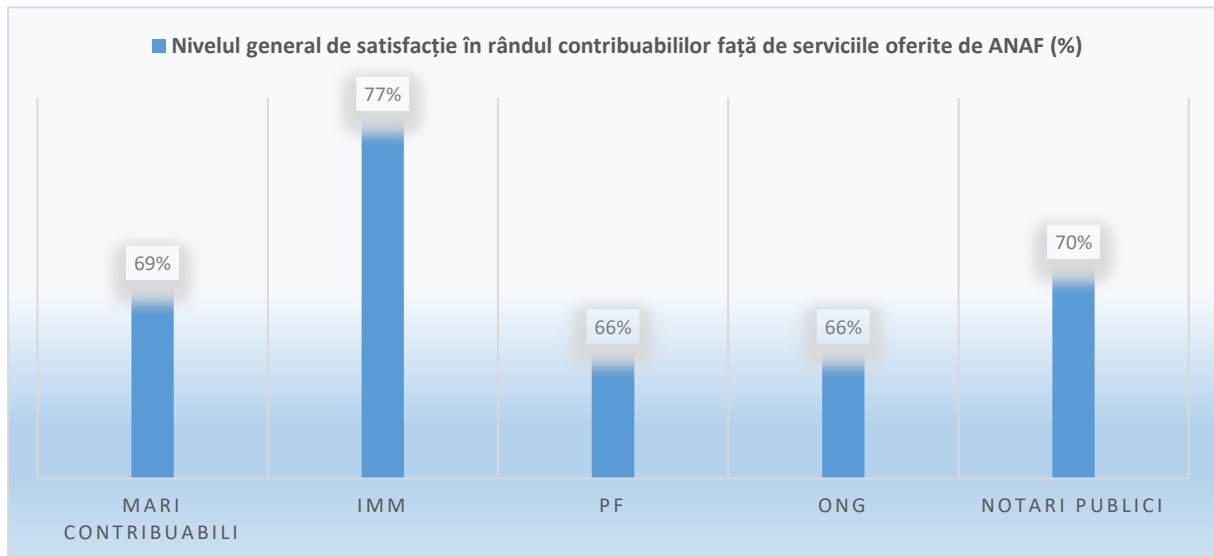
## 2.9 Impact așteptat

Implementarea acestor măsuri ar reduce birocrația, ar crește predictibilitatea și claritatea, ar consolida încrederea și conformarea voluntară și ar transforma relația ANAF–contribuabil într-un parteneriat mai eficient, transparent și orientat spre prevenție.

## 2.10 Observații metodologice și limitări

Datele pentru SAI sunt limitate (răspunsuri reduse) și trebuie interpretate precaut. Eșantioanele mari (IMM, PF) dau robustețe concluziilor; eșantioanele mai mici (ONG, notari) oferă indicii relevante, cu prudență la generalizări.





## Prezentarea și interpretarea datelor calitative

Componenta calitativă a cercetării a avut ca obiectiv explorarea percepțiilor contribuabililor din diverse categorii profesionale privind relația cu Agenția Națională de Administrare Fiscală (ANAF), calitatea serviciilor oferite, eficiența proceselor de digitalizare și gradul de conformare voluntară. Această componentă completează analiza cantitativă și oferă o înțelegere detaliată a experiențelor și percepțiilor contribuabililor, aducând profunzime interpretativă și context asupra datelor statistice. Metoda utilizată a fost focus grupul – tehnică specifică cercetării calitative care presupune discuții de grup moderate, menite să evidențieze opiniile, atitudinile și experiențele participanților într-un cadru interactiv. Această abordare a permis explorarea în profunzime a temelor de interes, evidențierea diferențelor de percepție între categorii de contribuabili și generarea unor perspective complementare celor obținute prin cercetarea cantitativă asociată proiectului.

În total au fost organizate 10 focus grupuri, desfășurate în perioada iulie 2025-octombrie 2025, acoperind o diversitate de categorii de contribuabili și profesioniști. Designul cercetării a urmărit asigurarea unei reprezentări echilibrate a principalelor segmente vizate, atât din perspectiva profilului fiscal, cât și din cea a regiunii geografice și a modului de organizare a activității. Principalele teme abordate au inclus:

- experiențele recente în relația cu ANAF;
- percepțiile privind comunicarea și transparența instituției;
- utilizarea serviciilor digitale (SPV, eFactura, eTransport);
- gradul de încredere și percepțiile privind predictibilitatea legislativă;
- așteptările privind digitalizarea și simplificarea procedurilor;
- sugestii de îmbunătățire și propuneri pentru consolidarea relației instituție–contribuabili.

În continuare vom prezenta principalele concluzii ale categoriilor mai importante din lista celor intervievați.

### 3.1 Percepții generale despre ANAF

Imagina instituțională a ANAF este marcată de ambivalență: pe de o parte, participanții recunosc rolul esențial al instituției în buna funcționare a statului și modernizarea sistemului fiscal, iar pe de altă parte, subliniază persistența unei culturi birocratice, a rigidității și a lipsei de deschidere către dialog. Instituția este percepută ca o autoritate puternică, dar distantă, care „comunică prin obligații, nu prin explicații”. În rândul contribuabililor predomină sentimentul de neîncredere și teama de eroare, accentuat de volatilitatea legislației și de interpretările neunitare. În mod constant, participanții au făcut distincția între profesionalismul funcționarilor individuali – apreciați pentru competență și disponibilitate – și sistemul instituțional, perceput ca greoi și ineficient.

### 3.2 Satisfacția față de serviciile ANAF

Nivelul general de satisfacție este moderat spre scăzut, cu variații între categorii:

- marii contribuabili apreciază dialogul direct și existența unor structuri specializate, dar critică lipsa de predictibilitate și suprapunerea controalelor;
- microîntreprinderile și PFA-urile resimt o birocrăție disproporționată raportat la capacitatea lor administrativă;
- profesii liberale și notarii publici semnalează nevoia unui tratament diferențiat, adaptat specificului reglementărilor profesionale;
- asociațiile profesionale și partenerii sociali se concentrează asupra lipsei de consultare sistematică și a transparenței reduse în luarea deciziilor fiscale.

În toate focus grupurile s-au remarcat diferențe notabile între direcțiile teritoriale ANAF, atât în interpretarea legislației, cât și în comportamentul funcționarilor, ceea ce generează neîncredere și percepția unei aplicări arbitrare a legii.

### 3.3 Digitalizarea și modernizarea serviciilor

Digitalizarea ANAF este unanim recunoscută ca fiind cea mai vizibilă transformare din ultimii ani, dar evaluările sunt mixte. Instrumente precum Spațiul Privat Virtual (SPV), SAF-T și sistemul e-Factura sunt considerate pași importanți, însă implementarea lor a fost percepută drept precipitată, tehnic dificilă și insuficient sprijinită.

SPV este apreciat pentru accesibilitate, dar criticat pentru interfața neintuitivă și lipsa feedback-ului automat („nu știi niciodată dacă ai făcut totul corect”). E-Factura a fost considerată o inițiativă necesară, dar costisitoare pentru contribuabili, care au trebuit să investească în softuri și consultanță, fără asistență tehnică reală din partea instituției. SAF-T este perceput ca principal beneficiu doar pentru ANAF dar care nu a avut drept consecință și o simplificare a declarațiilor depuse de contribuabili, mai mult, dublează raportarea anumitor date financiare. Digitalizarea a fost asociată, în mod paradoxal, cu transferul de sarcini de la stat către contribuabil. Participanții au sugerat ca ANAF să consolideze sprijinul oferit utilizatorilor prin ghiduri clare, tutoriale, webinarii și un call-center tehnic funcțional. Se dorește îmbunătățirea instrumentelor digitale.

### 3.4 Controalele fiscale

Experiențele privind controalele fiscale variază considerabil. În ansamblu, se constată o profesionalizare treptată a personalului, dar persistă neuniformitatea și imprevizibilitatea între regiuni. Mulți contribuabili consideră că abordarea ANAF rămâne punitivă, nu preventivă. O propunere comună a fost introducerea unui mecanism de notificare prealabilă a neconcordanțelor, pentru a permite corectarea voluntară înainte de sancțiune. Controalele bazate pe risc și digitalizarea inspecțiilor (prin verificări la distanță) au fost identificate drept soluții preferabile celor tradiționale, percepute ca intruzive și consumatoare de timp.

### 3.5 Conformarea fiscală

Toți participanții au fost de acord că majoritatea contribuabililor români doresc să respecte legea, însă sunt descurajați de complexitatea și instabilitatea cadrului fiscal. Conformarea este percepută ca un proces dificil, generat nu de lipsa de bunăvoință, ci de neclaritatea normelor și de dificultatea aplicării lor corecte. Costurile de conformare sunt ridicate, mai ales pentru microîntreprinderi și profesii liberale, care trebuie să angajeze consultanți fiscali sau să investească în software specializat. Participanții au cerut simplificarea formularelor, corelarea bazelor de date și instruirea funcționarilor pentru o interpretare uniformă a legislației.

### 3.6 Diferențe între categorii de contribuabili

Analiza comparativă a focus grupurilor arată că:

- marii contribuabili au o perspectivă strategică și cer stabilitate legislativă și predictibilitate;
- IMM-urile reclamă lipsa de sprijin concret și complexitatea raportărilor;
- profesiile liberale și notarii pun accent pe nevoia unui regim fiscal adaptat specificului profesional;
- asociațiile profesionale solicită consultare reală în procesul legislativ;
- patronatele și sindicatele discută despre lipsa unui dialog social instituționalizat și despre necesitatea unei relații de parteneriat cu ANAF.

### 3.7 Direcții de îmbunătățire și recomandări

Participanții au formulat un set convergent de propuneri, care pot fi grupate astfel: claritate și predictibilitate legislativă – calendar anual al modificărilor fiscale, interpretări unificate; simplificare administrativă – reducerea raportărilor redundante, formulare intuitive; sprijin pentru digitalizare – ghiduri, webinarii, linii de suport tehnic; comunicare bidirecțională – portal unic de consultare publică și răspunsuri oficiale la întrebările contribuabililor; parteneriat instituțional – consilii consultative

permanente între ANAF, patronate, sindicate și organizații profesionale; recompensarea conformării corecte – facilități administrative pentru contribuabilii disciplinați (rambursări rapide, verificări simplificate).

### 3.8 Aspecte specifice diferitelor grupuri țintă

#### **Marii contribuabili**

Relația marilor contribuabili cu ANAF este una tensionată, dar nu conflictuală: companiile își doresc un parteneriat autentic, stabilitate legislativă, claritate și predictibilitate. ANAF este percepută predominant negativ, iar relația este marcată de asimetrie, lipsă de cooperare și supraîncărcarea contribuabililor cu sarcini administrative. Așteptări și recomandări principale: simplificarea și clarificarea legislației fiscale; integrarea sistemelor digitale și sprijin pentru costurile IT, dezvoltarea unei culturi de prevenție fiscală (notificări prelabile); recunoașterea contribuabililor corecți prin facilități sau tratament preferențial; dialog permanent și sesiuni interactive cu mediul de afaceri.

#### **Întreprinderi mici și mijlocii (IMM)**

Imaginea instituției este preponderent negativă: ANAF este asociată cu birocracia, stresul și procedurile greoaie, nu cu sprijinul contribuabilului. Deși funcționarii sunt descriși ca „binevoitori”, sistemul este perceput ca rigid, incoerent și lipsit de coordonare internă. Contribuabilii vorbesc despre „o luptă cu sistemul”, în care bunăvoința individuală nu poate compensa disfuncțiile structurale.

Digitalizarea este percepută ca o direcție bună, dar implementată defectuos. E-Factura este apreciată pentru trasabilitate, dar criticată pentru erori și limitări tehnice; SPV-ul este considerat greoi, instabil și lipsit de funcționalități moderne (istoric, notificări, arhivare completă). Participanții consideră că povara digitalizării a fost transferată integral contribuabililor, care suportă costurile pentru softuri, semnături digitale și formare profesională.

Recomandări principale: simplificarea procedurilor și reducerea redundanțelor; interconectarea bazelor de date interne și externe; standardizarea practicilor între direcțiile teritoriale; notificări automate prin SMS/email pentru termene, popri, restanțe; instruirea continuă a personalului ANAF, în special în zona digitală; consultări periodice și publicarea cazurilor de bună practică.

#### **Microîntreprinderi**

Imaginea ANAF este puternic negativă, dominată de teamă, neîncredere și percepția de inechitate. Microîntreprinderile se simt tratate ca suspecti, nu ca parteneri. Instituția este descrisă ca rigidă, birocratică și impredictibilă, incapabilă să diferențieze între contribuabili corecți și evazionști.

Participanții recunosc unele progrese (dispariția cozilor, plăți online), dar subliniază că accesul la servicii eficiente depinde de relațiile personale și de competența contabilului. Lipsa predictibilității legislative este percepută ca o sursă majoră de stres. Digitalizarea este percepută ca o povară suplimentară, nu o simplificare. E-Factura: complicată, costisitoare, neintuitivă; a crescut tarifele contabile și timpul de lucru. SPV: instabil, nefuncțional, fără trasabilitate. Participanții consideră că digitalizarea a fost impusă brusc, fără testare și fără sprijin real. Microîntreprinderile solicită: consultări periodice cu mediul de afaceri local; consiliere dedicată și linii directe de contact; mecanisme de feedback și sondaje de satisfacție; stimulente pentru conformarea voluntară (reduceri pentru plata la timp).

#### **Asociații profesionale**

ANAF este percepută ca o instituție necesară, dar birocratică și rigidă, aflată în proces de modernizare. Participanții au recunoscut progresele din ultimii ani, mai ales în zona digitalizării, însă au subliniat persistența lipsei de coerență, transparență și dialog real. Relația cu ANAF este descrisă ca una ierarhică, unilaterală, care ar trebui transformată într-un parteneriat autentic bazat pe predictibilitate și colaborare.

Toți participanții au recunoscut digitalizarea drept cea mai importantă schimbare din ultimii ani, dar au criticat implementarea incoerentă și lipsa unei strategii unitare. SPV-ul este considerat util, dar limitat: funcționează ca o „cutie poștală” fără interactivitate, notificări automate sau posibilitatea de segmentare a accesului în organizații. E-Factura și SAF-T sunt apreciate pentru scopul lor (transparență și combaterea evaziunii), dar sunt percepute ca procese scumpe și insuficient explicate. Lipsa interoperabilității între instituții (de ex. Casa de Asigurări – ANAF) a generat blocaje suplimentare.

Participanții au cerut o digitalizare coerentă, securizată și cu suport tehnic, bazată pe testare, consultare și feedback constant din partea utilizatorilor.

Propuneri principale: crearea unui Consiliu Consultativ Permanent ANAF–Asociații Profesionale, cu întâlniri trimestriale și agende tematice; implicarea organizațiilor profesionale în elaborarea ghidurilor și materialelor de educație fiscală; centralizarea și publicarea răspunsurilor oficiale pe spețe frecvente, într-o platformă națională; campanii comune de clarificare a rolurilor instituționale (ANAF vs. Ministerul Finanțelor), utilizarea datelor digitale (SPV, SAF-T, e-Factura) pentru notificări preventive și monitorizare inteligentă.

### Profesii liberale

Profesiile liberale constituie o categorie distinctă: contribuabili individuali, fără departamente administrative, care gestionează personal toate obligațiile fiscale. Această autonomie generează un nivel ridicat de conștientizare fiscală, dar și presiune administrativă și emoțională. Imaginea instituției este negativă, asociată cu termeni precum „control”, „penalități”, „birocrație”. Relația este descrisă ca inexistentă sau depersonalizată, lipsită de interlocutori reali și bazată pe contact indirect. Participanții percep o instituție rigidă, lipsită de empatie și coerență între direcții teritoriale. Interacțiunea eficientă este posibilă doar acolo unde există relații personale cu funcționarii locali. Așteptări și recomandări: orientarea controalelor către marii contribuabili și zonele reale de risc fiscal; crearea unei divizii dedicate profesiilor liberale, cu funcționari specializați; simplificarea procedurilor și predictibilitate legislativă; platformă digitală unitară și fișă de rol completă pentru PFA/profesii liberale; consultări periodice cu corpurile profesionale; abordare partenerială – ANAF ca arbitru echitabil, nu ca un colector.

### Persoane cu venituri din activități independente

Participanții au descris relația cu ANAF ca fiind dificilă, birocratică și lipsită de empatie. Primele asocieri au fost „bani”, „datorii”, „frică” și „timp pierdut”. Deși există progrese în digitalizare, acestea sunt percepute ca formale și incomplete: sistemele funcționează greoi, platforma SPV se blochează frecvent, iar asistentul virtual este ineficient.

În ceea ce privește digitalizarea, participanții apreciază avantajele e-Factura și Ghișeul.ro („e mai simplu și transparent”), dar semnalează probleme de funcționare și incompatibilități. Mulți consideră că digitalizarea s-a făcut „pe jumătate”, fără integrarea sistemelor și fără instruirea corespunzătoare a contribuabililor. Principalele bariere în conformare sunt: instabilitatea legislativă, procedurile complicate, lipsa suportului personalizat, deficiențele tehnice ale platformelor și gradul redus de alfabetizare digitală al contribuabililor în vârstă. În mediul rural, lipsa accesului la internet și absența sprijinului din partea autorităților locale duc la renunțarea unor persoane la activități economice declarate. Sugestii de îmbunătățire: simplificarea platformelor digitale și integrarea lor într-o interfață unică; organizarea de caravane ANAF în mediul rural pentru informare și asistență; trimiterea de notificări automate prin e-mail/SMS; crearea unui newsletter personalizat pe domenii de activitate; reintroducerea unui inspector dedicat per contribuabil (pe litere sau domenii). Deși oamenii apreciază digitalizarea și doresc conformare fiscală, lipsa clarității, instabilitatea normativă și interacțiunea dificilă cu instituția transformă relația cu ANAF într-una dominată de frustrare și neîncredere.

### Notari publici

Satisfacția generală a notarilor este moderată. Principalele probleme semnalate: lipsa de răspunsuri la solicitări, întâzieri și comunicare formală („ni se citează legea, dar nu primim clarificări reale”);

interpretări fiscale neunitare între direcții teritoriale; modificări legislative frecvente, fără consultare prealabilă.

Notarii resimt o povară administrativă crescută, fiind nevoiți să angajeze personal suplimentar (contabili, arhivari) doar pentru gestionarea corespondenței și raportărilor. În birourile mici, aceste cerințe sunt greu de susținut financiar. Se solicită o abordare diferențiată pentru profesiile reglementate, având în vedere specificul juridic și fiscal al activității notariale.

Așteptări și recomandări: claritate legislativă și stabilitate fiscală; o aplicație dedicată notarilor pentru plata directă a impozitelor către ANAF; digitalizare completă și consultanță fiscală online.

### **Sindicate și patronate**

Spre deosebire de alte categorii de contribuabili, sindicatele și patronatele interacționează cu ANAF mai degrabă ca organizații reprezentative, nu ca entități economice clasice. Ele oferă o perspectivă de tip macro, concentrată pe problemele structurale ale sistemului fiscal – stabilitate, transparență, uniformitate – și pe relația de parteneriat dintre instituții.

Digitalizarea este unanim considerată cea mai importantă evoluție a ANAF, dar și cea mai problematică în implementare. SPV-ul este util, dar instabil, cu blocaje în perioadele-limită și fără transparență privind performanța tehnică. E-Factura și SAF-T sunt percepute ca sisteme utile pentru stat, dar introduse „prin avalanșă legislativă”, fără testare, consultare și suport adecvat. Costurile implementării au fost suportate aproape integral de mediul privat.

Participanții au cerut ghiduri tehnice, tutoriale video, webinarii și suport IT specializat. De asemenea, au semnalat necesitatea interconectării reale a bazelor de date și a eliminării redundanțelor birocratice („digitalizare peste birocrație”). S-au propus: centralizarea analizei de risc la nivel național; un manual unitar de bune practici; Registru Unic de Control Fiscal în SPV; posibilitatea de desfășurare online a controalelor documentare.

Participanții consideră că lipsa de comunicare, complexitatea procedurilor și volatilitatea legislativă descurajează conformarea voluntară. Cea mai vulnerabilă categorie este percepută cea a persoanelor fizice, pentru care accesarea SPV și completarea declarațiilor unice sunt complicate.

### **Brokeri de pe piața de capital**

Brokerii descriu relația cu ANAF ca fiind funcțională și corectă, marcată de o evoluție clar pozitivă datorită digitalizării. Conform participanților, digitalizarea a îmbunătățit viteza, dar nu și calitatea interacțiunii. Brokerii cer ca răspunsurile oficiale să aibă valoare juridică și să includă interpretări aplicate, nu simple citări legislative. Brokerii formulează propuneri clare pentru îmbunătățirea relației cu ANAF: simplificarea și armonizarea raportărilor între instituții; predictibilitate legislativă – anunțarea din timp a modificărilor tehnice; formare profesională continuă: webinarii, sesiuni tehnice adaptate tipului de contribuabil, crearea unor canale de consultare permanente între ANAF și sectorul financiar, după modelul ASF; îmbunătățirea calității răspunsurilor oficiale, cu interpretări asumate și opozabile.

## **3.9 Concluzii rezultate din componenta calitativă**

Cercetarea calitativă realizată cu contribuabili din diverse categorii profesionale evidențiază un set coerent de probleme structurale și de percepții critice privind funcționarea ANAF. Deși respondenții recunosc progrese punctuale – în special în zona digitalizării și a accesibilității serviciilor – experiențele lor concrete scot în evidență o serie de minusuri sistemice, care influențează atât comportamentele de conformare, cât și încrederea în instituție.

În focus grupuri, nivelul general de satisfacție față de ANAF este moderat spre scăzut, iar acest nivel diferă substanțial între tipurile de contribuabili, în funcție de complexitatea obligațiilor fiscale, capacitatea administrativă și frecvența interacțiunilor cu instituția.

Un fir roșu care traversează toate discuțiile calitative este faptul că, în ciuda unor progrese vizibile în digitalizare și accesibilitate, contribuabilii nu percep ANAF ca pe un partener real în procesul de conformare fiscală. Relația este descrisă mai degrabă ca una unilaterală, birocratică și orientată spre control, decât ca una de sprijin și colaborare. Lipsa de predictibilitate, comunicarea rigidă și

neadaptată, solicitările administrative redundante și diferențele majore între direcțiile teritoriale accentuează sentimentul că instituția este interesată mai ales de sancționare, nu de prevenție sau ghidaj.

Conform majorității opiniilor participanților din focus grupuri – de la microîntreprinderi și PFA-uri până la mari contribuabili și profesii reglementate – conformarea fiscală nu este împiedicată de lipsa de intenție, ci de lipsa de sprijin. În lipsa unui dialog coerent, a unor interpretări unitare și a unor mecanisme de consultare reale, ANAF rămâne perceput mai degrabă ca o autoritate distantă, nu ca un partener care facilitează respectarea obligațiilor fiscale. Această distanță structurală este unul dintre principalele obstacole în creșterea conformării voluntare și în consolidarea încrederii contribuabililor în instituție.

Digitalizarea actuală este percepută ca fiind incompletă, fragmentată și insuficient adaptată nevoilor practice ale contribuabililor. În esență, contribuabilii nu cer doar digitalizare, ci digitalizare inteligentă: un sistem integrat, proactiv, intuitiv și orientat spre prevenție, care simplifică interacțiunea și reduce erorile. Așteptarea centrală este ca ANAF să ofere o experiență digitală comparabilă cu standardele actuale din sectorul privat sau din administrațiile fiscale europene – o platformă modernă, coerentă și centrată pe utilizator.

Cercetarea calitativă arată limpede că deficitul de comunicare este una dintre cele mai mari vulnerabilități ale ANAF. Deși digitalizarea a facilitat transmiterea de informații, instituția nu reușește încă să construiască un dialog real cu contribuabilii. Comunicarea rămâne percepută ca formală, rigidă și insuficient adaptată nevoilor practice, ceea ce afectează direct încrederea, claritatea obligațiilor și capacitatea contribuabililor de a se conforma voluntar. Fără o transformare profundă a modului în care ANAF comunică — mai clar, mai proactiv și mai orientat spre soluții — relația instituției cu contribuabilii va continua să fie una distantă și dificilă.