

SINTEZĂ – Serviciile oferite de ANAF (Raport 2023)

1. Context și obiective

ANAF a derulat între 4 ianuarie – 5 februarie 2024 sondajul anual privind satisfacția contribuabililor pentru serviciile oferite în 2023, obținând 3958 răspunsuri. Participanții au fost persoane juridice (39.19%), persoane fizice (29.64%) și profesioniști fiscali (18.90%).

2. Principalele rezultate ale sondajului

Canale de interacțiune:

- 85.62% au interacționat online cu ANAF.
- 45.34% s-au prezentat fizic la ghișee.
- Motivul principal: rapiditatea (47%).

Portalul ANAF:

- 36.20% îl accesează zilnic, 20.29% săptămânal.
- Secțiunea SPV este utilizată de 79.14% dintre respondenți.

3. Evaluarea serviciilor ANAF

- Gradul general de satisfacție: 31.68% (în scădere față de 47% în 2022).
- Servicii cel mai bine apreciate: VIES (49.52%), adeverințe de venit (46.52%).
- Servicii slab evaluate: soluționare petiții (21.29%), informații legislative (24.39%).

4. Spațiul Privat Virtual (SPV)

- 92.54% dintre respondenți folosesc SPV.
- Gradul de satisfacție: 31.93% (față de 63.28% în 2022).
- Probleme: navigare dificilă, soluționare lentă, claritate redusă a informațiilor.

5. Interacțiunea cu angajații ANAF

- Grad satisfacție: 29.88%.
- 58.37% sunt nemulțumiți.
- Necesită îmbunătățiri: profesionalism, comunicare, timp de soluționare.

6. Îndeplinirea obligațiilor fiscale

- Timp mediu anual: 326 ore (față de 207 ore în 2022).
- Cost mediu anual: 35.845 lei.
- 60.5% au apelat la contabil/consultant.
- SPV reduce timpul cu peste 50 de ore pentru 24.30% dintre utilizatori.

7. Plata obligațiilor fiscale

- Metodă preferată: plata online (63.33%).
- Satisfacție plăți: 42.05% (în scădere).
- Motive pentru întârziere: lipsa lichidităților (48.47%), termene scurte, probleme tehnice.

8. Încrederea în ANAF

- Nivelul de încredere: 40%, peste nivelul de satisfacție (31.68%).

9. Sugestii contribuabili

- Modernizarea SPV și unificarea platformelor.
- Ghiduri clare, limbaj simplu.
- Stabilitate tehnică și reducerea erorilor.
- Funcționalități suplimentare: istoric plăți, notificări email, căutare avansată, integrare e-Factura.
- Profesionalizarea personalului ANAF.

Concluzie:

Digitalizarea avansează, însă calitatea serviciilor rămâne sub așteptări. Încrederea contribuabililor este mai mare decât satisfacția, indicând disponibilitatea acestora pentru colaborare dacă ANAF îmbunătățește platformele și comunicarea.