

## Serviciile oferite de ANAF

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.

Chestionarul 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 web-site-ului și a Spațiului Privat Virtual precum și întrebări mai specifice despre anumite servicii, precum cele oferite în mod electronic, și despre costurile de conformare cu obligațiile fiscale.

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 subordonate<sup>1</sup>, 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 personal<sup>2</sup>.

Chestionarul va rămâne deschis până la data de 25 noiembrie 2021. 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](mailto: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 și că Direcția Generală a Vămilelor și 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.

Date de identificare

\* 1. Vă rugăm să selectați calitatea în care răspundeți:

- 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
- Altele (vă rugăm să menționați)

\* 2. Unde se află domiciliul dumneavoastră sau sediul entității pe care o reprezentați?

Date de identificare

3. Contribuabil:

- a.Mic
- b.Mijlociu
- c. Mare

## Serviciile oferite de ANAF

### Canalele de interacțiune cu ANAF

\* 4. Cum ați interacționat cu ANAF în ultimul an?

- a. Interacțiunea față în față la sediile ANAF
- b. prin corespondența în scris (prin poștă)
- c. prin apelurile telefonice prin Call Center / alte linii telefonice
- d. prin portalul [www.anaf.ro](http://www.anaf.ro), inclusiv Spațiul Privat Virtual
- e. pe rețele sociale (Facebook)
- f. prin SMS
- g. Nu știu/Nu răspund

\* 5. Cum apreciați în general interacțiunea cu ANAF prin următoarele canale?

	Foarte bună	Bună	Satisfăcătoare	Slabă	Foarte slabă	Nu știu/Nu răspund
Față în față (la sediu)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Corespondență scrisă	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Portalul ANAF ( <a href="http://www.anaf.ro">www.anaf.ro</a> ), inclusiv Spațiul Privat Virtual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Call Center	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alte numere de telefon distincte de Call-Center	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SMS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 6. Cum preferați să interacționați cu ANAF?

- a. On-line
- b. Față în față, la sediile instituției
- c. Telefonic
- d. Prin poștă
- e. Nu știu/Nu răspund

7. Vă rugăm să motivați preferința dumneavoastră:

- 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
- Altele (vă rugăm să menționați)

## Serviciile oferite de ANAF

### Portalul ANAF (www.anaf.ro)

\* 8. Cât de des ați vizitat portalul ANAF în ultimul an?

- a. Zilnic  d. Mai rar  
 b. Aproximativ o dată pe săptămână  e. Nu l-am vizitat  
 c. Aproximativ o dată pe lună  f. Nu răspund

\* 9. Cum evaluați următoarele caracteristici ale portalului ANAF ?

	Foarte bună	Bună	Satisfăcătoare	Slabă	Foarte slabă	Nu știu/Nu răspund
Ușurința de navigare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Funcționalitatea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Claritatea informațiilor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accesibilitatea informațiilor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actualizarea conținutului	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Ce secțiuni ale portalului folosiți frecvent?

Întrebarea permite 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. Anunțuri valorificare bunuri  
 j. Anunțuri Resurse Umane  
 k. Anunțuri de achiziție  
 Altele (vă rugăm să menționați)





## Serviciile oferite de ANAF

### Aprecierea asupra serviciilor ANAF, în general

\* 11. Ce servicii ați accesat în ultimul an și cum le apreciați?

Întrebarea permite răspunsuri multiple

	Foarte bun	Bun	Satisfăcător	Slab	Foarte slab	Nu știu/Nu răspund
Furnizarea de informații cu privire la aplicarea legislației fiscale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Emiterea de soluții fiscale individuale anticipate / emiterea de acorduri de preț în avans	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Înregistrarea contribuabililor, inclusiv declararea sediilor secundare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Înregistrarea sau modificarea domiciliului fiscal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Radierea din Registrul contribuabililor ori anularea înregistrării în scopuri de TVA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Primirea, procesarea și/sau rectificarea declarațiilor fiscale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eliberarea certificatului de atestare fiscală	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rambursarea TVA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compensarea obligațiilor fiscale și restituirea unor sume	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eliberarea certificatului de rezidență fiscală	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soluționarea contestațiilor împotriva actelor administrativ-fiscale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soluționarea petițiilor/cererilor/sesizărilor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
V.I.E.S. (solicitarea verificării unui cod TVA)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nu știu/Nu  
răspund

Foarte slab

Slab

Satisfăcător

Bun

Foarte bun

One-Stop-Shop (Regimul  
special de TVA)

Altele (vă rugăm să menționați)

\* 12. Cât de des interacționați cu ANAF, inclusiv online?

a. Zilnic

d. Trimestrial

b. Săptămânal

e. Anual

c. Lunar

f. Nu știu/Nu răspund

Altele (vă rugăm să menționați)

## Serviciile oferite de ANAF

### Aprecieri asupra servicii electronice oferite de ANAF

\* 13. Cum evaluați, în general, calitatea serviciilor online oferite de ANAF (prin portal)?

Foarte bune	Bune	Satisfăcătoare	Slabe	Foarte slabe	Nu știu/Nu răspund
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 14. Cum apreciați următoarele servicii online?

	Foarte bun	Bun	Satisfăcător	Slab	Foarte slab	Nu știu/Nu răspund
Declarații electronice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Înregistrări / Înrolări persoane fizice și juridice în Spațiul Privat Virtual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Programări on-line	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verificare documente electronice eliberate de Spațiul Privat Virtual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Registre (persoane înregistrate în scop de TVA, agricultori care aplică regimul special, contribuabili inactivi/reactivați, entități de cult, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapoarte tranzacții și transferuri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lista persoanelor impozabile care au depus D089 pe propria răspundere	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obligații restante către buget	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aparate de marcat electronice fiscale (case de marcat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rambursări TVA din UE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stadiul de soluționare al unui decont cu sumă negativă de TVA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formularul de contact	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Foarte bun	Bun	Satisfăcător	Slab	Foarte slab	Nu știu/Nu răspund
Accesarea de informații despre veniturile persoanelor fizice prin Asociația Română a Bancilor (ARB) și instituțiile financiare nebancale (IFN)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistemul informatic PATRIMVEN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
One-Stop-Shop (Regimul special de TVA)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aplicații în curs de dezvoltare pentru interesul contribuabililor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aprecierea Spațiului Privat Virtual

\* 15. Dumneavoastră sau entitatea pe care o reprezentați utilizați Spațiul Privat Virtual?

- a. Da
- b. Nu
- c. Nu răspund

Aprecierea Spațiului Privat Virtual

16. Ați auzit despre Spațiul Privat Virtual?

Da

Nu

Aprecierea Spațiului Privat Virtual

17. De unde ați luat la cunoștință despre Spațiul Privat Virtual?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> a. Web-site-ul ANAF        | <input type="radio"/> e. Alte rețele sociale                       |
| <input type="radio"/> b. Pagina ANAF de Facebook | <input type="radio"/> f. Mass-Media                                |
| <input type="radio"/> c. De la personalul ANAF   | <input type="radio"/> g. De la cunoștințe, prieteni, familie, etc. |
| <input type="radio"/> d. Alte web-site-uri       | <input type="radio"/> h. Nu știu/Nu răspund                        |

Aprecierea Spațiului Privat Virtual

18. Cum ați aflat de Spațiul Privat Virtual?

- a. De pe portalul ANAF
- b. De pe pagina ANAF de Facebook
- c. De la personalul ANAF
- d. De pe alte web-site-uri
- e. Din alte rețele sociale
- f. Din mass-media
- g. De la cunoștințe, prieteni, familie, etc.
- h. Nu știu/Nu răspund

\* 19. Care este motivul pentru care ați utilizat SPV?

- a. Am dorit să evit deplasarea la unitatea fiscală
- b. Nu pot ajunge la sediile ANAF (de exemplu, pentru că locuiesc efectiv foarte departe de sediile ANAF sau nu pot ajunge în timpul orelor de program)
- c. Am dorit să obțin un document (de exemplu, adeverință de venit ori certificat fiscal)
- d. Am dorit să-mi vizualizez situația fiscală
- e. Am dorit să efectuez o plată
- f. Am dorit să primesc mai ușor și sigur notificările de la ANAF
- Altele (vă rugăm să menționați)

20. 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 funcționarilor fiscali
- d. La sediul unităților fiscale, prin intermediul calculatoarelor puse la dispoziție în sistem self-service



\* 21. Cum apreciați următoarele caracteristici ale SPV?

	Foarte bun	Bun	Satisfăcător	Slab	Foarte slab	Nu știu/Nu răspund
Ușurința înregistrării și/sau autentificării în SPV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grafica paginii SPV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ușurința de navigare și de a utiliza funcționalitățile în SPV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Claritatea informației disponibilă prin SPV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soluționarea rapidă a unei probleme (de exemplu, găsirea informației)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Securitatea interacțiunii cu ANAF în mediul online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 22. Ce beneficii ați obținut prin utilizarea SPV?

- a. Au scăzut costurile sau a timpul cu deplasarea la sediile ANAF pentru îndeplinirea obligațiilor fiscale
- b. A scăzut timpul și/sau efortul necesar pentru obținerea unor documente sau informații
- c. A facilitat plata obligațiilor fiscale
- d. A scăzut riscul de pierdere a documentelor transmise de ANAF
- e. Ajută să înțeleg mai bine care sunt obligațiile fiscale
- f. Ajută la ținerea evidenței obligațiilor fiscale
- g. Nu știu/Nu răspund
- Altele (vă rugăm să menționați)

\* 23. Cât de probabil este să recomandați folosirea SPV unui prieten sau coleg?

Deloc probabil

Foarte probabil

0      1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

Interacțiunea cu angajații ANAF

\* 24. Care este domeniul în care ați interacționat cu personalul ANAF în ultimul an?

- a. Asistență contribuabili
- b. Declarații fiscale
- c. Evidență pe plătitor
- d. Cazier fiscal, adeverințe de venit
- e. Evitarea dublei impuneri
- f. Avize și autorizații (de exemplu, pentru casele de marcat)
- g. Executare silită
- h. Inspecție fiscală
- i. Verificări situației fiscale personale
- j. Antifraudă
- k. Vama
- l. Soluționare contestații
- m. Nu răspund
- Altele (vă rugăm să menționați)

25. Cât de satisfăcut/ă sunteți de interacțiunea cu angajații ANAF?

Foarte satisfăcut

Satisfăcut

Nesatisfăcut

Nu răspund

## Serviciile oferite de ANAF

### Interacțiunea cu angajații ANAF

\* 26. Ce ar trebui îmbunătățit la personalul ANAF?

Profesionalismul/Cunoștințele de specialitate	Timpul de soluționare a cererii	Competențele de comunicare	Disponibilitatea de a oferi informații/ feedback	Atitudinea	Nu știu/Nu răspund
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Costul conformării

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

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

- Da
- Nu
- Nu răspund

\* 29. Care este costul estimat al îndeplinirii obligațiilor fiscale (personal sau pentru entitatea pe care o reprezentați)?

- Costul înseamnă timpul/efortul meu; nu am avut alte costuri financiare
- Atât timpul/efortul meu cât și suma menționată mai jos
- Nu știu
- Aproximativ suma de:

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

- 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 răspund

Întrebări deschise de final

31. Ce altă observație ați avea despre serviciile oferite în prezent de ANAF?

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