

Sinteză – Raport „Serviciile oferite de ANAF” (Sondaj 2024)

1. Context și obiectivul sondajului

ANAF a desfășurat în perioada 30 decembrie 2024 – 30 ianuarie 2025 sondajul anual privind satisfacția contribuabililor. Au fost colectate 1.525 răspunsuri prin Survey Solutions, semnificativ mai puține decât în 2023 (3.958). Scopul a fost evaluarea interacțiunii cu ANAF, a serviciilor, a modului de conformare fiscală și a opiniei contribuabililor asupra digitalizării.

2. Profilul respondenților

Cele mai multe răspunsuri au provenit de la profesioniști fiscali (33,56%), persoane juridice (30,18%), persoane fizice (20,20%) și PFA/profesii libere (12,84%). București are ponderea cea mai mare (31,84%). Majoritatea firmelor sunt contribuabili mici (78,63%).

3. Interacțiunea contribuabililor cu ANAF

Interacțiunea se realizează preponderent online (89,96%), urmat de telefonic (44,55%) și față în față (38,20%). Motivațiile includ rapiditatea, efortul redus și obținerea celui mai satisfăcător răspuns.

4. Accesarea și satisfacția serviciilor ANAF

Servicii cel mai frecvent utilizate: SPV, certificate de atestare fiscală, procesarea declarațiilor, informarea legislativă. Serviciile cu cel mai ridicat grad de satisfacție: VIES (75,64%), adeverințe de venit (69,24%), certificate de atestare (68,43%). Cele mai slab evaluate: soluționarea petițiilor (32,38%) și furnizarea informațiilor legislative (44,67%). Indice total satisfacție: 55,63%, în creștere puternică față de 2023.

Serviciile online au ca favorite declarațiile electronice, verificarea documentelor SPV și înrolarea în SPV. Satisfacția generală pentru serviciile online este 54,03%, mult peste nivelul din 2023 (31,23%). 74,94% dintre respondenți afirmă că problemele au fost soluționate. Satisfacția generală pentru ANAF este 49,93%.

5. Îndeplinirea obligațiilor fiscale

Timpul mediu anual pentru conformare este 419 ore. 54,31% au nevoie de contabil/consultant. Costul conformării a scăzut la 32.041 lei (față de 35.845 lei în 2023).

6. Declararea prin mijloace electronice – opinii PF

72,99% sunt de acord cu diferențierea amenzilor în funcție de numărul zilelor de întârziere. 80,43% sunt de acord cu prelungirea termenului de declarare dacă declarația este depusă online.

7. Modalități de plată

71,07% preferă plata electronică; doar 4,53% preferă numerar. Satisfacția pentru plățile online: 54,17%. Probleme semnalate: erori platforme, întârzieri în actualizarea sumelor, funcționalități incomplete.

Factorii principali pentru plata la timp: respectarea obligațiilor fiscale (66,39%) și existența lichidităților (47,54%). Motivul principal pentru întârzieri: lipsa lichidităților (72,48%).

90,33% plătesc integral obligațiile fiscale la scadență.

8. Încrederea în ANAF

Nivelul de încredere a crescut la 58% (față de 40% în 2023). Contribuie aplicarea corectă a legislației, transparența și îmbunătățirea serviciilor.

9. Recomandări ale contribuabililor

Simplificarea declarațiilor, modernizarea platformelor digitale, interconectarea bazelor de date ale ANAF cu alte instituții, îmbunătățirea contact-center, profesionalizarea personalului, răspunsuri mai rapide la petiții, bonificații pentru conformare și mecanisme mai eficiente de combatere a evaziunii.