



MINISTERUL FINANTELOR

Agenția Națională de Administrare Fiscală
Serviciul Comunicare, Relații Publice
și Mass Media

Nr. ARPC-360 /08.03.2022



Agenția Națională de Administrare Fiscală

Contribuabilii au evaluat calitatea serviciilor Call-Center drept „Foarte bună”

Agenția Națională de Administrare Fiscală (ANAF) a desfășurat, în trimestrul IV 2021, un sondaj de evaluare a gradului de satisfacție a contribuabililor cu privire la serviciul Call-Center de îndrumare și asistență în domeniul fiscal și cel al tehnologiei informației, care poate fi accesat la numărul de telefon 031.403.91.60.

Chestionarul a fost completat de 600 de respondenți (99% rată de răspuns) în marea lor majoritate persoane fizice, juridice, persoane fizice autorizate care exercită o profesie liberală, profesioniști în domeniul fiscal sau reprezentanți ai unei asociații ori ai unei întreprinderi familiale. Dintre aceștia, aproape 69% au apelat acest serviciu în ultimul an de mai mult de două ori, peste 93% au evaluat calitatea serviciilor oferite prin Call-Center drept „Foarte bună” și ”Bună”, în timp ce peste 94% s-au declarat „Foarte mulțumiți” și ”Mulțumiți” de interacțiunea cu agenții Call-Center.

Sondajul a mai arătat că 90% dintre respondenți ar recomanda serviciul Call-Center unui prieten sau coleg, precum și faptul că majoritatea respondenților au aflat de acest serviciu prin intermediul portalului www.anaf.ro și de la personalul ANAF. Totodată, respondenții sondajului au declarat că printre informațiile oferite în mod automat în momentul apelării Call-Center-ului, cele mai de interes au fost cele legate de înregistrarea în SPV, plata obligațiilor fiscale, programarea on-line sau calendarul obligațiilor fiscale.

Îndrumarea și asistența contribuabililor/plătitorilor constau în furnizarea de informații cu caracter general în legătură cu modul în care aceștia trebuie să procedeze pentru a beneficia de un drept fiscal sau pentru a se conforma unei obligații fiscale de declarare sau de plată.

SERVICIUL COMUNICARE, RELAȚII PUBLICE ȘI MASS MEDIA

Adresa: Str. Apolodor nr.17,
sector 5, București, CP 050741
Tel/fax:021/319.98.57
Email: presa@anaf.ro
www.anaf.ro