MINISTERUL FINANȚELOR

Agenția Națională de Administrare Fiscală
Serviciul Comunicare, Relații Publice
și Mass Media
ARPC 1019/02.11.2026

ANAF introduce posibilitatea ca cetățenii să evalueze, prin scanarea unui cod QR, serviciile primite în unitățile fiscale

Agenția Națională de Administrare Fiscală (ANAF) introduce un nou instrument de evaluare a calității serviciilor oferite contribuabililor, prin intermediul unui chestionar accesibil prin cod QR afișat în unitățile fiscale.

Prin această inițiativă, ANAF pune accent pe experiența directă a contribuabililor în relația cu unitatea fiscală la care se adresează, pentru identificarea aspectelor care funcționează eficient și a celor care necesită îmbunătățiri.

Chestionarul accesibil prin scanarea codului QR vizează exclusiv experiența contribuabilului în cadrul interacțiunii cu unitatea fiscală din județul sau localitatea în care a beneficiat de servicii, și nu o evaluare generală a activității ANAF la nivel național.

Astfel, fiecare evaluare este asociată unității fiscale în care a avut loc interacțiunea, **ceea ce permite identificarea punctuală a problemelor și a aspectelor care necesită îmbunătățiri la nivel local.**

Ce evaluează contribuabilii?

Prin intermediul chestionarului vor fi colectate informații referitoare la experiența concretă a contribuabililor în relația cu unitatea fiscală, fiind urmărite, în principal, **timpul de așteptare, amabilitatea și profesionalismul personalului, claritatea informațiilor și explicațiilor oferite, stadiul soluționării solicitării, precum și eventualele dificultăți întâmpinate.**

De asemenea, evaluarea urmărește identificarea situațiilor în care contribuabilii au fost nevoiți să revină de mai multe ori pentru aceeași solicitare și a motivelor care au determinat aceste interacțiuni repetate.

Contribuabilii își exprimă gradul general de satisfacție față de serviciile primite în unitatea fiscală respectivă și au posibilitatea de a transmite propuneri privind aspectele care ar trebui îmbunătățite cu prioritate.

Document care conține date cu caracter personal protejate de prevederile Regulamentului (UE) 2016/679

Chestionarul este anonim, se completează în aproximativ două minute, iar răspunsurile nu influențează soluționarea solicitărilor adresate administrației fiscale.

Accesarea chestionarului se realizează prin scanarea codului QR disponibil în unitatea fiscală începând cu săptămâna viitoare, evaluarea fiind raportată la interacțiunea concretă a contribuabilului cu personalul și serviciile unității respective.

Rezultatele vor permite ANAF să analizeze distinct experiența contribuabililor la nivelul fiecărei unități fiscale, să identifice dificultățile semnalate și să stabilească măsuri de îmbunătățire adaptate situațiilor constatate.

Astfel, feedbackul primit nu reprezintă o apreciere generală asupra instituției, ci un instrument de evaluare a calității serviciilor oferite efectiv contribuabililor la nivel local.

Obiectivul ANAF este ca fiecare unitate fiscală să ofere servicii mai eficiente, informații clare și o interacțiune bazată pe profesionalism, respect și orientare către contribuabil.

Prin introducerea acestui mecanism, ANAF urmărește transformarea evaluărilor primite în măsuri concrete pentru reducerea timpilor de așteptare, simplificarea interacțiunilor și îmbunătățirea calității serviciilor în unitățile fiscale.

ANAF încurajează contribuabilii să evalueze experiența avută la unitatea fiscală la care s-au adresat, astfel încât măsurile de îmbunătățire să răspundă nevoilor reale identificate la nivel local.

Fiecare evaluare va susține îmbunătățirea serviciilor oferite de unitatea fiscală în care contribuabilul a avut interacțiunea.

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

Document care conține date cu caracter personal protejate de prevederile Regulamentului (UE) 2016/679