

ANAF începe din 22 noiembrie testarea serviciului de chat destinat contribuabililor

Agentia Nationala de Administrare Fiscala (ANAF) lanseaza din 22 noiembrie serviciul de chat destinat contribuabililor, care va fi în teste pâna la finalul anului, a anuntat, miercuri, presedintele institutiei, Mirela Calugareanu, într-o conferinta pe teme de fiscalitate.

"În luna iunie 2021 a fost testat serviciul de chat ce urmeaza a fi lansat sub forma pilot si (...) informam contribuabilii cu privire la faptul ca Agentia Nationala de Administrare Fiscala lanseaza chat-ul, un nou serviciu electronic, disponibil începând cu data de 22 noiembrie 2021. Acest serviciu se afla în faza de testare pâna la sfârșitul acestui an si poate fi accesat de contribuabili. Prin intermediul serviciului de chat, contribuabilii pot beneficia de asistentă în vederea accesarii serviciilor disponibile pe portalul institutiei noastre", a mentionat presedintele ANAF.

În situatia în care contribuabilii doresc alte informatii decât cele cu privire la serviciile disponibile pe portalul ANAF, acestia sunt rugati sa apeleze la celelalte modalitati de acordare a asistentei, cum ar fi call-center-ul ANAF.

Mirela Calugareanu a adaugat ca acest call-center are în prezent capacitatea de a prelua 90 de apeluri simultan.

"Am reusit sa modificam modul de interactiune telefonica cu contribuabilii prin introducerea unor mesaje redate automat, raspuns vocal interactiv. Acest serviciu a devenit disponibil, a fost pus în functiune, în luna martie a anului 2021, si, începând cu luna martie, acesta poate fi utilizat de catre contribuabilii interesati. Un alt element important este legat de faptul ca tot în anul 2021 am reusit sa dezvoltam call-centerul. Începând cu data de 31 martie 2021 am reusit sa crestem capacitatea de raspuns si de preluare a apelurilor din call-center de la 30 de apeluri simultan la 90 de apeluri simultan", a afirmat ea.

În alta ordine de idei, seful ANAF a mai spus ca, din acest an, fiecare unitate fiscala din subordinea ANAF are sistem de self-service functional.

"Referitor la progresele facute în domeniul serviciilor oferite contribuabililor, ati observat desigur ca în acest an a devenit deplin operational si functional sistemul self-service în cadrul tuturor unitatilor fiscale din subordinea Agentiei Nationale de Administrare Fiscala. ANAF, împreuna cu Ministerul Finantelor Publice, a creat posibilitatea de transmitere si primire electronica de catre contribuabili a documentelor specifice activitatii de evitare a dublei impuneri si acorduri fiscale internationale, prin intermediul serviciului SPV - Spatiul Privat Virtual - si al portalului e-guvernare", a sustinut Mirela Calugareanu.