

Functionarea lenta sau instabila a site-ului ANAF, printre dificultatile semnalate de contribuabili; în semestrul II se va lansa un nou portal (MF)

Principalele dificultati semnalate de contribuabili în ceea ce priveste serviciile oferite de ANAF si platforma Spatiul Privat Virtual (SPV) au indicat functionarea lenta sau instabila a site-ului Fiscului, probleme tehnice în SPV, o interfata perceputa ca dificil de utilizat si acces complicat la unele mesaje, a anuntat marti Ministerul Finantelor.

Institutia a analizat rezultatele celui mai amplu proces recent de colectare a feedback-ului contribuabililor privind serviciile oferite de ANAF si SPV, la care au participat 72.566 de respondenti, în perioada 3 martie - 15 mai.

Potrivit MF, aceasta este practic prima interogare sistematizata a feedback-ului utilizatorilor privind platformele ANAF, iar evaluarea a urmarit experienta contribuabililor în relatia cu administratia fiscala: interactiunea în unitatile ANAF, functionarea serviciilor online, call-center-ul si instrumentele digitale de asistenta.

"Rezultatele arata ca experienta directa în unitatile fiscale este, în general, apreciata pozitiv, cu un scor mediu de 4 din 5, atât pentru interactiunile din ultimele 12 luni, cât si pentru cea mai recenta experienta avuta de contribuabili. În zona digitala, evaluarile indica atât progrese, cât si nevoia unei modernizari accelerate", se precizeaza într-un comunicat al MF.

Astfel, Spatiul Privat Virtual (SPV), platforma prin care contribuabilii depun documente si comunica online cu ANAF, a obtinut un scor mediu de 3,7 din 5, portalul ANAF a primit un scor mediu de 3,5 din 5, serviciile de asistenta telefonica (call-center) au fost evaluate între 3,3 si 3,5 iar serviciile de chat si chatbot-ul "Ana" au înregistrat scoruri între 2,7 si 3 din 5.

"Rezultatele acestei evaluari evidentiaza progrese clare în relatia contribuabililor cu ANAF, în special în ceea ce priveste experienta directa din unitatile fiscale si utilizarea serviciilor digitale precum SPV. În acelasi timp, feedback-ul primit confirma ca mai avem de lucru în zone esentiale, mai ales în ceea ce priveste stabilitatea si usurinta de utilizare a platformelor online, precum si calitatea serviciilor de asistenta digitala si telefonica. Pentru prima data, avem o imagine sistematizata, construita pe baza experientei directe a peste 72.000 de contribuabili, iar aceste rezultate vor sta la baza etapelor urmatoare de modernizare. Obiectivul nostru este sa construim servicii fiscale mai simple, mai predictibile si mai accesibile, reducând birocratia si timpul pierdut de contribuabili în interactiunea cu statul", a declarat ministrul interimar al Finantelor, Alexandru Nazare, în comunicat.

Analiza raspunsurilor deschise arata dificultati semnalate de contribuabili: functionarea lenta sau instabila a site-ului ANAF, probleme tehnice în SPV, o interfata perceputa ca dificil de utilizat, acces complicat la unele mesaje si perioade de indisponibilitate cauzate de mentenanta si actualizari ale sistemelor informatice. Au fost semnalate si situatii punctuale privind relatia cu personalul unor unitati fiscale, sustine MF.

Pe baza acestui feedback, Ministerul Finantelor si ANAF accelereaza programul de modernizare digitala început prin investitiile din PNRR, cu accent pe stabilitatea platformelor, simplificarea serviciilor si reducerea timpului petrecut de contribuabili în relatia cu administratia fiscala.

Astfel, începând din semestrul al II-lea al anului 2026, procesul de modernizare va include lansarea unui nou portal ANAF, simplificat si mai usor de utilizat; implementarea unei noi versiuni a Spatiului Privat Virtual (SPV), cu functionalitati extinse; introducerea formularelor inteligente si partial precompletate; dezvoltarea

serviciilor de programare online si videoconferinta pentru interactiunea cu ANAF; imbunatatirea comunicarii digitale cu contribuabilii; integrarea cu noile sisteme de identitate electronica si, în perspectiva, cu Cartea Electronica de Identitate.

"Digitalizarea ANAF trebuie sa continue într-un ritm accelerat, dar într-o maniera orientata spre nevoile reale ale utilizatorilor. Vom integra acest feedback în dezvoltarea viitoare a platformelor si în imbunatatirea serviciilor oferite contribuabililor", a completat Alexandru Nazare.